



Kouluttajaopastajana kehittyminen työvoimahaallinnon merkittävässä uudistuksissa

Sari Latvasalo

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Kouluttajaopastajana kehittyminen työvoimahal- linnon merkittävässä uudistuksissa

Sari Latvasalo
Sosionomi
Opinnäytetyö
Toukokuu 2022

Sari Latvasalo

Kouluttajaopastajana kehittyminen työvoimahallinnon merkittävässä uudistuksessa

Vuosi

2022

Sivumäärä

115

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä keskityttiin kouluttajaopastajana kehittämiseen. Tavoitteena oli löytää, millaista osaamista kouluttajaopastaja tarvitsee, sillä kouluttajaopastaja oli käsitteenä uusi. Tavoitteena oli myös kehittyä perehdyttäjänä sekä työajan ajanhallinnassa. Tarkoituksena oli kouluttaa omassa työyhteisössä uusi tyomarkkinatori.fi-sivusto, nykyisen asiakkuudenhallintajärjestelmän käyttötoimintojen muutokset sekä uudistettu asiantuntijan TE-asiakkuudenhallintajärjestelmä. Tämän päiväkirjaopinnäytetyön toimeksiantaja oli Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilu.

Päiväkirjamuotoista opinnäytetyötä kirjoitettiin kymmenen viikon ajan 1.3.2022 - 9.5.2022 välisenä aikana. Päiväkirjan kirjoittaja asetti jokaiselle viikolle oman tavoitteensa, josta hän laati kunkin viikon päätteeksi yhteenvedon onnistumisista ja kehittämisen tarpeista itse-reflektion ja viikon teemaan sopivan tietoperustan avulla.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön prosessin aikana päiväkirjan kirjoittaja kehittyi perehdyttäjänä sekä kouluttajaopastajana. Kouluttajaopastajana tarvittavasta osaamisesta muodostui 10 kohdan kokonaisuus, joka sisältää verkkopedagogiikan, digitaidot, vuorovaikutuksen, moniammatillisen vuorovaikutuksen, ajanhallinnan, työhyvinvoinnin, oppimisen, itseohjautuvuuden, reflektoinnin ja osaamisen kehittämisen. Tavoite kouluttaa omassa työyhteisössä uusi tyomarkkinatori.fi-sivusto ja nykyisen asiakkuudenhallintajärjestelmän käyttötoimintojen muutokset saavutettiin. Uudistettu asiantuntijan TE-asiakkuudenhallintajärjestelmän kouluttaminen ei toteutunut, vaan sen kouluttaminen siirtyi ensi vuoteen Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilussa.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittajan ammatillisuus kehittyi. Päiväkirjan aikana muodostunut 10 kohdan kokonaisuus koettiin sopivaksi muun muassa Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeiluun sellaisenaan. Perehdytykset koettiin selkeinä ja monipuolisina. Nykyisen asiakkuudenhallintajärjestelmän hyvä tuntemus auttoi oppimaan uusia toiminnan muutoksia. Kouluttajaopastajan kehittämisen etuna oli kirjoittajan vahva työhallinnon osaaminen. Päiväkirjamaisen opinnäytetyön perehdytysmenetelmiä otettiin käyttöön toimeksiantajan työyhteisössä. Jatkokehittämiseen ehdotettiin lyhyitä opetusvideoita.

Asiasanat: kouluttajaopastaja, vuorovaikutus, kehittäminen, itseohjautuvuus, monialainen verkostotyö

Sari Latvasalo

Developing as a trainer coach in significant changes in the labour administration

Year	2022	Pages	115
------	------	-------	-----

This diary thesis focused on developing as the trainer coach. The aim was to find skills that a trainer coach needs, as the concept of a trainer coach was new. The aim was also to develop in introduction and in a working time management. The purpose was to train the own work community in the use of the tyomarkkinatori.fi -website, new operations of the current client management system and the new TE client management system for professionals. The client of this diary thesis was the Vantaa and Kerava Municipal Employment Experiment.

The diary thesis was written in ten weeks between March 1 2022 and May 9 2022. The author of the diary thesis set her own goal for each week. At the end of each week, the author wrote a summary of successes and development needs through self-reflection and theoretical knowledge that suits the theme of the week.

During the process of the thesis, the author of the diary developed in introduction. The necessary skills of the trainer coach became a 10 paragraph entity, which includes online pedagogy, digital skills, interaction, multidisciplinary interaction, time management, well-being at work, learning, self-direction, reflection and competence development. The aims to train the own work community in the use of the tyomarkkinatori.fi -website and new operations of the current client management system were achieved. The aim to train a new TE customer management system for professionals was not achieved, because of the training moved till next year in Vantaa and Kerava Municipal Employment Experiment.

The professionalism of the writer of the diary thesis developed. The 10 paragraph entity was considered appropriate for Vantaa and Kerava Municipal Employment Experiment. Introductions were perceived clear and diverse. The advantage in developing a trainer coach was the author's strong labor administration skills. Introductory methods in the diary thesis were suitable for the client's community. A good knowledge of the current client management system of the labour administration helped to familiarize with the changes in new operations. Short instructional videos were suggested for further development.

Keywords: trainer coach, interaction, development, self-direction, multidisciplinary network

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön lähtökohdat.....	6
1.2	Toimeksiantaja Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilu.....	7
1.3	TE-Digi-hanke	8
2	Kotoutujien ja vieraskielisten Omavalmentajan tehtäväkuvaus ja vaativuustaso.....	9
3	Nykytilanne	12
3.1	Sidosryhmät	18
4	Kouluttajaopastajan käytännön työtehtävät ja hyöty työyhteisölle ja verkostolle	18
4.1	Kouluttajaopastajana kehittämisen tarpeet	19
4.2	Vuorovaikutus.....	21
4.3	Moniammatillinen verkostoyhteistyö	21
4.4	Itseohjautuvuus	22
4.5	Kehittäminen	23
4.6	Kehittyminen	23
4.7	Verkkopedagogiikka	24
5	Opinnäytetyön tavoitteet	24
6	Päiväkirjaraportointi.....	25
6.1	Viikko 1: Verkkopedagogiikka 1.3 - 4.3.2022.....	25
6.2	Viikko 2: Digitaidot 7.3 - 11.3.2022.....	39
6.3	Viikko 3: Vuorovaikutus 14.3 - 18.3.2022	48
6.4	Viikko 4: Moniammatillinen verkostoyhteistyö 21.3 - 25.3.2022	58
6.5	Viikko 5: Ajanhallinta 28.3 -1.4.2022	63
6.6	Viikko 6: Työhyvinvointi 4.4 - 8.4.2022	70
6.7	Viikko 7: Oppiminen 11.4 - 15.4.2022.....	78
6.8	Viikko 8: Itseohjautuva työskentely 18.4 -22.4.2022	82
6.9	Viikko 9: Reflektio 25.4 - 29.4.2022	87
6.10	Viikko 10: Osaamisen kehittäminen 2.5 - 6.5.2022	94
7	Loppuyhteenveto	99
	Kuviot	115

1 Johdanto

1.1 Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön lähtökohdat

TE-Digi-hanke kehittää uutta, valtakunnallisesti kaikille kansalaisille avointa sähköisten palveluiden tyomarkkinatori.fi-sivustoa sekä kokonaan uudistettua TE-asiakkuudenhallintajärjestelmää työhallinnossa työskenteleville TE-toimistoissa (Työ- ja elinkeinotoimisto) sekä Työllisyyden kuntakokeiluissa. KEHA-keskuksesta (ELY-keskuksen ja TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus) välitettiin keväällä 2021 valtakunnallisesti pyyntö TE-toimistoille ja kuntakokeilujen työllisyyspalveluille ilmoittaa vapaaehtoisia työntekijöitä mukaan laajaan, monialaiseen kouluttajaopastajaverkoston. Kouluttajaopastajilta odotetaan koulutuksiin osallistumista, jotta he voivat perehdyttää omissa organisaatioissaan sähköisten palveluiden tyomarkkinatori.fi-sivuston käyttöä, joka otetaan virallisesti nykyisen te-palvelut.fi-sivuston tilalle 2.5.2022 alkaen. Samaan aikaan myös työllisyyden edistämiseen kehitetty Pohjoismainen työvoimapalvelumalli astuu voimaan. Kohdeorganisaatio odottaa kouluttajaopastajalta tulevan uuden tyomarkkinatori.fi-alustan ja TE-asiakkuudenhallintajärjestelmän ja nykyisen asiakkuudenhallintajärjestelmän toimintojen muutoksista perehdyttämisen ja osaamisen varmistamisen omassa organisaatiossaan.

Työhallinnossa koulutukset ovat aina olleet suuressa roolissa työntekijän tehtäväkuvassa, sillä työ on jatkuvaa oppimista. Koulutukset järjestetään usein suurille henkilöstömäärille kerrallaan ja koulutuksen tarjoajilla tai kouluttajilla, ei välttämättä ole käytännön kokemusta siitä työstä, johon koulutus on kohdennettu. Koulutuksen sisällöt voivat olla tasoiltaan niin yleisiä ja teoreettisia, että yhtymistä henkilöstön varsinaiseen työhön ei välttämättä tapahdu ja henkilöstö ei saa sitä osaamista ja tietoa, jota tarvitsevat (Kupias & Peltola 2019, luku 1.4). Myös vuorovaikutus kouluttajan ja henkilöstön välillä jää usein niukaksi, sillä suurissa ryhmissä ei aina uskalleta kysyä tai niissä ei ehditä käsitellä esitettyjä kysymyksiä. Koulutusten ydinasiat eivät aina avaudu, vaan työntekijät hakevat tietoa itsenäisesti, katsovat koulutustallenteita tai keskustelevat kollegoiden kanssa. Kouluttajaopastaja tuo koulutuksiin aivan uudenlaista, intensiivisempää otetta käytännön työn näkökulmasta, joka edistää oman organisaationsa osaamista ja osaamisen varmistamista.

Kouluttajaopastajan tehtävän mielenkiintoisuus ja kehittämisen mahdollisuus innostivat minut mukaan kouluttajaopastajaverkoston. Kehittäminen kokonaisuutena tapahtuu TE-digi-hankkeessa, mutta antaa kouluttajaopastajalle mahdollisuuden osallistua palveluiden kehittämiseen työntekijän näkökulmasta, joka on tärkeää. Kiinnostus kouluttajaopastajan tehtävistä haastaa minua oppimaan lisää, sillä tehtävä on uusi, eikä siihen ole sovellettavissa osaamiseen perustuvaa tietoa tai ohjeita. Kouluttajaopastajan haasteet näkyvät konkreettisimmin

pääasiallisen työni ja kouluttajaopastajan tehtävien yhteensovittamisessa, sillä molemmissa tehtävissä vaaditaan huolellista aikataulutusta. Avaan tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä molempien tehtäväkuvien sisältöjä, jotta tehtävien laajuus avautuu konkreettisesti.

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä keskitytään pääsääntöisesti kouluttajaopastajana kehittymiseen ja löytämään kouluttajaopastajan tarvitsemaa osaamista ja kehittymisen tarpeita. Tavoitteena on vastata kohdeorganisaation odotuksiin lisätä organisaation osaamista ja valmiuksia ottaa käyttöön tyomarkkinatori.fi-alusta, kouluttaa nykyisen asiakkuudenhallintajärjestelmän uudet toiminnot sekä uudistettu TE-asiakkuudenhallintajärjestelmä. Yhteensovittamalla työtehtäviä, tavoitellaan kouluttajaopastajalle mahdollisuutta huolehtia perheyksistä tavoitteellisesti ja tuottavasti osana omaa pääasiallista työtehtäväänsä.

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä kirjataan kouluttajaopastajan työskentelyä kymmenen viikon ajan 1.3.2022 - 9.5.2022 välisenä aikana. Kirjauksissa edetään kouluttajaopastajan sekä omavalmentajan työtehtävien vaatiman aikataulun mukaisesti. Työviikoille asetettujen teemamuotoisten tavoitteiden perusteella laadituissa viikkoyhteenvedoissa pureudutaan kulloisenkin viikon tavoitteen ja teeman mukaisesti viikon aikana esiin nousseisiin onnistumisiin sekä kehitystarpeisiin.

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä hyödynnetään aiheeseen sopivaa tietoperustaa, kouluttajaopastajan koulutusmateriaalia sekä itsereflektointia. Opinnäytetyössä käytetyn tietoperustan tuottamisessa toimitaan eettisestä näkökulmasta katsottuna kestäväällä tavalla ja kunnioitetaan alkuperäisen tiedon tuottajaa asianmukaisilla lähdeviittauksilla ja noudatetaan tekijänoikeuslakia. Tiedon anastaminen tai plagioiminen on vastuutonta. (TENK 2012.)

1.2 Toimeksiantaja Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilu

Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilu aloitti toimintansa 1.3.2021 määräaikaisesti 30.6.2023 asti, jonka aikana TE-toimiston työtehtävät siirtyivät kuntakokeiluun kuuluvien kuntien tehtäväksi. Työllisyyden kuntakokeilu on asettanut tavoitteekseen aikaisempaa vahvemman työttömän työnhakija-asiakkaan työllistymisen edistämisen ja koulutuksiin ohjautumisen sekä tuottaa uudenlaisia vaihtoehtoja, joilla osaavaa työvoimaa voi saavuttaa. (Vantaan kaupunki 2022a.)

Työllisyyden kuntakokeilussa on osallisena 25 kuntaa, jotka keskittyvät saavuttamaan tehokkaampaa tulosta edistämällä työllisyyttä, joka mahdollistetaan yhteensovittamalla valtion ja kokeilukuntien resurssit, osaaminen ja palvelut. Kokeilukuntien vastuulla on tarjota kuntakokeilun asiakkaille TE-palveluita (julkiset työvoima- ja yrityspalvelut) ja edistää etupäässä pitkään työelämästä poissa olleiden ja haavoittuvammassa asemassa työmarkkinoiden näkökulmasta olevien työnhakijoiden kiinnittymistä työmarkkinoihin. Jotta kuntakokeilussa asiakkaan

yksilöity palvelutarve, este työllistymiselle ja kehittämistarve osaamiselle tulee tunnistetuksi ja ratkaistuksi vielä tehokkaammin, kehitetään toimivat asiakaspalvelumallit ja tarjottavat tuetut palvelut työllistymiseen. Vuonna 2024 TE-palveluiden on tarkoitus siirtyä kunnille ja hallituksessa jatketaan TE-palveluiden siirron valmisteluita. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022b.)

Siirryin TE-toimiston asiantuntijan tehtävistä Vantaan työllisyyden kuntakokeiluun kotoutujien ja vieraskielisten omavalmentajaksi kuntakokeilun alusta 1.3.2021. TE-toimistossa aloitin työvoimaneuvojana vuonna 2010 ja toimin 1.1.2013 - 28.2.2021 Tuetun työllistämisen palveluissa asiantuntijana, jossa keskityin keskimääräistä enemmän tukea tarvitsevien työnhakija-asiakkaiden palveluihin. Asiakkaiden tilanteissa saattoi olla muun muassa pitkä poissaolo työelämästä tai terveydellisiä rajoitteita (TE-palvelut 2022a).

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä noudatetaan tutkimuseettisiä periaatteita ja asianmukaisia tieteellisiä käytäntöjä sekä vastuita koko opinnäytetyön laatimisen ajan (Arene 2020). Lupa päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tekemiseen on haettu kohdeorganisaatiolta asianmukaisesti ja tehty sopimus, jossa on määritelty opinnäytetyön aihe, opinnäytetyön julkisuus ja ajanjakso, jolloin opinnäytetyötä työstetään. Hyvän etiikan mukaisesti tuotiin esiin jokaisen opinnäytetyöhön liittyvän henkilön vastuut, velvollisuudet ja oikeudet. Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä ei tarvita tutkimuslupaa, ei myöskään kerätä henkilötietoja. (Pylkkänen 2020; TENK 2019.) Opinnäytetyössä esiintyvät pienet kyselyt ovat täysin anonyymejä ja ne sisältyvät työn sekä perehdytyksen sisältöön.

1.3 TE-Digi-hanke

TE-digi-hanke käynnistyi vuonna 2016 KEHA-keskuksen aloittaessa yhteistyönsä Digital Illustratedin ja Visma Consultingin kanssa. Asiakkuudenhallintajärjestelmän kehitysprojekti on yhteiskunnallisesta näkökulmasta merkittävimpiä ja tärkeimpiä projekteja Suomessa. Järjestelmäkehityksessä merkittäväksi haasteeksi on noussut toimintaympäristön ja eritoten lainsäädännön vaatimat muutokset ja toistuvat tarkentumiset. Projektissa yksi tärkeimmistä teki-joistä onkin varmistaa erityisen hyvä käyttökokemus, jotta asiakkuudenhallintajärjestelmän vaikutukset käyttökokemuksena asiakkaalle, eli työnhakijalle sekä asiakastyöntekijälle tulevat olemaan merkittäviä. (Hokkanen 2020.)

TE-Digi-hankkeessa kehitetään TE-asiakkuudenhallintajärjestelmän lisäksi julkista tyomarkkinatori.fi-palvelualustaa, joka mahdollistaa saman alustan yksityisille, julkisille ja kolmannen sektorin työelämäpalveluille sekä auttaa työnhakijan ja työnantajan kohtaannon ongelmissa. Kohtaannon haasteella tarkoitetaan sitä tilannetta, kun työnantajan tarjoama työpaikka ja työnhakija eivät kohtaa toisiaan (koulutus.fi 2019). Työ- ja elinkeinoministeriön VTT, työvoimapolitiikan dosentti ja tutkimusjohtaja Heikki Räisänen (2022, 19) tuo esiin TE-Digi-hankkeen kehitystyön laajuutta talouden näkökulmasta ja siihen käytetty rahallinen osuus oli noin 51

miljoonaa euroa vuosien 2016-2021 välisenä aikana ja siihen on arvioitu tarvittavan noin 48 miljoonaa euroa tulevina vuosina 2022-2025. Työmarkkinatori on jo kokeilukäytössä ja otetaan tuotantokäyttöön 2.5.2022, jolloin tämänhetkiset valtakunnalliset te-palvelut.fi-sivut poistuvat käytöstä (TE-palvelut-sivusto 2022). Työmarkkinatorin toteuttaa KEHA-keskus ja työ- ja elinkeinoministeriö (Työmarkkinatori 2022).

2 Kotoutujien ja vieraskielisten Omavalmentajan tehtävänkuvaus ja vaativuustaso

Omavalmentajan ydintyötä on asiakkaan koko tilanteen huomioiva asiakaspalvelu ja asiakaslähtöinen ohjaus sekä valmennus työhön, koulutukseen tai tarpeen mukaiseen muuhun palveluun. Omavalmentaja edistää muunkielisen ja maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kotoutumista, osaamisen kehittämistä ja työllisyyttä. Omavalmentajan tulee noudattaa lakia työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta ja eritoten ulkomaalaislakia ja lakia kotouttamisen edistämisestä sekä kunnan mukaisia toimintatapoja yhteistyössä työllisyysneuvontaan kuuluvan henkilöstön kesken. (Vantaan kaupunki 2021.)

Omavalmentajan vastuuasiantuntijuuteen kuuluu hänelle henkilökohtaisesti nimetyt asiakkaat ja omavalmentaja huolehtii näiden asiakkaiden työllistymisen prosesseista, eli vastaa asiakkaiden asiakkuusprosesseista kokonaisuudessaan sekä huolehtii yhteistyössä monialaisessa verkostossa, että nämä prosessit ovat sujuvia, tavoitteellisia ja tuloksellisia. Omavalmentaja suorittaa alkukartoituksen, laatii kotoutumissuunnitelman ja ohjaa kotoutumista edistäviin koulutuksiin ja palveluihin ne maahanmuuttajat, jotka kuuluvat kotoutumislain piiriin. (Vantaan kaupunki 2021.)

Omavalmentaja tekee pitkäaikaistyöttömyyttä ennalta ehkäisevää työtä. Merkittävä riski pitkittyneeseen työttömyyteen kotoutumisen ja muunkielisten työnhakija-asiakkailta on noin 60:llä %:lla omavalmentajan asiakkaista ja tehtävässä vaaditaan erilaisten palveluiden tunnistamista ja asiakkaalle sopivasta yksilöllisestä palveluiden tarjoamisesta. Työote on suunnitelmallista ja pitkäjänteistä yksilöohjausta sekä tarvittavan palveluverkoston kanssa toimimista. Omavalmentaja antaa tukensa asiakkaan ammatilliseen kehittymiseen, arvioi asiakkaan kanssa yhdessä tarvittavia kehitystarpeita peilaten niitä työvoimatarpeiden ja ennakoititiedon näkökulmasta. Omavalmentaja tarjoaa sopivia osaamisen kehittämisen palveluita, joka antaa asiakkaalle riittävää osaamista työllistymiselle. Omavalmentaja auttaa asiakasta tunnistamaan osaamistaan, vahvuuksiaan sekä mielenkiinnon kohteitaan ja antaa asiakkaille myös yksilö- ja ryhmävalmennusta. (TE-toimiston tehtävänkuvaus 2021.)

Asiakasta palvellaan monikanavaisesti henkilökohtaisella ajanvarauksella, puhelin- ja videovälitteisellä palvelulla sekä annetaan matalan kynnyksen neuvontaa. Palvelun tarve arvioidaan lähtökohtaisesti asiakasprosessin aikana ja prosessien nivelvaiheissa. Palvelutarvetta

arvioidaan yhdessä asiakkaiden kanssa, sekä tarvelähtöisesti moniammatillisessa palveluverkostossa. Tehtävänä on laatia yhdessä asiakkaiden kanssa pääsääntöisesti kotoutumis- ja työllistymissuunnitelmia sekä tarvittaessa aktivointisuunnitelmia. Suunnitelmissa sovitaan työllistymistä edistävästä palveluista ja asiakkaalle tulee kertoa hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, jotka sisältyvät suunnitelmiin. (TE-toimiston tehtäväkuvaus 2021.)

Omavalmentajan olennainen osa työtä on työllistäminen ja kannustaminen omatoimiseen työnhakuun sekä neuvoa muun muassa piilotyöpaikoista. Asiakkaalle annetaan yksilöllisiä, osaamiseen sopivia työtarjouksia, seurataan työtarjousprosessia ja huolehditaan jatkotoimista. Omavalmentajan tehtävään kuuluu yritysyehtistyö, johon sisältyy kaikenlaiset työnantajat ja pyrkimyksenä on hyödyntää asiakkaan hyväksi työnantajien palkkatukityöpaikkoja sekä erilaisia työkokeiluja ja erilaisia koulutuksellisia ratkaisuja. (TE-toimiston tehtäväkuvaus 2021.)

Omavalmentajalla on käytössään monipuolisia erilaisia palveluja, jotka ovat muun muassa ELY-keskuksen (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus) tai TE-palvelujen hankkimia palveluja sekä muiden sidosryhmien palvelutarjontaa. Omavalmentajan tulee ohjata itsenäisesti asiakasta palvelutarpeeseen sopiviin julkisen työvoima- ja yrityspalveluihin ja huolehtia näitä palveluita koskevista sopimuksista ja päätöksistä. Myös ohjaus kunnan ja eri sidosryhmien palveluihin yhteistyössä moniammatillisessa palveluverkostossa sisältyy omavalmentajan ohjaustyöhön, jolloin hän yhteensovittaa palvelutarvetta yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajien kanssa sopivaksi kokonaisuudeksi tarjottuun palveluun. (TE-toimiston tehtäväkuvaus 2021.)

Omavalmentajan tulee ymmärtää ja soveltaa kokeilulaissa määritellyllä tavalla asiakkaan työttömyysturvaan oikeuttavien työvoimapoliittisten edellytysten täyttymistä ja seurata asiakasprosessien eri vaiheissa asiakkuuden edellytyksiä. Omavalmentaja antaa sekä tekee ratkaisunsa työttömyysturvalausunnosta sekä tarvittaessa ohjaa tehdyn selvityksen työttömyysturvaoikeudesta työttömyysturvayksikköön Uudenmaan TE-toimistoon, joka lausuu työttömyysturvalausunnon selvityksen perusteella. (TE-toimiston tehtäväkuvaus 2021.)

Työssään omavalmentaja kartoittaa asiakkaan kokonaistilannetta, joihin sisältyy muun muassa talous- ja asumisasiat, terveys- ja hyvinvointi ja osaamisen kehittämisen tarpeita. Hänen tulee tunnistaa ne asiakkaat, jotka tarvitsevat tehokkaampaa monialaista tukea, jolloin ohjaus tehdään moniammatilliseen verkostoon, joka on keskeinen osa omavalmentajan työnkuvaa. Verkostotyöhön kuuluu verkoston ylläpidon ja kehittämisen tehtäviä ja vastuuta, joka vaatii hyvää viestintätaitoa ja kehittävää työtapaa. (TE-toimiston tehtäväkuvaus 2021.)

Työtehtävään sisältyy palveluprosessien kehittäminen yhdessä eri toimijoiden kanssa. Kehitystä täytyy tehdä aktiivisesti ja itseohjautuvalla tavalla tavoitteellisesti sujuvoittamaan asiakkaiden työllistymisen prosesseja ottaen huomioon asiakkaiden erilaiset tilanteet.

Omavalmentajan tulee kehittää omaa työtään ja ammatillista osaamistaan, jotta hän voi työskennellä monimuotoisen asiakaskunnan kanssa sekä vastata muuttuvassa toimintaympäristössä ilmeneviin vaatimuksiin. Työssä on omavalmentajan tehtäviin kohdentuva kehittämisalue, jonka tavoite on kohderyhmien työllistymistä edistävien polkujen vahvistaminen luomalla uusia toimintamalleja sekä palvelutuotteita. Kehittämistyö tapahtuu yhteistyössä paikallisten, alueellisten ja kansallisten verkostojen kanssa. Lisäksi omavalmentaja voi halutesaan osallistua erilaisten ryhmäpalveluiden suunnittelu- ja kehittämistyöhön sekä toteutuksiin. (TE-toimiston tehtäväkuvaus 2021.)

Osaamisvaatimukset TE-toimiston (2021) tehtäväkuvauksesta

- Ohjaus- ja motivointiosaaminen
- Vuorovaikutus-, yhteistyö-, ja neuvottelutaidot
- Ratkaisukeskeinen, valmentava, itsenäinen ja asiakaslähtöinen työote
- Erinomaiset verkostoyhteistyötaidot
- Laaja palvelukentän tuntemus ja osaaminen ajankohtaisista työnhakumenetelmistä
- Hyvää oppimiskykyä ja kykyä hallita laajoja kokonaisuuksia
- Kykyä itsenäiseen harkintaan sekä päätöksentekoa
- Asiantuntemusta monimuotoisen asiakaskunnan tarpeista sekä erilaisista työllistymistä vaikeuttavista syrjinnän muodoista
- Työtä ohjaavien lakien, ohjeiden ja määräysten hallitsemista sekä soveltamista
- Taitoa ja kykyä rakentaa yksilöllisiä asiakkaan palvelutarpeeseen perustuvia räätälöityjä polkuja työllistymiseen
- Koulutusjärjestelmien, ammattien ja työelämän vaatimusten ja ennakoititiedon osaaminen sekä opinto-ohjausjärjestelmien tuntemista
- Omaehtoisen opiskelun työttömyysetuudella-prosessin kokonaisvaltainen tuntemus ja ratkaisuntenko
- Sujuva suomen ja englannin kielen taito sekä monipuolinen asiakaspalvelussa tarvittava kielitaito, ruotsin kielen sekä selkosuomen taito
- Tietotekninen osaaminen

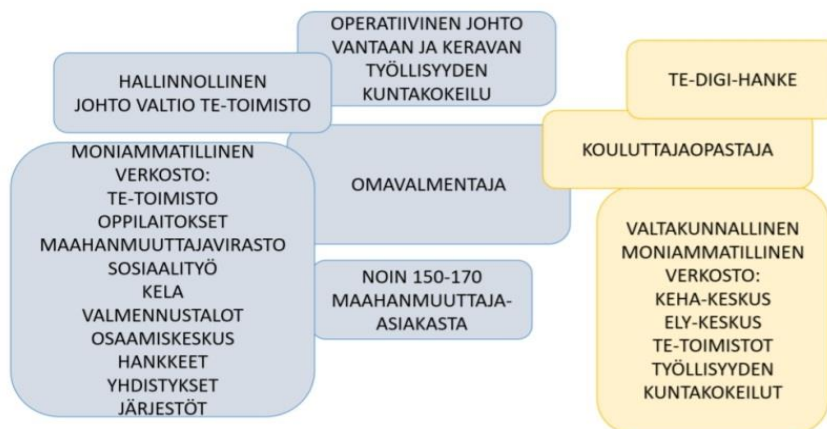
Omavalmentajan työn vaativuustaso

TE-toimiston arviointiryhmä (2021) määritteli TE-taustaisen kuntakokeiluun siirtyneen kotoutumisen palveluiden Omavalmentajan työn vaativuustasoa ja totesi osaamisen laajaksi asiantuntijatehtäväksi, jonka perehdytys on pitkäkestoinen ja vaatii useasti myös laajan säädöspohjan hallinnan osaamista. Omavalmentajan tulee hakea ongelmien ratkaisuja tukemaan taustatietoa, joka perustuu ammatilliseen erityisosaamiseen ja hänen tulee kyetä analysoimaan tätä tietoa. Vaativa asiantuntijataso vuorovaikutus sekä yhteistyö sidosryhmiin kuuluu

olennaisesti työtehtävän sisältöön. Omavalmentajalta odotetaan hyviä neuvottelutaitoja erilaisissa tilanteissa sekä esiintymisvalmiutta.

3 Nykytilanne

Työllisyyden kuntakokeilun aikana työtehtäväni omavalmentajana linkittyvät kahteen organisaatioon. Vantaan kaupunki on operatiivinen työnantajani ja Valtio toimii hallinnollisena työnantajana. Pääsääntöinen työni Vantaan työllisyyspalveluiden kuntakokeilun omavalmentajana kohdentuu kotoutujien ja vieraskielisten palveluihin. Kouluttajaopastajana toimin omavalmentajan työni ohessa ja kouluttajaopastajan tehtävä sijoittuu TE-Digi-hankkeen pohjalta luotuun kouluttajaopastajaverkostoon. Kouluttajaopastajana tavoitteenani on kevään 2022 aikana perehdyttää omassa organisaatioissani kotoutujien ja vieraskielisten palveluiden sekä osaamiskeskuksen (maahanmuuttajien tehostetut palvelut) palveluiden henkilöstölle nykyisen asiakkuudenhallintajärjestelmän uudet käyttömuutokset, uusi TE-asiakkuudenhallinnan järjestelmä ja tyomarkkinatori.fi-alusta.



Sari Latvasalo 2022

Kuvio 1: Toimintaympäristöt

Omavalmentajan työtehtävä kotoutujien ja vieraskielisten palveluissa oli minulle osittain uusi ja vaati jonkin verran perehdytystä maahanmuuttajien palveluihin, oleskelulupa-asioihin sekä kotoutumista edistäviin palveluihin, jotta voin toimia työssä sen edellyttämällä tavalla. Etuna työnkuvan muutokseen nähden minulla on laaja osaaminen työhallinnosta, muun muassa työtömyysturvasta, työmarkkinoista, työtä määrittävistä laeista, työllisyyden edistämisen eri keinoista, työskentelystä heikommassa työmarkkina-asemassa olevien työnhakija-asiakkaiden kanssa, kuntouttavista palveluista ja työkyvyn arvioinneista, itseohjautuvuudesta,

yrittäjäyhteistyöstä ja moniammatillisesta verkostoyhteistyöstä. Tämä osaaminen tuo lisäarvoa omavalmentajana toimimiselle ja helpottaa työskentelyä, sillä työvoimahallinnolliset asiat ovat omavalmentajan tehtävän ydinosaamista.

Lähes kahdentoista vuoden kokemus työhallinnosta antaa minulle varmuutta ja osaamista arvioida asiakkaan tilanteeseen soveltuvia palveluita ja ohjata asiakkaita tarkoituksenmukaisesti palveluihin. Tämä taito on kehittynyt vuosien varrella ja antanut mahdollisuuden tutustua ja oppia eri palveluntuottajista ja niiden toimintatavoista. Tätä kautta minulle on muodostunut vahvaa osaamista toimia moniammatillisessa verkostossa vuorovaikutteisesti, josta on ollut hyötyä myös nykyisessä työssäni työllisyyden kuntakokeilussa. Omavalmentajana verkostotyö antaa uutta osaamista palveluverkoston toimijoiden palveluista, sillä palveluntuottajia on paljon ja verkosto kasvaa asiakaslähtöisen tarpeen mukaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että uusia palveluntuottajia ilmaantuu erilaisten asiakastilanteiden kautta tai sitten, kun uusia palveluntuottajia ja heidän palveluitansa esitellään yhteisesti koko organisaatiossa.

Työyhteisössäni ole osallistunut vuodesta 2013 uusien työntekijöiden perehdytykseen sekä toiminut tutorina, josta olen saanut hyvää osaamista työn kouluttamiseen, joka antaa hyvää pohjaa toimia myös kouluttajaopastajana. Osallistun työyhteisössäni aktiivisesti työtehtävien toimintamallien kehittämiseen ja tuon rohkeasti esiin omia kehittämisideoitani. Työssäni käyvät kehityskeskustelut antavat hyvän käsityksen omasta kehittymisestä ja osaamisen tasosta rakentavan keskustelun kautta esihenkilöni kanssa. Kehityskeskustelulla vahvistetaan suhdetta työntekijän ja esihenkilön välillä ja tavoitellaan avointa vuorovaikutusta. Avoin vuorovaikutus mahdollistaa rakentavan palautteen antamista ja vastaanottamista molemmin puolin myönteisellä tavalla. (Sympa 2022.) Esihenkilöni kanssa käydyn kehityskeskustelun pohjalta, voin todeta suoriutuvani työtehtävistäni asiantuntijatasoisesti.

Omavalmentajan työtehtävien ja kouluttajaopastajan tehtävien yhteensovittaminen on tuntunut ajoittain hyvin haastavalta, sillä molemmat työt vaativat tarkkaa aikatauluttamista ja kykyä toimia itseohjautuvasti. Molemmissa tehtävissä on omat velvoitteensa, jotka tulee hoitaa vastuullisesti ja aikataulutetusti. Ajanhallintaan perehtynyt Elizabeth Grace Saunders (2019) nostaa esiin strategiaa, jonka perusteella voi tehdä työnsä hyvin, vaikka käyttääkin työn tekemiseen vähemmän aikaa kuin se normaalisti veisi. Strategia pohjautuu ennakoivaan pohtimiseen siitä, minkä verran aikaa kuluu tiettyjen tehtävien tekemiseen ja tämän jälkeen toimii käytännössä siten, kun on ajankäyttöään alustavasti suunnitellut. Vaikka ajanhallinta ei aina ole tae siitä, että työlle annettu aika riittää, se tukee vahvasti keskittymiskykyä. Tuen tätä ajatusta vahvasti ja suunnittelen omaa työaikaani työtehtäville aina ennakoiden. Näin varmistan, että työtehtävät saavat riittävästi huomiota ja ne tulevat tehdyksi. Aina työtehtävien aikataulutus ei tietenkään onnistu, sillä työssä tapahtuu jatkuvasti muutoksia, mutta ajanhallinnalla oman työn hallinnantunne kasvaa.

Omavalmentajana uuden tiedon oppimista ja perehtymistä tapahtuu jatkuvasti, sillä asiakkaiden tilanteet ovat hyvin moninaisia ja uuden Pohjoismaisen palvelumallin yhteensovittaminen omavalmentajan työnkuvaan vaatii uudenlaista työtettä asiakkaan ajallisesti tiiviimpään kohtaamiseen. Työ- ja elinkeinoministeriön (2022a) mukaan Pohjoismainen työvoimapalvelumalli astuu voimaan 2.5.2022 ja velvoittaa työnhakijaa aktiiviseen omatoimiseen työnhakuun ja työnhakijaa tuetaan yksilöllisesti ja tehokkaasti. Toisaalta on vaikeaa ennakoida, miten se käytännön työhön lopulta soveltuu. Asiakasmäärät ovat omavalmentajilla suuria ja työaikaa rajallisesti. Toisaalta työn kehittämistä tapahtuu jatkuvasti ja uuden työtavan omaksuminen vie aikaa ja vaatii erinäisiä kokeiluja erilaisista toimivista keinoista.

Työn ydintehtävät ja lainalaisuus omavalmentajana

Työtehtäväni kotoutujien ja vieraskielisten omavalmentajana aloitin Vantaan työllisyyden kuntakokeilussa 1.3.2021. Kotoutujien ja muunkielisten palveluiden omavalmentajat jakautuvat kahteen tiimiin, joissa on tällä hetkellä 11-13 omavalmentajaa per tiimi ja molemmissa tiimeissä on oma esihenkilö. Lisänä tiimeille on kotoutumisajan ylittäneitä maahanmuuttajia palveleva osaamiskeskus, jossa maahanmuuttajia autetaan tunnistamaan omaa osaamista, tuetaan työllistymistä ja autetaan kehittämään ammatillista osaamista (Vantaan kaupunki 2022b).

Omavalmentajilla kotoutujien ja vieraskielisten palveluiden tiimeissä on vastuullaan 150-250 maahanmuuttaja-asiakasta ja omaa työtäni on helpotettu kouluttajaopastajan tehtävien osalta siten, että vastuullani on noin 150-170 yli 25-vuotiasta maahanmuuttaja-asiakasta. Asiakasmäärä vaihtelee, sillä uusia asiakkaita otetaan vastaan päivittäin ja alkukartoitus jakaa tulovirtaa tasaisesti omavalmentajien kesken. Samaan aikaan asiakkaita siirtyy muihin palveluihin tai työllistyy. Erityisosaamiseni kohdentuu luku- ja kirjoitustaidottomiin maahanmuuttaja-asiakkaisiin, joiden palveluprosessit ovat haastavia ja pitkäkestoisia. Eettisten periaatteiden mukaisesti asiakkaan tilanteissa ehkäistään syrjintää muun muassa hänen kykyihinsä ja kulttuuriinsa perustuvissa tilanteissa (Talentia 2017, 20). Työ vaatii ymmärrystä asiakkaiden moninaisista tilanteista ja vuorovaikutusta moniammatillisessa yhteistyöverkostossa.

Omavalmentajan työtehtävässä kulkee rinnalla useita lakeja. Lait määrittivät aikaisempaa työtäni TE-toimistossa ja pääasiallisesti samat lait kulkevat omavalmentajankin työn rinnalla, joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta. Minulle lakien ymmärtäminen ja soveltaminen on suhteellisen helppoa, joten työn lainalaisuus kulkee mielessä automaattisesti. Hyvin tärkeä osa työtehtävää on huomioida tietosuojalaki (1050/2018), jossa säädetään henkilötietojen käsittelystä ja niiden liikkuvuudesta. On tärkeää ymmärtää, että asiakkaan tilanteesta ei voi keskustella ulkopuolisille tahoille ilman asiakkaan suostumusta.

Uutena lakina omavalmentajan työssä sovelletaan lakia työllisyyden edistämisen kuntakokeilussa (1269/2020), jonka 1:ssä §:ssä määritellään laissa säädetystä kokeilusta. Lain 10.s §

tarkentaa, missä tilanteissa lakia noudatetaan, mutta sitä tulee soveltaa osittain muun muassa lakiin julkisista työvoima- ja yrityspalveluista sekä lakiin kotoutumisen edistämisestä. Tärkeää on kiinnittää huomiota lakiin julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012), joka määrittää lain 2:ssa §:ssä muun muassa niistä asioista, jotka sisältyvät julkisiin työvoima- ja yrityspalveluihin, kuten erilaiset tarjotut työnvälityspalvelut, tieto- ja neuvontapalvelut, osaamisen kehittämisen palvelut ja henkilöasiakkaiden palveluvaiheisiin kohdentuvat asiantuntijan arviot. Omavalmentajana minun tulee huomioida asiakkaan kokonaistilanne ja tutkia täyttääkö se sellaiset reunaehdot, joiden perusteella maahanmuuttaja-asiakkaalla on oikeus työllistymistä edistäviin palveluihin työttömyysetuudella tuettuna. Työllistymistä edistävää palvelua on muun muassa kotoutumiskoulutukset.

Maahanmuuttaja-asiakkaan asiakkuus Vantaan työllisyyspalveluissa alkaa siitä, kun hän ilmoittautuu työttömäksi työnhakijaksi. Laki kotouttamisen edistämisestä (1286/2010) 2:sen luvun 10:s § velvoittaa järjestämään maahanmuuttaja-asiakkaalle alkukartoituksen kahden kuukauden sisällä siitä, kun asiakkuus on alkanut tai alkukartoitusta on pyydetty sekä varmistetaan asiakkaan oikeus kotoutumissuunnitelmaan. Laki kotouttamisen edistämisestä (1286/2010) määrittää 2:sen luvun 12:sta §:ssä maahanmuuttajan oikeudesta kotoutumissuunnitelmaan, joka syntyy, kun hän on julkisen työvoima- ja yrityspalveluiden lakiin (916/2012) määritelty työtön työnhakija-asiakas ja hänelle myönnetty ensimmäinen oleskelulupa tai oleskelukortti tai rekisteröinti oleskeluoikeudesta ei ylitä kolmea vuotta.

Oleskelulupiin liittyvistä asioista minulle on kertynyt osaamista, mutta toisinaan asiakkaan tilanteet vaativat tarkempaa tarkastelua. Asiakkaan oleskelulupaoikeuden tarkastaminen on tärkeää muistaa, sillä laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) tarkentaa lain 2:ssa §:ssä soveltamisen kohdistuvan henkilöön, jolla on Suomessa ulkomaalaislain mukainen voimassa oleva oleskelulupa tai hänellä on rekisteröitynä oleskeluoikeus Suomessa tai hänelle on ulkomaalaislain (301/2004) mukainen voimassa oleva oleskelukortti. Työttömyysturvalaki (1290/2002) määrittää lain 2 luvussa etuuden saamisen yleisistä työvoimapolitiittista edellytyksistä. Luvun 2:n § estää työmarkkinatukioikeuden henkilöltä, jolla ei ole suomen kansalaisuutta, jos hänen oleskelulupansa on tilapäinen ja oikeuttaa ansiotyön tekemiseen.

Vantaan työllisyyden kuntakokeilusta kotoutujien ja vieraskielisten palveluista alkukartoittajat haastattelevat uuden maahanmuuttaja-asiakkaan ja saatujen tietojen perusteella jakavat asiakkaita tiimien omavalmentajille. Alkukartoitus on prosessin omainen ja perustuu maahanmuuttaja-asiakkaan tilanteeseen. Perusteellisesti tehty alkukartoitus antaa oikean käsityksen asiakkaan tilanteesta ja luo pohjan arviolle palvelutarpeesta kotoutumista ja työllistymistä edistävästi sekä asiakkaan ohjauksesta tulee palvelutarvelähtöinen. Alkukartoituksen huolellinen tekeminen toimii perustana kotoutumissuunnitelman laatimiselle. (Kotoutuminen.fi 2022a.) Kotoutumissuunnitelmassa mainitaan myös maahanmuuttajan oikeuksista ja velvollisuuksista työnhakijana sekä palveluiden käyttäjänä.

Pääsääntöisesti luku- ja kirjoitustaidottomat maahanmuuttajat ohjataan omavalmentajille, joiden erityisosaaminen kohdentuu näihin asiakkaisiin muun muassa minulle. Kotoutujien ja vieraskielisten tiimeissä on yhteensä neljä omavalmentajaa erikoistunut luku- ja kirjoitustaidottomiin asiakkaisiin. Toisinaan työtilanteet vaativat alkukartoituksen tekemistä itse, jolloin huolehdin asiakkaan alkukartoituksesta, työttömyysturvaoikeuden selvittämisestä, työvoimapolitiittisen lausunnon antamisesta ja samalla laadimme yhdessä asiakkaan kanssa kotoutumissuunnitelman.

Työssäni minun tulee varata asiakkaan kanssa asiointiin tarvittaessa tulkki ja huolehtia siitä, että asiakas saa ajoissa tarkan tiedon asiointin tarkoituksesta ja ajankohdasta sekä asiointikielystä. Asiointiin varaan tulkin niissä tapauksissa, jos asiakas ei osaa suomea, ruotsia tai englantia. Minun on tiedostettava, että toisinaan maahanmuuttajalla voi olla ennakoasenteita tulkkeja ja viranomaisia kohtaan Suomessa, jolloin koen tärkeänä selkiyttää asiakkaalle näitä rooleja. Kerron työni lainalaisuudesta ja varmistan, että haastatteluun osallistuva tulkki esittäytyy asiakkaalle ja kertoo niistä keskeisistä lainsäädännöllisistä asioista, joita hänen tulee noudattaa, muun muassa vaitiolo- ja salassapitovelvollisuudesta (Suomen Ammattitulkki Oy 2022). Lain kotoutumisen edistämisestä (1286/2010) 1:n luku 5.s pykälä velvoittaa viranomaisia huolehtimaan siitä, että suomen tai ruotsin kieltä taitamaton maahanmuuttaja saa tietoa omalla äidinkielellään lain tarkoittamissa viranomaisasioissa, myös sellaisissa, joissa on kyseessä maahanmuuttajan oikeudet ja velvollisuudet. Tulkin avustamana varmistan, että maahanmuuttaja-asiakas saa tarkkaa tietoa häntä koskettavista lainalaisista oikeuksista ja velvoitteista ymmärrettävästi omalla kielellään.

Kotoutumissuunnitelman laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa on ydintehtäviäni ja suunnitelma rakennetaan yhdessä asiakkaan kanssa vuodeksi kerrallaan. Laki kotouttamisen edistämisestä (1386/2010) 2 luku 12 § määrittää, että enimmäisaika kotoutumissuunnitelman ensimmäisestä allekirjoituksesta alkaen on kolme vuotta ja perustellusti viisi vuotta niissä tapauksissa, joissa maahanmuuttajan kotoutumisessa erityiset toimenpiteet ovat tarkoituksenmukaisia. Tällainen syy voi olla esimerkiksi luku- ja kirjoitustaidottomuus, joka vaikuttaa asiakkaan oppimisen kestoon merkittävästi.

Kotoutumissuunnitelman laatimiseen tarvittava aika perustuu asiakkaan tilanteeseen ja kotoutumissuunnitelman laatimiseen osallistuu myös tulkki. Kotoutumissuunnitelman päivittämiseen voi riittää puoli tuntia, mutta aivan ensimmäiseen kotoutumissuunnitelman laatimiseen haastatteluun varaan aikaa 1,5 tuntia. Aika tulee olla riittävä, jotta asiakkaan kanssa ehditään keskustelemaan hänen kokonaistilanteestaan, johon sisältyy muun muassa elämäntilanne, perhesuhteet ja tukiverkostot. Keskustelemme asiakkaan kanssa hänen osaamisestaan sekä kehittämisen tarpeistaan. Asetamme asiakkaan kanssa yhdessä tavoitteen kotoutumiskoulutuksista työllistymisen edistämisen näkökulmasta ja kerron tarkasti hänen oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan työnhakijana sekä palveluiden käyttäjänä.

Maahanmuuttaja-asiakkaan oikeuksiin kuuluu saada mahdollisuus kotoutumiseen Suomessa. Omavalmentajana annan tukea maahanmuuttajalle ja autan lain mukaisesti kotoutumisen mahdollistamisessa. Hyödynnän työssäni erilaisia sidosryhmiä, joiden tarjoama toiminta maahanmuuttajille on hyödyllinen ja osallistava tapa integroitua suomalaiseen yhteiskuntaan aktiivisena toimijana. Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) määrittää 1 luvun 1 §:ssä lain tarkoitusta olla tukemassa ja edistämässä maahanmuuttajaa kotoutumisessa sekä laki pyrkii mahdollistamaan aktiivisen osallisuuden suomalaiseen yhteiskuntaan. Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistäminen sisältyy lain tarkoitukseen sekä myönteisen vuorovaikutuksen edistäminen erilaisissa väestöryhmissä.

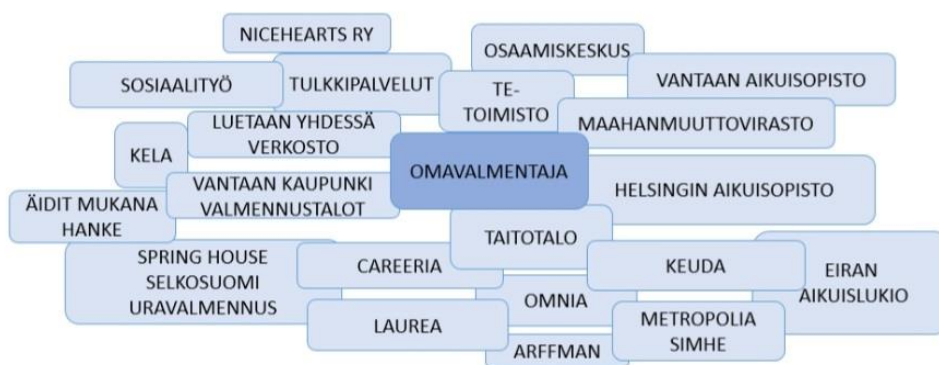
Koen ensiarvoisen tärkeäksi osaksi työtä tunnistaa ja huolehtia eettisten periaatteiden toteutumisesta ja kohdella asiakkaita tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti. Jokaisella maahanmuuttaja-asiakkaalla on oikeus laadullisesti hyvään, asiakaslähtöiseen ja luotettavaan palveluun. Eettisten periaatteiden mukaisesti asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus olla osallisena ja vaikuttaa muun muassa häntä koskevissa asioissa (Talentia 2017, 14). Rasismien vastaiset ohjeet kiteyttävät hyvin ennakkoluulotonta asennetta erilaisia ihmisiä kohtaan ja muistuttavat vaikuttamisen mahdollisuudesta, jonka oma asemani tuo omavalmentajana. Voin vaikuttaa omalta osaltani yhteiskunnallisesti syrjimättömyyden ja yhdenvertaisuuden edistämässä. (Punainen risti 2021.)

Työtäni ohjaan mahdollisimman järkevällä ajanhallinnalla, jossa otan huomioon myös mahdolliset äkilliset muutokset, jolloin voin varata muun muassa akuuttiaikoja asiakkaille ja tavata sidosryhmien toimijoita. Asiakasmäärä määrittää työni hektisyyttä ja toisaalta myös antaa hetkittäisiä rauhallisempia työjaksoja, kun osa asiakkaistani on kotoutumiskoulutuksissa, jotka ovat usein kestoltaan 4-24 kuukautta. Kuitenkin maahanmuuttaja-asiakkaan palveluiden aikana tapahtuu muutoksia ja erilaisista tilanteista käydään keskustelua sidosryhmien sekä asiakkaan kanssa, joten rauhallisemmat työjaksot tuntuvat enemmänkin normaaleilta työpäiviltä.

Työviikkoni ovat pääsääntöisesti kiireisiä ja niihin mahtuu monia erilaisia yksittäisiä toimintoja muun muassa kotoutumis- ja työllistymissuunnitelmien laatimista, palveluihin ohjausta, tapaamisia sidosryhmien edustajien kanssa, asiakkaiden yhteydenottoihin vastaamista, ajanvarausten ja tulkkien varaamista, oppilaitosten kanssa tapahtuvaa vuorovaikutusta koulutusportin, sähköpostin tai puhelimen välityksellä, työttömyysturvan selvittämistä, työvoimapolitiittisten lausuntojen antamista, erilaisiin kokouksiin ja tiimipalaveriin osallistumista, kouluttajaopastajan koulutuksiin osallistuminen ja perehdytyksen antaminen työyhteisölle, uusien omavalmentajien perehdytys sekä keskustelua kollegoiden kanssa erilaisista asiakastilanteista.

3.1 Sidosryhmät

Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa toimimiseen tarvitsen sidosryhmiä ja omavalmentajan työssäni toimin tiivisti yhteistyössä muun muassa maahanmuuttoviraston, oppilaitosten, sosiaalityöntekijöiden, erilaisten palveluntuottajien ja lukuisien erilaisten hankkeiden, yhdistysten ja järjestöjen kanssa, jotka edistävät maahanmuuttajan aktiivista osallistumista yhteiskunnan toimintoihin. Laakso & Dietrich (2021) kiteyttävät sidosryhmien merkityksen arvokkaaksi osaksi organisaation toimintaa, jossa yhdistyy tietoa ja osaamista. On tärkeää tunnistaa eri toimijoiden palvelusisältöjä ja luoda joustavia yhteistyön mahdollisuuksia, jolloin asiakkaan tilannetta voidaan edistää joustavasti yhdessä.



Sari Latvasalo 2022

Kuvio 2: Yleisimmät sidosryhmät

4 Kouluttajaopastajan käytännön työtehtävät ja hyöty työyhteisölle ja verkostolle

Kouluttajaopastajana toimin omavalmentajan työni ohessa työyhteisössäni kotoutujien ja vieraskielisten palveluissa Vantaan työllisyyden kuntakokeilussa. Kouluttajaopastajana olen osa laajaa valtakunnallista ja moniammatillista kouluttajaopastajaverkostoa, jossa on tällä hetkellä yli 200 jäsentä. Verkostossa toimii KEHA-keskusten, ELY-keskusten, TE-toimistojen ja työllisyyden kuntakokeilujen eri alojen työntekijöitä.

Kouluttajaopastajilla on aikataulutettua omaa koulutusta kohdentuen TE-Digi-hankeessa kehitettävään uudistettuun TE-hallinnon asiakkuudenhallinnan järjestelmään sekä Työmarkkinatoriin, joka on julkinen sähköinen palvelualusta (TKK-TE-perehdytys. 2022).

Kouluttajaopastajille annetaan koulutusta mainittujen tuotteiden käyttöosaamiseen KEHA- ja ELY-keskuksesta. Kouluttajaopastajan vastuulla on perehdyttää opittuja asioita omassa työyhteisössään ja organisoida omaa työtään siten, että perehdytys tulee hoidetuksi. Perehdytyksellä kouluttajaopastaja voi vaikuttaa perehdytysten laatuun, sillä hän ymmärtää työn luonnetta ja käytännön työtä hyvin. Tämä mahdollistaa sen, että perehdytettävien kanssa voi keskustella uusista asioista käytännön työn näkökulmasta.

Työni ohessa tehtävä kouluttajaopastajan työ haastaa oppimaan ja kehittymään, sillä kouluttajaopastaja on käsitteenä uusi ja tehtävän vaatimaa aikaa on hyvin vaikea arvioida. Tästä syystä kouluttajaopastajaksi täytyy kasvaa ja kehittyä sen toiminnan ja toimintaympäristön mukaisesti. TE-Digi-hankkeeseen liittyvä moniammatillinen kouluttajaopastajaverkosto antaa oivallisen kokemuksen oppia ja kehittyä kouluttajaopastajana yhdessä toisten kanssa.

Kouluttajaopastajana minun tulee osallistua kouluttajaopastajille järjestettyihin koulutuksiin ja oppia uusia asioita nopeassa aikataulussa. Olen vastuullisessa asemassa tämän saamani uuden osaamisen perehdyttämisestä työyhteisössäni. Kohdeorganisaatio odottaa minulta kouluttajaopastajana saamani koulutuksen sisältöjen laadukasta perehdytystä henkilöstölle TE-Digi-hankeen kehityskohteista ja perehdytyksen tulee olla kaikkien saatavilla riittävän ajoissa, jolloin aikataulutuksen hallinta korostuu.

Luontainen kiinnostukseni pohtia, kuinka omaa työtä ja osaamista saadaan kehitettyä toimivaksi ja sujuvaksi, antoi minulle rohkeutta osallistua kouluttajaopastajan tehtävään. Kouluttajaopastajana minulta vaaditaan muun muassa hyviä digitaitoja ja monipuolista työhallinnon osaamista, jotta voin paremmin ymmärtää sähköisiä järjestelmiä ja kouluttaa niitä toisille.

4.1 Kouluttajaopastajana kehittymisen tarpeet

Kouluttajaopastajan koulutuksessa saatu tieto ja osaaminen tulee kyetä sisäistämään nopeassa aikataulussa ja perehdyttämään laadukkaasti ja ymmärrettävästi työyhteisölleni. Osaamista työajan hallintaan minulle on kertynyt työni luonteen puolesta, mutta kehitystarpeena näen keskittymisen intensiivisemmin ajanhallintaan, kun kyseessä on kaksi erilaista työnkuvaa ja molemmissa on aikataulutettua toimintaa. Tämä voi olla hyvin stressaavaa, sillä työajan suunnittelu ja kalentereiden yhteensovittaminen ei ole aina helppoa, mutta se on mahdollista. Silloin auttaa, kun oman työnsä kehittämiseen ja varsinaiseen työhön voi vaikuttaa, sillä se lisää tehokkaasti työhyvinvointia ja laskee stressitasoa, jolloin oman työnsä aikatauluttamisella voidaan nostaa voimavaroja (Työterveyslaitos 2017). Omaalmentajan työ on valtaosaltaan itsenäistä ja työstä suoriutuminen vaatii kykyä kehittää omaa työtään sellaiseksi, että työstä voi suoriutua sen vaatimalla tavalla.

Omaalmentajan työssä tulee myös varautua yllättäviin aikataulullisiin muutoksiin, jotka ovat muun muassa erilaiset organisaation tai sidosryhmien tuottamat koulutukset tai kokoukset.

Nämä muutokset vaikuttavat välittömästi kouluttajaopastajan tehtävän aikataulun suunnitteluun. Sarkkinen (2019) toteaaakin, kuinka eritoten asiantuntijan työtehtävän kokonaisuutta voi olla vaikea käsittää, sillä erilaiset projektit ja muut tehtävät vaativat saman aikaisesti asiantuntijan huomiota ja työaika. On tärkeää, että osaan kouluttajaopastajana hallita laajaa kokonaisuutta ja keskittyä huolellisesti pohtimaan myös ratkaisuja yllättäviin muutoksiin.

Ajanhallintaan vaikuttaa merkittävästi omavalmentajan työn viemä aika sekä, kuinka paljon työnantaja voi tukea kouluttajaopastajan tehtävissä suoriutumista. Minun tulee kehittyä kouluttajaopastajana tehokkaampaan ja ennakoivampaan työn organisoimiseen, joka on ongelmallista, sillä kouluttajaopastajan työtehtäville ei ole määritelty tarvittavaa työaika ja aikaa on vaikea arvioida. Esihenkilöni on osallistunut aktiivisesti tukemaan kouluttajaopastajan tehtävien mahdollistamista ja olemme sopineet, että minulle ohjautuu 50 % vähemmän uusia asiakkaita ja asiakasmäärääni pyritään pitämään 150 asiakkaan maksimimäärässä. Tämä on hieno asia ja toisaalta haastavaa siinä tilanteessa, jos asiakkaiden poistumisvirta on hitaampaa kuin tulovirta. Tulovirta tarkoittaa uusia työnhakijaksi ilmoittautuneita asiakkaita ja poistumisvirralla tarkoitan niitä asiakkaita, joiden työnhaku päättyy tai he siirtyvät muihin palveluihin.

Kouluttajaopastaja perehdyttää uusia asioita, mutta toimii myös opastajana perehdytyksen jälkeen ja voi kerrata opetettuja asioita työyhteisön toiveiden ja tarpeiden mukaan. Valta-kunnallisesti merkittävä TE-asiakkuudenhallintajärjestelmän, tyomarkkinatori.fi-alustan sekä nykyisen asiakkuudenhallintajärjestelmän käyttötoimintojen muutoksien perehdyttäminen antaa kohdeorganisaatiolle valmiutta ja osaamista toimia uudistetussa viranomaisen toimintaympäristössä, jotta omavalmentajat voivat toimia sujuvasti omassa työssään. Tämä on suuri vastuu, joka haastaa kouluttajaopastajana minua kehittymään myös perehdyttäjän roolissa. Tarvitsen lisää osaamista koulutusten suunnitteluun ja siinä tulee huomioida myös työyhteisön moninaisuus. Moilanen (2021) kiteyttää työyhteisön moninaisuuden erilaisten eroavaisuuksien muodostamaksi kokonaisuudeksi, jonka tärkein osa koostuu työntekijöiden koulutustaustoista; kokemus työstä, osaaminen ja millä tavoilla työtä tehdään. Tämä haastaa minua pohtimaan perehdytystilanteita, jotta saan suunniteltua niistä sellaisia, että ne palvelevat erilaisia oppijoita.

Kouluttajaopastajalle ei ole määritelty varsinaista työnkuvausta, joten on tärkeää tunnistaa sitä osaamista, mitä kouluttajaopastaja tarvitsee voidakseen toimia tarkoituksenmukaisesti ja tuottavasti tehtävässään. Kouluttajaopastajana kehittyminen ja kouluttajaopastajan osaamisen tarpeen selvittäminen antaa lisäarvoa koko kouluttajaopastajaverkostolle, sillä verkostoon voi jakaa kokemusta ja huomioita niistä asioista, joita voisi tehdä toisin tai huomioida enemmän, jotta kouluttajaopastajan tehtävässä voi toimia oman työnsä ohessa. Kouluttajaopastajana kehittyminen antaa myös mahdollisuuden tukea nykyisiä ja uusia kouluttajaopastajia heidän kehittämisessään.

4.2 Vuorovaikutus

Vuorovaikutustaidot kuuluvat tärkeänä osana omavalmentajan työtehtävää. Vastavuoroisuudella on keskeinen rooli vuorovaikutustaidoissa, jossa yhteisessä keskustelussa mukana olijat satsaavat siihen omalta osaltaan. Myönteistä ja rakentavaa vuorovaikutusta voidaan saada aikaan muun muassa läsnäololla ja kuuntelulla, rohkaisulla ja kannustamisella sekä tuella ja myötätunnolla (Mieli ry. 2022.) Vuorovaikutusta tapahtuu päivittäin työyhteisössäni ja osaan toimia joustavasti erilaisten ihmisten kanssa. Minulle on luontevaa kannustaa ja rohkaista toisia.

Haasteena vuorovaikutukselle koen keskustelun jatkuvasti negatiivisen asenteen omaavan ihmisen kanssa. Jatkuva negatiivisuus vaikuttaa omaan vireystasoon ja aiheuttaa ärsyyntymisen tunnetta. Toisaalta työyhteisössä tulee kuitenkin oppia sietämään persoonien erilaisuutta ja pääsääntöisesti tulen hyvin toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Erilaisten sidosryhmien kanssa työskentelyn koen mielekkäänä. Sidosryhmien välisessä vuorovaikutuksessa voimme oppia toisiltamme, joka on arvokasta osaamista.

Omavalmentajana työskennellessä maahanmuuttajan kanssa vuorovaikutustaidot korostuvat. Maahanmuuttajan kanssa vuorovaikutuksessa on huomioitava kulttuurisensitiivisyys ja annettava asiakkaalle enemmän aikaa asiansa sanoittamiseen. Kulttuurisensitiivisyydellä tarkoitetaan vuorovaikutusta, joka on asiakkaan kulttuuria kunnioittavaa ja asiakas kohdataan arvostavalla tavalla (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2022). Vuorovaikutuksessa maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa työtapani on kärsivällinen ja vuorovaikutuksella tuen ja motivoin suomen kielen puhumiseen.

Vuorovaikutus on tärkeä taito, jotta voin toimia kouluttajaopastajana laajassa moniammatillisessa yhteistyöverkostossa ja toimia perehdyttäjänä työyhteisössäni. Kouluttajaopastajana toimiessani laajassa verkostotyössä, toimin kehittävällä asenteella, sekä minulla on rohkeutta ilmaista mielipiteeni sekä huomioda erilaisia näkökulmia asioihin. Vuorovaikutuksessa olen luontevasti toisten kanssa ilman ennakoasenteita. Ihmisten tapaaminen on toista ihmistä kunnioittavaa vuoropuhelua, joka sisältää vuorovaikutukselle ominaisia piirteitä samalla tavoin kuin tapaisimme ihmisiä muutoinkin. Vuorovaikutuksessa asenne vaikuttaa ihmisten kohtaamisessa. (Mönkkönen 2018 17.) Hyvällä, innostavalla ja toista arvostavalla asenteella laajasta verkostoyhteistyöstä saadaan vuorovaikutuksellisesti rakentavaa ja opettavaista.

4.3 Moniammatillinen verkostoyhteistyö

Moniammatillinen verkostoyhteistyö sisältyy vahvasti työtehtäviini omavalmentajana sekä kouluttajaopastajana. Moniammatillisesta verkostotyöstä minulla on vuodesta 2013 alkaen kokemusta. Huomioin verkoston osaamista, ilmaisen rohkeasti omia näkökulmiani asioihin ja keskityn samalla oman työni viitekehyksen sisälle. Moniammatillinen verkosto koostuu eri

aloilla toimivista ammattilaisista, joiden oman alansa tietotaito tuo lisäarvoa verkostoon ja erilaisia tilanteita voidaan tarkastella monesta eri näkökulmista. Mönkkösen (2018, 137) mukaan moniammatillinen työ on erityisen merkittävää niissä tapauksissa, kun asiakkaan moninaiset haasteet vaativat usean eri alan ammattilaisten avun. Asiakkaan tapaaminen yhdessä moniammatillisesti on tärkeää, jolloin asiakkaan asiat voidaan hoitaa yhdellä kertaa. Niin sanottu ”yhden luukun” toimintamallit tukevat tätä ajatusta ja omavalmentajan tehtävissä moniammatillisuutta hyödynnetään asiakkaan palvelupolkujen helpottamiseksi hyödyntämällä verkoston toimivaltaisuutta ja mahdollisuuksia edistää asiakkaan asiaa.

Mönkkönen, Leinonen, Arajärvi, Hovatta, Tusa & Salokangas (2019) ovat sitä mieltä, että saadakseen moniammatillisesta työtöteestä sujuvaa, on tärkeää ymmärtää hyvin eri ammattilaisten osaamisalueet ja millä tavalla nämä osaamisalueet tuovat tarvittavaa hyötyä yhteisessä työskentelyssä. Yhteinen tavoite on haltuun ottaa asiakkaan kokonaistilanne asiakaslähtöisesti moniammatillisen yhteistyön osaaminen yhteensovittaen. (Mönkkönen & Kekoni & Pehkonen 2019, luku 3.2.) Tämän vuoksi on tärkeää kunnioittaa moniammatillisen verkoston moninaisuutta, jotta asiakasta voidaan tukea ja auttaa sujuvasti oikeaan aikaan ja oikean palveluntuottajan toimesta.

Kouluttajaopastajan tehtävässä moniammatillisuus näkyy laajassa verkostoyhteistyössä. Moniammatillinen verkostotyö antaa jäsenille mahdollisuuden oppia toinen toisiltaan sekä oppia yhdessä uusia asioita. Kouluttajaopastajana uutta tietoa tulee paljon, mutta tietoa ei tarvitse käsitellä yksin, sillä moniammatillinen verkosto mahdollistaa myös vertaistukeen (TKK-TK-perehdytys 2021.) Vertaistuelle ominaista on sen omaehtoisuus ja vastavuoroisuus vaihtaa kokemuksia toisiaan tukien, jolloin yhteisesti jaetut asiat ja tuen saaminen antavat helpotuksen haastavassa tilanteessa (Mielenterveystalo.fi 2022). Vertaistuellla voidaan jakaa ja saada uutta osaamista, antaa ja saada vinkkejä perehdytyksiin ja tärkeimpänä, yleisesti tukea toisiamme - käydä opittuja asioita yhdessä läpi. Kekoni, Mönkkönen, Hujala, Laulainen & Hirvonen (2019) ovat sitä mieltä, että moniammatillisen yhteistoiminnallisuuden tavoitteisiin sisältyy yhteisen tietämyksen rakentaminen. Anneli Sarja (2011) painottaa moniammatillisen vuorovaikutuksen merkitystä, jolla tavoitellaan erilaisia näkökulmia ja opitaan eri ammattikunnilta. (Mönkkönen & Kekoni & Pehkonen 2019, luku 2.1.) Erilaiset näkökulmat mahdollistavat huomaamaan sellaisia asioita, joihin ei itse välttämättä kiinnittäisi huomiota.

4.4 Itseohjautuvuus

Itseohjautuvuus on omavalmentajan ja kouluttajaopastajan työlle ominaista. Savaspuron (2019, luku 1) mukaan itseohjautuvuudesta puhutaan usein silloin, kun ihminen ei tarvitse ulkopuolista ohjausta ja kontrolloimista kyetäkseen toimimaan. Toisin sanoen ihminen kykenee johtamaan itseään. Lähtökohtaisesti ihminen on itsenäinen ja hänellä on mahdollisuus päätöksentekoon, johon ei tarvitse erikseen kysyä lupaa. Savaspuro (2019, Loppusanat ja nöyrät

kiitokset) jatkaa, että itseohjautuva toimintamalli tarvitsee psykologisen turvallisuuden toimiakseen, jolloin luottamusohjan rakentaminen on avainasemassa. Ilman johdon luottamusta työntekijään ei voi syntyä itseohjautuvuutta.

Itseohjautuvan työskentelytavan olen aloittanut työskennellessäni TE-toimistossa asiantuntijana vuodesta 2013. Itseohjautuvana voin määritellä oman työni tekemistä ja käyttää omaa harkinnanvaraisuutta erilaisissa työtilanteissa ja tehdä itsenäisesti päätöksiä, jotka ovat lain asettamissa rajoissa. Itseohjautuvuus antaa vapautta hoitaa työtehtäviä omalla tavallani, mutta se ei tarkoita sitä, että työtä tehdään täysin ilman johdon valvontaa. Itseohjautuvuuden taustalla kulkee luottamus johdon ja työntekijän välillä.

4.5 Kehittäminen

Työelämän jatkuva muutos vaatii myös jatkuvaa kehittämistyötä. Kehittämisessä keskitytään parantamaan muun muassa osaamista ja palveluita (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022c). Olen saanut olla mukana monissa erilaisissa kehitystehtävissä, joissa on kehitetty muun muassa erilaisia palveluita asiakkaille, henkilöstön osaamista ja erilaisia työkaluja työtä helpottamaan. Omaa työtä tukevien työtapojen ja työssä tarvittavien työvälineiden kehittäminen on tärkeää. Olen muun muassa kehittänyt omatoimisesti työajanhallinnan kalenterointia, jotta työ olisi mahdollisimman sujuvaa eikä kuormittaisi kohtuuttomasti. Mahdollisuus oman työn kehittämiseen vaikuttaa muun muassa edistävästi hyvinvointiin ja mielekkyys työssä kasvaa (Työturvallisuuskeskus 2022). Erilaiset työtavat ovat tärkeitä, sillä kaikille ei sovellu samat toimintatavat. Työn toimintatavoissa pyritään itselle joustavimpaan ja työtä helpottavaan työtapaan. Omaalmentajana minulla on mahdollisuus kehittää omaa työtäni ja tehdä sitä omalla tavallani, kuitenkin huomioiden laki ja organisaationi asettamat vastuut ja velvoitteet.

4.6 Kehittyminen

Omaalmentajan sekä kouluttajaopastajan ammatillisuus tarvitsee jatkuvaa kehittymistä, sillä työn sisällöt ja työssä vaadittava osaaminen ovat jatkuvassa muutoksessa. Ammatillinen kehittyminen on tärkeää, jotta voi toimia tehokkaasti ja asiantuntevasti omassa työssään. Työssä kehittymisen näkökulmasta työntekijällä on parhain tieto siitä mitä työ sisältää, joten työn kehittämisessä on hyvä hyödyntää tätä osaamista. Yhteiset ratkaisukeskeiset pohdinnat työyhteisössä antavat mahdollisuuden jakaa erilaisia toimivia toimintatapoja, jolloin yksittäiset työntekijät voivat jakaa työtä helpottavia vinkkejä koko työyhteisön hyödynnettäväksi. (Työterveyslaitos 2017.) Tätä kautta voidaan vahvistaa työntekijöiden omaa kehittymistä omassa työssään.

4.7 Verkkopedagogiikka

Verkkopedagoginen suunnittelu vaatii Kiviniemen (2000, 29) mukaan huomioimaan pedagogisen näkökulman ja verkkopedagogiikkaan perustuvaa perustelua erinäisten asioiden huomioimisesta. Verkkopedagogisen koulutuksen suunnittelun lähtökohtana on toteuttaa käytännössä verkkoympäristössä tapahtuva oppiminen, opiskelu ja opetus. Ihalainen (2002, 173) toteaa erilaisten pedagogisten mallien hyödyntämisen mahdolliseksi verkkokoulutuksissa. Erilaisia pedagogisia malleja ovat muun muassa case pohjainen oppiminen, jossa annetun mallin mukaisesti pohditaan yhdessä vaihtoehtoja case tilanteeseen, simulaatiopedagoginen malli, jossa oppimista tapahtuu aidossa työympäristössä ja yhteisöllinen oppiminen, joka mahdollistaa ryhmässä oppimisen. (Alaniska & Hurskainen & Kähkönen & Maikkola & Pihlaja & Tauriainen. 2019, 4, 10, 31). Verkkopedagogiikan huomioiminen etäperehdytyksessä on tärkeää, sillä monipuolisilla pedagogisilla malleilla varmistetaan oppimista huomioiden erilaiset oppijat.

5 Opinnäytetyön tavoitteet

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä keskitytään kouluttajaopastajan työn kehittämiseen ja kouluttajaopastajana kehittymiseen. Tavoitteena on löytää, millaista osaamista kouluttajaopastaja tarvitsee, jotta hän voi toimia tavoitteellisesti ja tuottavasti osana omavalmentajan pääasiallista työtehtävää Vantaan työllisyyden kuntakokeilun kotoutujien ja vieras-kielisten palveluissa. Pyrkimyksenä on vastata kohdeorganisaation odotukseen kouluttajaopastajan antamasta laadukkaasta perehdyttämisestä, jolla varmistetaan henkilöstön osaamista ja valmiuksia ottaa käyttöön tyomarkkinatori.fi-sivusto, nykyisen asiakkuudenhallintajärjestelmän toiminnon muutokset ja uudistettu TE-asiakkuudenhallintajärjestelmä.

Tavoitteen ydintä on myös selvittää, millaista osaamista kouluttajaopastaja tarvitsee ja arvioida ennakoivasti ajankäyttöä kokonaisuutena. Työaika sisältää kouluttajaopastajan omat koulutukset ja verkostotapaamiset sekä oman perehdytyksen suunnitteluun tarvittavan ajan arvioimisen ja perehdytyksen sisällön tuottamisen, jotta sisältö palvelee erilaisia oppijoita. Kokonaisuudessaan kouluttajaopastajana on huomioitava jatkuvasti erityisesti työajanhallinta ja peilattava sitä omavalmentajan työaikaan.

Päiväkirjaraportointia tehdään 1.3.2022 - 9.5.2022 välisenä aikana, sillä kouluttajaopastajan tehtäviin kohdistuu tälle aikavälille erityisen paljon tehtäviä, joten se soveltuu päiväkirjamuotoiseen opinnäytetyöhön hyvin. Viikoittain asetan itselleni teeman, johon keskityn. Viikkoteema on yhteydessä kouluttajaopastajalta vaadittavaan osaamiseen. Viikkoyhteenvedossa pohdin oppimaani ja kehitystarpeitani.

6 Päiväkirjaraportointi

6.1 Viikko 1: Verkkopedagogiikka 1.3 - 4.3.2022

Kouluttajaopastajan tehtävän sisältöön kuuluu vahvasti perehdyttäminen. Teemaksi tälle viikolle asetan perehdyttämisen verkkopedagogiikkaa hyödyntäen. Minulle erilaiset pedagogiset mallit ovat tuttuja, mutta syvempi perehtyminen näihin malleihin ja niiden hyödyntäminen verkossa kouluttamisen näkökulmasta on minulle uutta. Kouluttajaopastajan näkökulmasta teen loppuyhteenvedossa huomioita niistä asioista, joihin verkkopedagogisessa perehdyttämisessä ja sen rakenteessa tulee kiinnittää erityisesti huomiota sekä millaisilla pedagogisilla malleilla huomioin erilaisia oppijoita. Pyrin huolehtimaan siitä, että verkkopedagoginen koulutus toteutuu ja pyrin tunnistamaan niitä asioita, joissa onnistuin sekä missä tarvitsen kehittymistä.

Viikon aikana en kirjaa erikseen ERGO PROn BREAK PRO-taukoliikuntaohjelman taukoja. Nämä tauot sisältyvät jokaiseen työpäivääni. Ohjelma muistuttaa minua 60 minuutin välein pitämään taukoa ja tarjoaa erilaisia minuutin mittaisia kehollisia liikuntaharjoituksia tai kahden minuutin mittaisia mindfulness rentoutusharjoitteita. Ohjelman tarjoamat harjoitukset ovat monipuolisia, tehokkaita ja muistuttavat hyvistä ergonomiasta (ERGO PRO 2022). Tämä tauotus on tärkeää, sillä työni luonteen vuoksi on todennäköistä uppoutua työn tekemiseen ja työn aikainen tauotus ja liikkuminen jää vähäiseksi.

Tietoperustaa oli haastava löytää verkkopedagogiikasta, mutta hyödynsin löytämäni aiheeseen soveltuvaa materiaalia muun muassa verkko-ohjauksesta sekä perehdytyksestä.

Kuvaan työtehtäviäni mahdollisimman tarkasti ja aikataulutetusti, jotta omavalmentajan sekä kouluttajaopastajan työtehtävien laajuus hahmottuvat selkeästi.

Tiistai 1.3.2022

Etäpäiväni aloitin kello 6:30. Omavalmentajan työssä hyödynnän etäpäivien suomaa lisäaikaa ja keskityn pääsääntöisesti aamuisin kello 8:aan asti itsenäiseen työskentelyyn, jotta voin keskittyä ilman työskentelyn keskeytyksiä rauhassa työtehtäviini. Työskentelyn keskeytys tarkoittaa sen hetkisen työn yllättävää katkeamista esimerkiksi kollegan toimesta. Työpäivän aikaiset ei tarpeelliset työn keskeytykset kasvattavan aivojen kuormitusta ja työn sujuvuus kärsii. Onkin tärkeää hallita näitä keskeytyksiä, jotta työn aikana suunnitellut työtehtävät tulevat hoidetuksi. (Työterveyslaitos 2022.) Keskeytymätön työaika antaa minulle työnhallinnan tunnetta ja estää muun muassa rästitöiden kasaantumista.

Keskityin edellisenä päivänä tulleisiin sähköposteihin ja muistilistoihin, jotta ehdin reagoida muun muassa kiireellisiin sähköisiin yhteydenottopyyntöihin ja sidosryhmien tai asiakkaiden moninaisiin erilaisiin viesteihin. Kävin läpi muistilistallani olevia asioita, kuten

asiakkaiden tilanteiden tarkistamisia. Muistilistat koostuvat itse luomistani tai kollegoiden välittämistä moninaisista erilaisista muistutuksista asioihin, joihin kiinnitän erityisesti huomiota kulloisenkin työpäiväni aikana. Muistilistat voivat sisältää muun muassa työvoimapolitiittisia lausuntopyyntöjä, asiakkaan yhteydenottopyyntöjä, muistutuksia varata asiakkaille tapaamisaikoja tai jonkin yksittäisen tehtävä asiakkaan tilanteen tarkistamisen yhteydessä esimerkiksi koulutuksen jatko-ohjauksen. Työvoimapolitiittisella lausunnolla tarkoitetaan tilannetta, jossa työvoimahallinnon viranomaisen tarkastelee työnhakijan työvoimapolitiittista edellytystä työttömyysetuuteen (TE-palvelut 2022c). Yhden muistilistan käsittely vie työajastani noin 2-15 minuuttia riippuen asiakkaan tilanteesta.

Kahdeksalta siirryin tunnin mittaiseen kokoukseen, jonka päätteeksi olin sopinut puolen tunnin pituisen tapaamisen Zoomissa opinnäytetyötä ohjaavan opettajani kanssa. Kävimme läpi opinnäytetyön suunnitelmaa ja sain tukea viikkokirjausten teemojen pohdintaan sekä vinkkejä opinnäytetyön sisällön hiomiseen. Nämä ohjaustilanteet ovat tärkeitä, jotta opinnäytetyöni etenee sopimallamme tavalla ja pysyn niissä raameissa, joita opinnäytetyö minulle asettaa. Päiväkirjamuotoiseen opinnäytetyöhön tulee sitoutua 15:sta viikon ajan ja säännölliseen kirjoittamiseen 10 viikkoa. Minun tulee huolehtia siitä, että jokaisen viikon kirjaukset ja viikko-yhteenvedot täytyy olla ohjaavan opettajan luettavissa viikoittain. (Laurea 2022.) Opinnäytetyön ohjaajani tekemät huomiot ja tuki olivat tärkeitä ja antoivat minulle hyviä oivalluksia opinnäytetyön onnistumisen näkökulmasta.

Tapaamisen päätyttyä aloitin perehdytyskokonaisuuden läpikäymisen, sillä minulla oli kello 12:00 - 13:30 tyomarkkinatori.fi-alustan perehdytys kotoutujien ja muunkielisten palveluiden sekä kotoutumisajan ylittäneille maahanmuuttajille suunnatun Osaamiskeskuksen palveluiden henkilöstöille. Varmistin Teams-sovelluksen toimivuutta ja lisäsin omaan Teams-tilaani jo valmiiksi esitettävät PowerPoint-esitykset. Teams-sovellus on Microsoftin suunnittelema ja sen avulla voidaan muun muassa kohdata järjestetyissä verkkokokouksissa ja tapaamiset eivät ole sidottuja paikkaan (Microsoft 2022g). Tämä mahdollistaa virtuaaliset koulutukset, jossa minulla oli tänään oma perehdytykseni. Tarkistin, että laatimani Microsoft Forms-kyselyt olivat paikoillaan Teams-tilassani, jolloin ne oli helppo ottaa käyttöön suunnittelemani aikataulun mukaisesti. Microsoft Forms-kyselyt ovat helposti laadittavia ja jaettavia sekä ne mahdollistavat sen, että jokaisen vastaajan ääni tulee kuulluksi (Microsoft 2022f). Kyselyillä halusin huomioida perehdytettäviä, jotta he voivat antaa oman vastauksensa ja mielipiteensä laatimieni kyselyiden pohjalta. Perehdytyksen ennakoivaltimet näyttivät olevan kunnossa, mikä loi turvallisuuden tunnetta perehdytykseen ja hyvillä mielin siirryin lounaalle kello 11:00.

Lounaan jälkeen minulla oli suuria haasteita kirjautua Teams-sovellukseen kello 11:50. Sovellus ei tunnistanut minun tunnuksiani ja tämä oli äärimmäisen hermoja kuluttavaa, joten päätin sulkea ja avata tietokoneeni. Tämän toiminnon jälkeen Teams-sovellukseen pääsy onnistui normaalisti vain kahta minuuttia ennen varsinaisen perehdytyksen alkamista. Tämän

ongelman seurauksena minulle ei jäänyt aikaa tarkistaa omaa tilaani ja jätin sähköisen työpöytäni yläasentoon ja perehdytin seisaallani. Pöydän asento häiritsi osittain työskentelyäni, sillä jouduin keskittämään osan huomiostani siihen, etten osuisi pöydän säätönappiin. Säätönapin sijainti oli harmillisesti kannettavan tietokoneeni kanssa samassa linjassa. Muutamia kertoja sähköpöytä liikahteli jonkin verran perehdytyksen aikana, mutta ei kovin merkittävästi ja sain pidettyä perehdytyksen sellaisena, etten antanut tämän ongelman keskeisesti häiritä varsinaista perehdytystä.

Tämä oli oikein hyvä kokemus oman kehittymisen näkökulmasta ja opettaa minua jatkossa valmistautumaan vastaaviin tilanteisiin ennakoivammin ja varautumaan myös siihen, etteivät yhteydet välttämättä toimi. Oman tilan voi tarkistaa paljon aikaisemmin ennen varsinaista perehdytystä, jolloin vastaavassa tilanteessa kaikki olisi tältä osin kunnossa.

Varsinaisen perehdytyksen aloitin sovituksi kello 12:00 toivottamalla perehdytettävät tervetulleeksi. Esittelin itseni ja kerroin miksi olemme kokoontuneet tähän perehdytykseen. Kerroin muun muassa kouluttajaopastajan taustaa ja sen tarkoitusta työyhteisölle. Nostin esiin perehdytyksen sisältöä sekä ilmaisoin toiveeni pelisäännöistä, joista tärkeimmäksi pyysin keskittymisen perehdytyksen aiheeseen ja kerroin varanneeni yhteiseen keskusteluun aikaa myöhemmin perehdytysosion jälkeen. Ilmoitin myös pidettävästä tauosta kello 12:55 - 13:05.

Alkuesittely vei aikaa noin 5 minuuttia ja käynnistin laatimani anonyymin Microsoft Forms-kyselyn, jolla selvitin perehdytykseen osallistuvien tyomarkkinatori.fi-alustan tuntemusta. Microsoft Forms-kyselyllä sain reaaliaikaisen analyysin yhteenvetotietona (Microsoft 2022). Kyselyn yhteenveto näkyi kaikille perehdytykseen osallistuneille reaaliaikaisesti Teams-sovelluksen Chat-kentässä vastauksista muodostuvina prosenttilukuina ja siitä näkyi selkeästi, että vastaajat jäivät anonyymeiksi. Kyselyllä halusin tukea sitä ajatusta, että jokainen sai ilmaista mielipiteensä sekä rohkeni vastata kyselyyn.

Perehdytyksessä minulla oli kaksi erillistä PowerPoint-esitystä, joiden avulla avasin kokonaisvaltaisesti Työmarkkinatoria käsitteenä ja sen yhteiskunnallista merkitystä sekä Työmarkkinatorin merkitystä tulevaisuudessa meidän työllemme työvoimahallinnossa. Perehdytys kosketi pääsääntöisesti Työmarkkinatorin käyttömahdollisuuksia kirjautumattoman henkilön sekä työntekijän näkökulmasta, kun hän tarkastelee tyomarkkinatori.fi-alustalta löytyvää tietoa. Esitin perehdytysuunnitelmani mukaisesti tyomarkkinatori.fi-alustan käyttöä aluksi teorialähtöisesti ja tämän jälkeen simulaatiopedagogisesti, eli esittelin sivuston avaamalla sen konkreettisesti perehdytyksessä ja simuloin tyomarkkinatori.fi-alustan eri toimintoja käytännön tilanteissa. Pedagogisen simulaation tavoitteena oli mahdollistaa perehdytettävälle oppia uusia taitoja konkreettisesti työympäristössä (Alaniska ym. 2019, 31). Tämä pedagoginen simulaatio antoi mahdollisuuden perehdytettävälle ammatilliseen kehittymiseen sekä valmiudet perusosaamiseen. Simulaatio antoi myös polun case-pohjaiselle pedagogiselle mallille, jossa

oppiminen perustuu aitoon tilanteeseen, jossa esimerkin kautta lähdetään pohtimaan ongelmanratkaisua. (Tampereen yliopisto & Tampereen ammattikorkeakoulu 2021.) Simulaatiolla sain havainnollistettua konkreettisesti tapahtuvaa tekemistä oikeassa työympäristössä, joka tukee oppimista.

Tauko alkoi sovitusti kello 12:55 ja sen päätyttyä kello 13:05 minulla oli tarkoituksena ohjata ennalta suunniteltu tehtävä, joka perustui case-pohjaiseen pedagogiseen malliin sopivaan oppimiseen, joka tapahtuu yhdessä oppimalla pienryhmissä. Muun muassa ammatillisessa verkopedagogiikassa työympäristössä oppiminen on keskeinen perusajatus ammatilliselle verkopedagogiikalle, kun taas keskeinen tuki oppimiselle löytyy ryhmästä. Opittavaa asiaa välitetään interaktiivisesti ja siihen sisällytetään toiminnallisuutta. (Ihalainen 2010, 41-42.) Ryhmissä ajatuksia vaihdetaan rohkeammin, kokeillaan käytännön työkaluja yhdessä ja se on oiva keino jakaa ja saada tietoa, jolloin yhdessä oppimista tapahtuu.

Tehtävä epäonnistui ryhmien luomisen haasteiden vuoksi, sillä Teams-tilassani ryhmiin jako ei onnistunut. Koin tilanteen harmillisena, sillä en ollut varautunut tähän ongelmaan. Minulla on kyky toimia nopeasti muuttuvissa tilanteissa, joten esitin pahoitteluni sille, että tehtävä tehtiin lopulta eri tavalla. Ohjasin tehtävän yksilötehtävänä ja tehtävän tekemiseen annoin aikaa 10 minuuttia. Esitin esimerkin asiakas casesta, jossa oli hyödynnetty palveluiden hakuun tyomarkkinatori.fi-alustaa. Pyysin jokaista miettimään jonkinlaista asiakas-casea ja etsimään esimerkin mukaisesti vastausta asiakkaan palvelutarpeeseen tyomarkkinatori.fi-alustaa hyödyntäen. Oman vastauksensa sai kirjata Teams-sovelluksen Chat-kenttään. Verkko-ohjauksen etiikan mukaisesti kunnioitin perehdytettävien itsemääräämisen oikeutta ja ilmaisoin reilusti ja sensitiivisesti erilaisista vaihtoehdoista (Guttorm & Mäenpää & Peltola & Ylönen 2017, 56). Otin huomioon perehdytettävien osaamistasoa ja huomautin, että on aivan hyväksyttävää jättää myös vastaamatta, jos tehtävä tuntuu haastavalta tai se luo epämiellyttävän tunteen.

Ymmärsin, että tehtävä saattoi olla haastava, jos sitä lähti pohtimaan liian monimutkaisesti ammatillisuuden kautta, eli miettimään asiakastilanteita liikaa. Toisaalta tehtävä ei kuitenkaan ollut liian haastava uudemmillekaan työntekijöille, sillä esimerkki oli selkeä ja toisaalta työttömät työnhakijatkin käyttävät näitä verkkopalveluita etsiessään omaan tilanteeseensa vastauksia, muun muassa työtä tai koulutusta. Ajattelin sen haastavan oppimaan, tutustumaan konkreettisesti tyomarkkinatori.fi-alustan hakutoimintoihin sekä toisaalta tehtävä antoi myös pohdittavaa ammattilaisille nimenomaan asiakas casejen näkökulman kautta.

Perehdytettävistä kolme henkilöä kirjasi vastauksensa ja avasin kannustavalla tavalla keskustelua saadakseni lisättyä osallisuutta tehtävän antoon ja saisin tehtävään mukaan yhteisöllistä oppimista. Yhteisöllisellä oppimisella tavoitellaan perehdytettäviä etsimään yhteistä ymmärrystä yhteisestä tehtävästä. Keskiössä tulee olla perehdytettävien välinen keskustelu, jossa jokainen voi kertoa tehtävästä nousevia ajatuksia, jolloin tieto välittyy toisille ja rakennetaan

saman aikaisesti uudenlaista käsitystä, opitaan yhdessä. (Alaniska ym. 2019, 10.) Keskustelua syntyi hienosti ja keskustelimme erilaisista huomioista, joita perehdytettävät olivat tehneet tyomarkkinatori.fi-alustasta ja saimme pohtia erilaisia näkökulmia tehtävästä. Perehdytyksen lopussa kiitin perehdytettäviä aktiivisesta osallistumisesta ja jaoin anonyymien Microsoft Forms-kyselyn, jolla hain vastausta siihen, kuinka moni oli saanut riittävää tietoa tyomarkkinatori.fi-sivustosta ja, kuinka moni tarvitsee lisää perehdytystä. Tämä oli tärkeää tietoa, jonka pohjalta voin pohtia omaa perehdytystapaani ja siinä kehittymistä sekä sain tietooni perehdytyksen kertaamisen tarpeita.

Perehdytyksen jälkeen join kupillisen kahvia ja rentouduin 15 minuutin verran, jotta voin orientoitua muihin työtehtäviini paremmin. Aivotutkijana työskentelevä Minna Huotilainen (2021) kiteyttää hyvin taukojen merkitystä neljällä pääkohdalla. Säännöllisesti taukoa pitämällä vältetään työuupumista, saadaan luovuutta esiin, kehitetään yhteistyötä sekä luodaan kestäviä työuria. Tarvitaan koettua tunnetta työntekemisen sujuvuudesta ja myös luovuudella on merkitystä muun muassa ongelmanratkaisutilanteissa. (Grad 2021.) Säännölliset tauot ovat tärkeitä ja perehdytykseen keskittyminen ja itse perehdytystilaisuus vei yllättävän paljon energiaa, jolloin tauko oli tärkeää työstä palautumiselle.

Työpäivän lopuksi keskityin oma-ohjauksen työtehtäviin hoitaen tehtäviä muistilistoiltani. Samalla poimin erilaisia asiakas caseja, joita voisin antaa aloittelevalle kollegalle tehtäväksi, jotta hän saa käytännön työn kokemusta. Työskentelin koulutusportissa, jossa hyväksyin asiakkailleni annettuja koulutussuosituksia ja vastasin opettajilta tulleisiin viesteihin. Koulutusportilla tarkoitan tietojärjestelmää, joka toimii työkaluna maahanmuuttajien asioiden nopeaan ja turvalliseen tietojen vaihtoon muun muassa oma-ohjauksen ja opettajien välillä. Koulutusportissa tehdään ohjauksia esimerkiksi suomen kielen testeihin ja erilaisiin kotoutumista edistäviin koulutuksiin. (Kotoutuminen.fi 2022b.) Koulutusportissa on tärkeä osa oma-ohjauksen työtehtäviä. Kotoutumislain piiriin kuuluvan asiakkaan tilanteen tarkastuksessa ja palveluihin ohjauksessa koulutusportti kulkee aina pääsääntöisesti asiakkuudenhallintajärjestelmän rinnalla.

Työpäiväni päätin kello 15:30.

Tänään tavoittelemani verkkopedagogiikka toteutui perehdytyksen osalta monipuolisesti ja sain perehdytettyä tavoilla, jotka tukivat erilaisia oppijoita. Perehdytyksessä oli havainnollistavia kuvia, keskustelua yksilöinä ja ryhmässä sekä toimimista aidossa työympäristössä simulaation avulla. Perehdytyksessä ilmaantuneista haasteista huolimatta sain paljon kiitosta selkeästä perehdytyksestä, joka tuntui mukavalta. Koin itsekin, että perehdytyksessä oli ollut hyvä ja avoin tunnelma. Tämä johtui osaltaan myös siitä, että kykenin toimimaan perehdytystilanteessa mahdollisimman rennosti ja tein perehdytyksestä osallistavaa. Myös haasteiden ilmaantuessa osoitin inhimillisyyttä ja välitin tunnetta siitä, että epäonnistumisella ei ole

keskeisintä merkitystä perehdytyksessä, vaan hyvällä asenteella jatketaan epäonnistumisesta huolimatta eteenpäin.

Keskiviikko 2.3.2022

Etätyöpäiväni aloitin noin 6:30 ja kävin läpi edellisen päivän sähköposteja sekä päivän muistilistoja. Kello 8:00 osallistuin kotoutumisen ja muunkielisten palveluiden yhteiseen henkilöstökokoukseen. Tämän kokouksen perään kello 9:15 aloitimme oman tiimikokouksemme, joka venyi 20 minuuttia pidemmäksi, kun se alkuperäisesti oli ilmoitettu päättyvänsä kello 11:00. Kokousten venyminen on harmillista, sillä se vähentää arvokasta työaikaa sekä saattaa toisinaan sotkea omaa työajanhallintaa. Työpäivästä voi tulla ennakoitua kiireisempi, jos omaa työaikaa on aikatauluttanut siten, että kello 12:00 olisikin vaikkapa asiakastapaaminen. Kokouksen venyminen pidempikestoiseksi lyhentää automaattisesti omaa lounasaikaa ja tekee siitä kiireisen tapahtuman, kun lounasajan olisi hyvä ennemminkin toimia palauttavana ja rentouttavana tapahtumana työpäivän aikana. Lounaalle siirryin kokouksen päättyttyä.

Lounaalta palattuani keskustelin kolmen aloittelevan kollegan kanssa erilaisista asiakas caseista Teams-kanavalla, joka vei kokonaisuudessaan 45 minuuttia työaikaani. Toisaalta tukea kollegalle tulee antaa, sillä se on edellytys oppimiselle ja tehtävien lainmukaiselle suorittamiselle. Hyödynsin simulaatiopedagogiikkaa asiakas casejen hahmottamiseen. Tietosuojalaki tulee kuitenkin aina muistaa, kun käsitellään asiakastietoja. Tietosuojalain (1050/2018) 4s § määrittää henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuutta muun muassa niissä tapauksissa, kun henkilötietojen käsittelylle on tarve yleiseen etuun tähtäävien tehtävien suorittamiseen viranomaisena. Tietosuojalaki vaikuttaa hyvin vahvasti asiakkaan kokonaispalveluissa.

Kiireellisenä tälle päivälle olin sopinut noin puolen tunnin puhelinkeskustelun sosiaaliohjaajan kanssa, jossa pohdimme tukikeinoja asiakkaan haastavaan tilanteeseen hänen opiskelussaan. Pohdimme asiakkaalle järjestettävää tukea, jonka järjestämisestä sosiaaliohjaaja ottaa päävastuun. Tässä tilanteessa oma ehdotukseni oli visuaalisten kuvien käyttö tukena opiskelulle sekä muun muassa tukihenkilön tuki, jonka mahdollisuutta sosiaaliohjaajan tehtäväksi jäi selvittää.

Tänään oppilaitosten välittämät erilaiset kyselyt koulutusportissa vaativat huomiotani tavallista enemmän. Työpäiväni lomassa vaihdoimme sähköpostilla ajatuksia Vantaan työllisyyspalveluihin sijoittuneiden kouluttajaopastajien kesken koulutuskokemuksista, perehdytyksien materiaalivalinnoista. Annoimme yhdessä vinkkejä kouluttajaopastajana vasta aloittaneelle, jotta hän pääsee alkuun omassa perehdytyksessään. Muistilistat jäivät tältä päivältä osittain kesken, sillä tänään minulla oli paljon työn keskeytyksiä ja käsitelin muistilistoiltani vain kiireisimmät tehtävät.

Verkkopedagogiikka toteutui tämän päivän osalta keskustellessani asiakas caseista aloittelevien kollegoiden kanssa. Hyödynsin verkkopedagogiikkaa ja esitin simulaatiopedagogisesti erilaisia käytännön toimintoja, joita asiakkaan tietojen käsittelyn aikana tulee tehdä. Tämä oli tehokas tapa nähdä ja oppia mitä käytännön työtehtävissä tapahtuu. Samalla aloittelevat kollegat saivat osaamista asiakkuudenhallintajärjestelmän toiminnoista. Keskustelussani sosiaaliohjaajan kanssa, koin oman osaamiseni pedagogisista malleista hyödylliseksi. Toin omaa näkökulmaani asiakkaan oppimisen haasteisiin ja ehdotin sellaisia pedagogisia ratkaisuja, jotka voisivat tukea asiakkaan oppimista.

Torstai 3.3.2022

Etätöypäiväni aloitin kello 6:30 ja keskityin edellisen päivän sähköposteihin sekä kesken jääneisiin muistilistoihini. Joukossa oli useita koulutusten päättymisilmoituksia ja työvoimapolitiisten lausuntojen antamista. Tänäpäivänä myös koulutusportissa oli paljon oppilaitosten minulle hyväksyttäväksi lähettämiä koulutussuosituksia ja asiakkaiden koulutusten aloittamisilmoituksia. Kävimme sähköistä viestintää opettajan kanssa luku- ja kirjoitustaidottoman asiakkaan haastavan tilanteen apukeinoista ja sovimme alustavasti asiakkaan nykyisen koulutuksen kertaamisesta. Yhteydenpito oikea-aikaisesti eri sidosryhmiin on tärkeää, jotta asiakasta voidaan tukea yhdessä ja etsiä sopivia vaihtoehtoja kulloisissakin tilanteissa.

Kello 8:00 osallistuin tunnin mittaiseen valtakunnalliseen perehdytykseen, jossa keskityttiin työhallintoon tulevaan uuteen ajanvarausjärjestelmään. Osallistuminen oli suunnattu kaikille TE-toimistoille sekä työllisyyden kuntakokeiluille. Tämä oli myös tärkeää perehdytystä koulutajaopastajalle, sillä me saamme oman syvällisemmän perehdytyksemme erikseen kouluttajaopastajaverkostossa ja on hyvä olla jo alustavasti tietoinen tulevan koulutuksen sisällöstä. Olin erityisen motivoitunut perehdytyksestä, sillä pidän muutoksista ja työvälineiden kehittäminen toimivammiksi on tärkeää. Ajanvarausjärjestelmä esiteltiin simulaatiopedagogisesti, joka auttoi hahmottamaan konkreettista tilannetta työssä.

Ennen kello 11:00 lounasta, tapasin aloittelevan kollegan Teams-kanavalla ja kävimme läpi kaksi asiakas casea, joihin hän voi perehtyä ja tehdä itsenäisesti joitakin asiakastyön tehtäviä. Nämä tehtävät kävimme myöhemmin yhdessä läpi. Minusta tällaiset tehtävät ovat kaikkein opettavaisempia ja hyödynsin asiakas casejen perehdytyksessä simulaatiopedagogiikkaa, jolloin kollega sai nähdä, miten käytännön työssä asiakkaan tilanne tulee hoitaa ja mihin kirjauksia asiakkuudenhallintajärjestelmässä tehdään. Tukeminen itsenäiseen toimimiseen antaa uusille työntekijöille rohkeutta tarttua tehtäviin, kun niistä saa monipuolisesti kokemusta.

Lounaalta palattuani lähetin henkilöstölle sähköpostin, jossa kiitin tiistaiseen perehdytykseen osallistuneita ja ilmoitin, mihin olen kirjannut perehdytyksessä esiin nousseiden kysymysten vastauksia. Muistutin, miksi meille on tärkeää oppia tyomarkkinatori.fi-alusta sekä mitä asiaa käsittelen ensi perjantain tulevassa perehdytyksessä. Liitin mukaan linkin noin 2,5 minuutin

kestoisesta opetusvideosta, josta pääsee tutustumaan tulevaan aiheeseen. Kokonaiskuvan luominen perehdytettävästä asiasta antaa helpotusta oppimiselle ja parhaassa tapauksessa perehdytettävät saavat selkeän kuvan asiasta, joka heidän tulee oppia (Kupias 2008, 38-39). Jokainen perehdytettävä voi halutessaan katsoa tai kokeilla videon ohjeella kirjautumista tyomarkkinatori.fi-alustalle, jolloin saa hyvän käsityksen mistä tulevassa perehdytyksessä on kyse. Erilaisten ennakkomateriaalien välittäminen on minusta tärkeää, sillä se edistää myös alustavaa oppimista ja tutustumista tulevaan perehdytykseen.

Ilmapäivän kello 12:00 - 15:00 välisen ajan olin varannut kalenteristani kouluttajaopastajan perehdytyksen materiaalin läpikäymiselle ja perehdytyksen kokonaisuuden suunnittelulle. Ilmoitin oman tiimin Teams-kanavalla siirtymisestäni kouluttajaopastajan tehtäviin, jolloin en ollut varsinaisesti paikalla. Näin sain luotua keskeytymätöntä työaika, joka mahdollisti keskittymisen perehdytyksen suunnitteluun rauhasa. Kouluttajaopastajan materiaali löytyy TE-toimiston puolelta kouluttajaopastajien omalta Teams-kanavalta, joten siirtyminen näkyy omavalmentajan poissaolona tämänhetkisessä organisaatiossani Vantaan työllisyyspalveluissa, joten poissaoloa on hyvä tarkentaa. Huomisessa perehdytyksessä käyn läpi tyomarkkinatori.fi-alustaa kirjautuneen henkilön ja työnantajan näkökulmasta sekä esitän, millä tavalla käytännössä työnhakija ja työnantaja kohtaavat toisensa tekoälyn avulla. Kävin läpi materiaalipankkia, josta latastin itselleni joitakin diaesityksiä, joista valitsisin omaan perehdytysuunnitelmaani sopivimmat. Pohdin tarkkaan, luonko joitakin materiaaleja myös itse.

Perehdytyksen suunnittelussa keskityin huomioimaan erilaisia pedagogisia malleja, jotta perehdytykseni palvelisi erilaisia oppijoita. Kiviniemen (2000, 29) mukaan verkkosuunnittelussa huomioidaan pedagoginen suunnittelu ja sen rakenteen näkökulma. Tavoitteena on verkossa tapahtuvan opetuksen toteutus käytännössä, jossa kiinnitetään huomiota muun muassa rakenteeseen, sisältöön ja tekniseen toteutukseen. On tärkeää määrittää, millaisia asioita perehdytyksessä on tarkoitus oppia. (Oja & Kleimola 2007, 83.) Suunnittelussa arvioin oman perehdytykseni rakennetta ja arvioin keskusteluun varattavaa aikaa sekä laadin kaksi erillistä anonyymiä Microsoft Forms-kyselyä, jotka esitän perehdytyksen alussa ja lopussa. Näillä kyselyillä haen tietoa perehdytettävien sen hetkisestä osaamisesta sekä perehdytyksen tarpeesta. Kyselyistä saan analyysiä siitä, onnistuinko perehdytyksessä ymmärrettävästi.

Olin varannut perehdytykseen aikaa 1,5 tuntia, mutta arvioin sen vievän tunnin verran kokonaisuudessaan. Toisaalta perehdytykseen varaamani aika oli varattu siinä vaiheessa, kun en vielä itsekään tiennyt perehdytyksen varsinaista sisältöä. Oma koulutukseni kouluttajaopastajille oli tässä vaiheessa vasta tulossa ja oma perehdytys tulee kuitenkin antaa hyvin nopeasti kouluttajaopastajan perehdytyksen jälkeen. Ennakoin tällä tilannetta, jolloin perehdytettävä saa perehdytyksestä tiedon ajoissa, eikä varaa muuta tehtävää perehdytyksen ajankohdalle. Valitessani sopivaa materiaalia, päädyin esittämään 2,5 minuutin videon kirjautumisesta yrittäjän näkökulmasta. Me emme omavalmentajina tee yritysysteistyötä sillä tasolla, että me

neuvoisimme yrittäjiä kirjautumisessa, joten video sopi tilanteeseen hyvin. Meidän on ammatillisina kuitenkin hyvä tietää, miltä Työmarkkinatorille kirjautuminen yrittäjän näkökulmasta näyttää.

Suunnittelemani perehdytys vaikutti hyvältä ja kävin läpi laatimani suunnittelukaavioni eri kohdat ja pohdin, olenko ottanut riittävästi pedagogiset mallit huomioon oman perehdytykseni suunnittelussa. Kaikki näytti hyvältä ja vaikka perehdytettävien määrä saattaa vaihdella paljonkin henkilöstön työtilanteiden mukaan, perehdytys onnistuu pienemmälle sekä suuremmalle ryhmälle. Olin tyytyväinen perehdytykseni sisältöön ja suunnitteluun varaamastani ajasta jäi vielä puolisen tuntia aikaa omille työtehtäville.



Kuvio 3: Perehdytyksen suunnittelukuvio

Työpäivän päätteeksi kävin Teams-sovelluksen kautta kahden kollegan kanssa videovälitteistä keskustelua asiakas caseista ja lopetin työpäiväni kello 15:00.

Tänään sain opetella uusia asioita kouluttajaopastajana ja tässä verkko-opetuksessa hyödynnettiin simulaatiopedagogiikkaa. Oivalsin, kuinka selkeän kuvan uusista asioista simulaatiolla voi välittää ja uuden asian oppiminen helpottuu. Simulaatiopedagogiikka on selkeästi sellainen malli, jolla itsekin hahmotan asioita helpommin. Työpäivän aikana käytin itsekin simulaatiopedagogiikkaa ohjatessani uudelle työntekijälle asiakas casea. Osaamista syntyi myös perehdytyksen suunnittelusta verkkopedagogisesta näkökulmasta. Oivalsin, kuinka tärkeää on pohtia monesta eri näkökulmasta, kuinka perehdytyksestä saadaan monipuolinen.

Perjantai 4.4.2022

Etätyöpäiväni aloitin 6:30 käymällä läpi edellisen päivän sähköposteja, joita oli yllättävän vähän. Tämä mahdollisti siirtymisen muistilistoihin ja keskityin listalla olevien asiakkaiden

erinäisiin tilanteisiin ja niihin liitoksissa oleviin erilaisiin tehtäviin. Tänään ei ollut varsinaisesti mitään kiireistä tai haastavaa työtehtävää, vaan sain tehdä työtehtäviä rauhallisemmassa rytmissä. Olimme edellisenä päivänä sopineet kollegani kanssa, että tapaamme Teams-kokouksessa kello 8:00, jotta voin tarkistaa muun muassa ryhmiin jakamisen toiminnon sekä kuuluuko videon ääni hyvin, kun videon jakaa Teams-kanavalla perehdytettävien kuultavaksi ja katseltavaksi. Ajallisesti tämä ei vienyt viittä minuuttia kauempaa ja keskustelimme vielä asiakas casesta yhdessä. Kello 11:00 lounaaseen asti työskentelin koulutusportissa, käsittelin muistilistojeni tehtäviä sekä kävin läpi sopivia asiakas caseja aloitteleville kollegoille, jotta he saavat käytännön kokemusta työtehtävistä.

Lounaan päätyttyä kello 12:00 käytin vajaan tunnin verran perehdytyksen materiaalien läpikäymiseen ja avasin tarvittavat materiaalit ja esitettävän videon valmiiksi taustalle. Varmistin, että Microsoft Forms-kyselyt olivat paikoillaan Teams-tilassani. Edellisestä perehdytyksestä oppineena laskin työpöytäni ajoissa, jotta oma tilani olisi jo valmiina ennen varsinaisen perehdytyksen alkua ja minulla oli tällä kertaa myös varasuunnitelma esitettäväksi suunnitelmani videon varalta. Olin varautunut esittelemään videon sisällön myös diaesityksenä, jos videon esittämisessä menisi jotakin pieleen. Perehdytys oli sovittu alkamaan kello 13:00 ja kirjauduin Teams-kanavalle jo 12:45. Teams-tilassani kaikki vaikutti toimivan hyvin ja se antoi hyvää positiivista tunnetta siitä, että tällä kertaa asiat voisivat sujua paremmin kuin edellisellä perehdytyskerralla. Kirjoitin Chat-kenttään perehdytyksen alkavat kello 13:00.

Kello 13:00 avasin kamerani ja toivotin henkilöstön tervetulleeksi (20 henkilöä) ja kerroin miksi olimme tässä perehdytyksessä sekä kerroin pelisäännöistä, joiden mukaan voimme keskustella perehdytysosion jälkeen. Chat-kenttään perehdytettävät saivat kirjata kysymyksiä ja huomioita halutessaan. Kerroin lyhyesti vielä kouluttajaopastajan taustaa ja tarkoitusta, jotta myös uusille perehdytettäville selviää kokonaiskuva kouluttajaopastajan tehtäväkuvasta. Ilmoitin, että perehdytys saattaa olla suunniteltua aikaa lyhyempi, joten se voi päättyä aikaisemminkin.

Aloitin perehdytyksen anonyymillä Microsoft Forms-kyselyllä, jolla selvitin tyomarkkinatori.fi-alustalle kirjautumista kokeilleiden määrää. Tämä tieto antaa suuntaa sille, että voin tarvittaessa muokata perehdytystäni sen mukaisesti ja jättää joitakin osioita perehdytyksestä pois muun muassa miten kirjautuminen tyomarkkinatori.fi-alustalle tapahtuu. Aloitin perehdyttämisen kertomalla mahdollisimman tarkasti mitä kohtaanto tarkoittaa ja millä tavalla kohtaantoon vastataan Tyomarkkinatorilla. Esitin tämän jälkeen diasarjan tilannekuvilla, jossa kävin vaihe vaiheelta läpi tyomarkkinatori.fi-alustalle kirjautumista ja kirjautumisen jälkeisiä vaiheita. Esitin konkreettisesti sen, miten työnhakijan ja työnantajan kohtaanto tapahtuu tekoälyn avulla, eli työnantaja löytää työntekijöitä ja työnhakija työnantaja.

Esityksen jälkeen rohkaisin henkilöstöä keskustelemaan aiheesta ja ilmaisemaan rohkeasti omia havaintojaan tyomarkkinatori.fi-alustan toiminnallisuudesta, jotta näitä havaintoja voidaan tarvittaessa viedä eteenpäin kehittäjille. Keskustelu oli aktiivista sekä vastasin moniin kysymyksiin, joita tuli tällä kertaa rohkeasti. Keskustelusta siirryin videoon, joka oli kestoltaan noin 2.5 minuuttia ja siinä näytettiin tyomarkkinatori.fi-alustalle kirjautuminen työnantajan näkökulmasta. Vaikka videon sisältö ei varsinaisesti kosketa meidän työkenttäämme, se sai kuitenkin hyvän vastaanoton ja vastaaville opetusvideoille uskottiin olevan tarvetta.

Viimeisessä lyhyessä diaesityksessä kerroin tulevaisuuden näkymiä Työmarkkinatorista ja havainnoin sen kokonaisuutta. Muistutin työhallinnon siirtymisestä valatakunnallisesti tyomarkkinatori.fi-sivustolle 2.5.2022 alkaen, jolloin nykyinen te-palvelut.fi-sivuston käyttö päättyi. Muistutin myös tulevasta perehdytyksen kertauksesta, johon jokainen voi halutessaan tulla uudestaan perehtymään. Lopuksi käynnistin anonyymin Microsoft Forms-kyselyn, jolla hain vastausta siihen, oliko koulutus ollut riittävää vai tarvitseeko joku vielä perehdytystä. Kupias (2008, 53) toteaa tehtyjen kyselyiden antavan kaikille koulutukseen osallistuneille mahdollisuuden nähdä kokonaiskuvan ja millaisia ajatuksia koko ryhmällä on opittavasta aiheesta. Palautteesta päätellen perehdytys oli onnistunut valtaosan perehdytettävistä osalta.

Perehdytyksen kesto oli kokonaisuudessaan 67 minuuttia, joten en pitänyt taukoa perehdytyksen aikana. Perehdytyksen jälkeen rauhoituin 15 minuutin verran. Pohdin perehdytystä mielessäni ja totesin sen menneen paljon paremmin, mitä aluksi arvioin. Videon esittäminen oli tuntunut jännittävältä, sillä erilaiset ääniongelmien ja niiden säätäminen vievät perehdytykseltä aikaa. Toisaalta minulla oli varasuunnitelma, joten asia oli pohdittu loppuun. Nyt esittäminen sujui hyvin ja olin tyytyväinen omaan suoritukseeni kokonaisuudessaan. Perehdytyksessä otin verkkopedagogiikan näkökulmasta huomioon erilaisia tapoja oppia, jolloin hyödynsin havaintokuvia, esitin videon sekä keskustelimme vilkkaasti aiheesta, jotka auttavat yhteistä oppimista.

Ennen työpäivän päätöstä annoin kotoutumissuunnitelmissa etukäteen sovittuihin omaehtoiisiin koulutuksiin liittyvät työvoimapolitiittiset lausunnot. Omaehtoisella opiskelulla tarkoitetaan TE-toimiston tai kuntakokeilujen työllisyyspalveluiden hyväksymää asiakkaan ammattitaitoa ja työllistymisen mahdollisuuksia lisäävää opiskelua työttömyysetuudella (TE-palvelut 2022b). Nämä opiskelut ja niiden tarkoituksenmukaisuuden arviointi asiakkaiden erilaisissa tilanteissa ovat isossa osassa omavalmentajan työtehtäviä.

Työpäiväni päätin kello 15:00.

Viikkoyhteenveto

Tämän viikon teemana oli perehdyttäminen verkkopedagogisesti, joka onnistui kokonaisuutena hyvin. Varmistin keskeytymättömän työajan perehdytyksen suunnittelulle ilmoittamalla

siitä tiimilleni yhteisellä Teams-kanavalla. Tämä oli tärkeää, jotta sain keskittyä ja hoitaa kouluttajaopastajan perehdytyksen suunnittelua rauhassa. Keskittämällä tehtäviä omiin lohkoihinsa säästin omaa energiaa, kun en siirtynyt edes takaisin erilaisista tehtävistä toiseen. Keskittymällä yhteen asiaan kerrallaan, ehkäisin samalla keskittymiseni herpaantumista. (Yli-Kaitala & Toivanen & Viljanen & Janhonen 2016.) Keskittyminen perehdytyksen suunnitteluun on tärkeää, sillä hyvällä suunnittelulla saadaan paras mahdollinen lopputulos aikaiseksi.

Perehdytyksen suunnitteluun varaamani aika, perehdytyksen rakenne ja perehdytykseen valitsemani materiaalit onnistuivat tämän viikon osalta hyvin. Pohdin perehdytyksen rakennetta ohjauksen toimintatason näkökulmasta muun muassa millaiseen osaamisen kehittämiseen ohjausprosessilla tähdätään sekä millaisilla tavoilla tai tukikeinoilla voidaan edistää työskentelyä, jotta perehdytettävät voivat lopulta suorittaa opittuja asioita itsenäisesti (Vehviläinen 2020, luku 10). Perehdytyksen rakenteessa käsittelin yhtä asiaa kerrallaan ja jaoin tyomarkkinatori.fi-alustan kirjautumattoman ja kirjautuneen näkökulmat kahdeksi eri perehdytyskerkaksi. Näin varmistin sen, että perehdytystä ei tule liikaa kerralla ja perehdytettävä saa säästettyä uusia asioita pala kerrallaan.

Perehdytyksen aikatauluttaminen vaatii minulta enemmän keskittymistä, jotta perehdytyksen kesto vastaa sovittua aikaa perehdytykselle. Perehdytyksen keston arvioiminen oli haastavaa. Onnistuin kuitenkin hyvin arvioimaan perehdytysten kestoja tiistaina pitämäni perehdytykseen. Toisaalta jouduin arvioimaan perjantaina pitämäni perehdytyksen kestoja ennakoivasti, ennen kuin tiesin sen sisällöstä itsekään. Olin arvioinut perehdytyksen kestoksi 1,5 tuntia, jotta aika varmasti riittää, mutta arvioin sen myöhemmin lähelle sen todellista kestoja. En tarvitse perehdyttämisen aikatauluttamiseen varsinaista kehittämistä, mutta perehdytyksen kestoja arvioidessani voisin keskittyä huolellisemmin.

Tiistaisessa perehdytyksessä ilmenneet haasteet Teams-kanavalla eivät antaneet mahdollisuutta oman tilan tarkistukseen ja kuten kirjoitin aikaisemmin, jouduin keskittymään myös sähköpöytäni perehdytyksen aikana. Verkossa oman tilan huomioiminen on tärkeä varmistaa, että ohjauskokemuksesta tulee laadullisesti hyvä (Guttorm & Mäenpää & Peltola & Ylönen 2017, 45-46). Oman tilan voi varmistaa jo paljon aikaisemmin ennen perehdytystä. Muun muassa työpöydän voi laskea ajoissa ja katsoa kameran kulman sopivaan kohtaan. Tämä oli tärkeä huomio omassa kehittämisessä, sillä jos käykin niin, että verkkohaasteiden vuoksi aikaa ei jääkään oman tilan tarkastamiseen, on oma tila jo huolehdittu valmiiksi ennakoon. Teams-sovelluksen erilaiset toiminnot on hyvä myös tarkistaa ennen perehdytystä. Valmistautuminen, oman tilan huomioiminen ja välineiden toimivuuden varmistaminen on onnistuneen perehdytyksen ydintä, johon tulevaisuudessa kiinnitän aktiivisemmin huomiota.

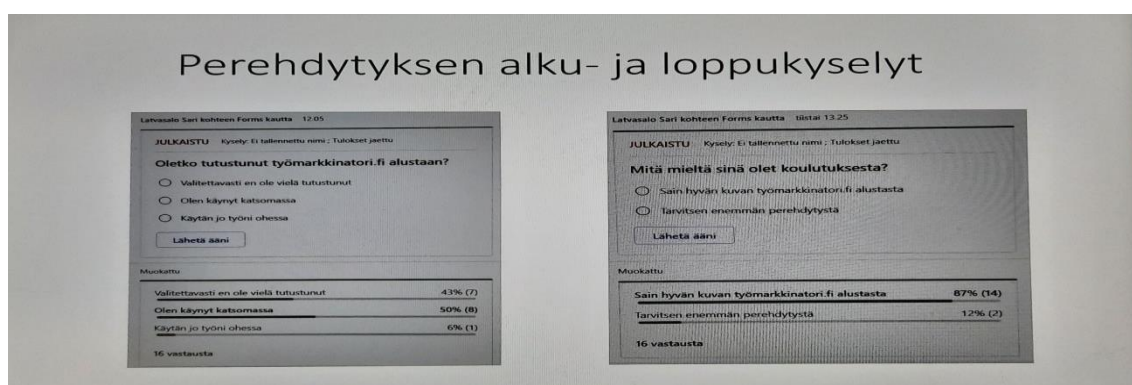
Case-pedagogisessa opetuksessa tavoittelin sen antamaa kehittävää vaikutusta käytännön ongelmanratkaisuun, sillä tämän tyyppiset tehtävät sopivat myös verkossa tapahtuvaan oppimiseen (Alaniska ym. 2019, 4). Vaikka perehdytykseen alun perin suunnittelemani case-tehtävä ei mennyt suunnitelmieni mukaan, onnistuin soveltamaan tehtävää siten, että sen pystyi suorittamaan myös itsenäisesti. Tämä osoittautui lopulta hyväksi vaihtoehdoksi, sillä siitä syntyi aktiivista keskustelua ja saimme jaettua hyviä vinkkejä ihan konkreettiseen työkäyttöön. Tehtävän tehneet ammattilaiset saivat haastetta ja uusille työntekijöille tuli tätä kautta uutta osaamista. Toisaalta tehtävän epäonnistuminen ohjasi minua pohtimaan omaa kehitystarvetani ja oivaltamaan, että minun täytyy pohtia tarkasti mahdolliset varasuunnitelmat korvatakseni tehtäviä yllättävissä haasteissa.

Perehdytyksissä onnistuin hyvin ohjaamaan keskustelua ja rohkaisemaan osallistumaan keskusteluun yhdessä. Dialogisten menetelmien tutkijana toiminut Kai Alhainen on todennut mobiilipainotteisen elämäntavan vaikutuksista jopa heikentäväksi tekijäksi vuorovaikutustaitoihin (Mönkkönen 2018, 34). Tästä näkökulmasta tarkasteltuna vuorovaikutus verkkotapaamisessa on yhtä tärkeää kuin kasvokkain tapahtuvassa kohtaamisessa. Verkossa tapahtuvaan vuorovaikutukseen on kuitenkin nähtävä enemmän vaivaa, sillä perehdytettäviä ei välttämättä näe. Ei voi myöskään olla varma siitä, seuraako jokainen perehdytettävä perehdytystä ja uskaltaako jokainen ottaa perehdytyksessä puheen vuoroa. Verkossa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa tulee keskittyä myös motivaation ylläpitoon ja perehdytettävien huomioimiseen tasapuolisesti, joka voi olla haastavaa (Guttorm & Mäenpää & Peltola & Ylönen 2017, 49). Motivoidessani perehdytettäviä puhumaan, annoin hyvää palautetta ja kiitosta jokaiselle, joka otti puheen vuoron. Ilmaisinkin selkeästi, että on hienoa tuoda erilaisia näkökulmia esiin, sillä ne voivat auttaa meitä yhdessä oppimaan ja oivaltamaan.

Erilaisten oppijoiden tarpeita huomioin käyttäen erilaisia pedagogisia malleja muun muassa tilanteita havainnollistavia dioja, videota, toiminnallista tekemistä sekä kävimme hyviä vuoropuheluita, joiden kautta opimme yhdessä toisiltamme. Esittämäni video yrittäjän kirjautumisesta tyomarkkinatori.fi-alustalle sujui hyvin ja tämä sai hyvää palautetta siitä, että tällaiset lyhyet videot ovat hyviä opastajia. Jäin pohtimaan videoiden hyödyntämistä perehdytyksessä enemmänkin, sillä ne säästävät aikaa ja niillä voi esittää hyviä käytännön esimerkkejä. Tämä on hyvä kehityskohde perehdytysten suunnitteluun, jossa voisin hyödyntää enemmänkin esimerkkivideoita. Lyhytkestoisilla 1-2 minuutin esimerkkivideoilla perehdytyksistä saadaan mielenkiintoisempia ja ne palvelevat erilaisia oppijoita paremmin.

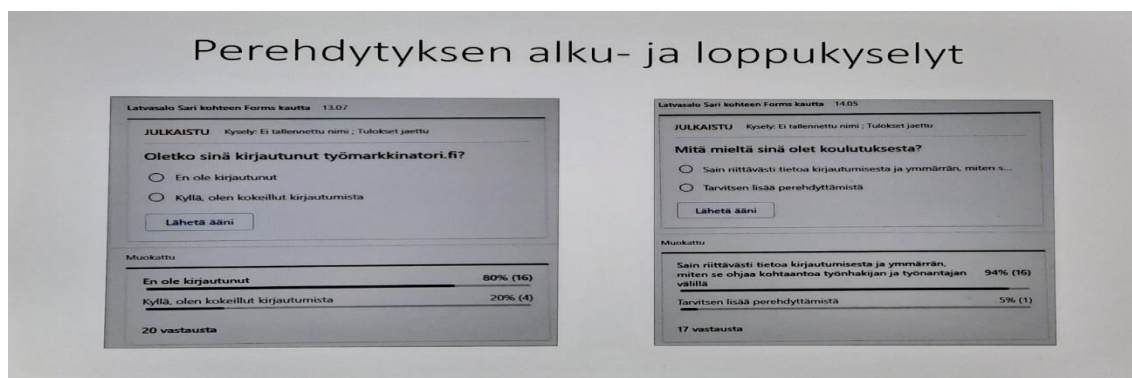
Ensimmäisessä perehdytyksessä käyttämäni Microsoft Forms-kysely koski perehdytystä ja sen sisältöä. Halusin selvittää, kuinka moni henkilöstöstä oli jo tutustunut perehdytyksen sisältöön. Tämä antoi suuntaa sille, mikä taso osaamisessa perehdytettävillä oli ja kuinka tarkkaan eri perehdytyksen osioita oli hyvä käydä läpi. Perehdytyksen lopussa laatimani Microsoft Forms-kyselyllä halusin selvittää, kuinka moni henkilöstöstä koki saaneensa riittävästi

osaamista perehdytyksestä ja kuinka moni tarvitsee lisäperehdytystä. Tämä oli tärkeää tietoa, josta sain palautetta perehdyttäjänä sekä tietoa lisäperehdytyksen tarpeesta. Samalla sain tietoa erilaisista oppijoista, jolloin voin myös pohtia perehdytykseni sisältöjä tarkemmin. Perehdytyksessä tiedon antaminen on oltava mahdollisimman selkeää ja ymmärrettävää, jotta jokainen perehdytykseen osallistunut voi hoitaa työnsä tulevien muutoksien myötä ongelmitta (Tampereen kaupunki 2022). Perehdytyksellä oli suuri merkitys jokaiselle työvoimahallinnon asiakastyötä tekeväälle työntekijälle, sillä muutokset astuvat voimaan virallisesti 2.5.2022, joten onnistuin jakamaan osaamista ajoissa ennen tulevia muutoksia työyhteisölleni.



Kuvio 4: Perehdytyksen alku- ja loppukyselyt

Kokonaisuutena koen haasteista huolimatta onnistuneeni tavoitteessani verkkopedagogiseen perehdytykseen, vaikka en täysin suunnittelemani tavalla. Ongelmalliset tilanteet päin vastoin ovat hyvin opettavaisia ja juuri ne valjastavat kehittymään. Opin erilaisista pedagogisista malleista, josta on minulle hyötyä jatkossakin perehdytyksien sisältöjä suunnitellessani. Verkkopedagogiikka myös mahdollistaa perehdytysten sisältöjen monipuolisuutta, jolloin erilaiset oppijat tulevat huomioituksi ja perehdytys on mielenkiintoisempi. Tekemäni kyselyiden antamista analyyseistä voidaan todeta, että perehdytykset onnistuivat pääosin hyvin.



Kuvio 5: Perehdytyksen alku- ja loppukyselyt

6.2 Viikko 2: Digitaidot 7.3 - 11.3.2022

Teemaksi tälle viikolle asetan digitaidot. Minulla on hyvää digiosaamista ja opin uusia digitaalisia toimintoja vaivattomasti, josta on hyötyä kouluttajaopastajan tehtävissä. Omavalmentaja tarvitsee monia erilaisia digitaitoja julkisessa hallinnossa työskentelyssään, mutta kouluttajaopastajan tehtävässä olen huomoinut sen vaativan syvempää digiosaamista, jotta kouluttajaopastajan tehtävässä voi onnistua. Laine ja Torro (2021) toteavatkin yhteiskunnan toimivan yhä enemmän dataan, informaatioon ja näiden yhteistekijöistä muodostuvaan tietoon ja palveluihin nojaten. Osaamista tarvitaan ja julkisessa hallinnossa työskentelevän tarvittavassa osaamisessa korostuu muun muassa sujuvaa käyttöosaamista digitaalisiin laitteisiin ja välineisiin, sovelluksiin ja palveluihin sekä erilaisten tietojen käsittelytaitoja ja tieto-osaamista, unohtamatta digitaalista turvallisuutta. Kouluttajaopastajan täytyy tunnistaa eri verkkoalustojen ja sovellusten toiminnallisuutta liikkua sujuvasti erilaisilta verkkoalustoilta toiselle tai luodakseen erilaisia perehdytysmateriaaleja. Kouluttajaopastajan tulee myös osata käsitellä eri muodossa olevia materiaalidokumentteja ja tarvittaessa muokata niitä. Myös Outlook-kalenterin käyttöosaaminen korostuu kouluttajaopastajan tehtävien vaatiman aikataulun suunnittelussa. Erilaiset muutokset nykyisessä asiakkuudenhallintajärjestelmässä vaativat kouluttajaopastajalta hyvää osaamista tähän järjestelmään, jotta voi keskittyä uusien toimintojen kouluttamiseen helpommin.

Kouluttajaopastajan näkökulmasta huomioin loppuyhteenvedossa niitä asioita, joissa digitaaitoni ovat hyvällä osaamistasolla ja kiinnitän erityisesti huomiotani niihin asioihin, joissa digitaaitoni tarvitsevat kehittämistä.

Teoriaperustaa tälle viikolle löysin kirjallisuudesta, etsimällä verkosta viikon teemaan sopivia julkaisuja sekä hyödynsin muun muassa Microsoftin tuotejulkaisuja. Viikon teemasta oli yllättävän haastavaa löytää tietoperustaa.

Maanantai 7.3.2022

Toimistopäiväni aloitin kello 8:30 Outlook-kalenterin kautta varaamassani huoneessa TE-toimiston tiloissa. Outlook kalenteri toimii Microsoft-alustalla ja integroituu sähköpostin, yhteystietojen ja muiden ominaisuuksien kanssa yhteen. Outlook-kalenteri auttaa ajanhallinnassa ja kalenteriin voi tehdä ajanvarauksia erilaisista tapaamisista ja tapahtumista sekä varata kokousaikoja myös videovälitteisesti. Myös oman organisaation kollegoiden kalentereiden tarkastelu onnistuu Outlook kalenterissa. (Microsoft 2022c.) Outlook kalenteri auttaa kouluttajaopastajalle tarvitsemani työajan suunnittelussa, sillä yhteensovitan työaika omavalmentajan tarvitseman työajan mukaisesti. Outlook kalenteri on minulle entuudestaan hyvin tuttu ja olen jo vuosien ajan muun muassa perehdyttänyt sen käyttöä ja työajanhallintaa aikaisemmassa työyhteisössäni TE-toimistossa sekä työllisyyden kuntakokeiluun siirtymiseni jälkeen

myös Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilussa uusille työntekijöille kotoutumisen ja muunkielisten tiimeissä.

Aloitin työpäiväni rutiininomaisesti käsittelemällä edellisen päivän sähköposteja ja sovin oppilaitoksen kanssa puhelinkeskustelusta asiakkaani haastavan tilanteen purkamiseksi tulevalle torstailla. Minulla oli tällä viikolla niukasti akuuttiaikoja tarjolla, mutta sain sovittua tämän puhelun sopivaan väliin lounaan jälkeen. Kalenterissani pyrin pitämään joustovaraa akuuttiaikoja varten, sillä työviikot muuttavat muotoaan asiakkaiden, erilaisten kokousten ja yhteistyökumppaneiden tarpeiden mukaisesti. Tälle päivälle olin aikatauluttanut kalenteriini aamusta kaksi tuntia asiakirjojen arkistointiin TE-toimistossa, jolloin sain arkistoitua koronapandemian alussa käsittelemiäni asiakkaiden asiakirjoja mappeihin. Olen ollut pääsääntöisesti etätöissä maaliskuusta 2020 alkaen, joten oli mukavaa saada nämä asiakirjat viimein mapi-tettua ja aloitin lounastuntini hyvillä mielin kello 11:00.

Lounaalta palasin kello 12:00 ja keskityin muistilistoihini ja päätin jatkaa työpäivääni etänä, jotta voin rauhoittua oppimiseen. Minulla on huomenna kouluttajaopastajille suunnattu koulutus ja tein kouluttajaopastajille ennakkoon annettuja tehtäviä TE-akatemiassa Claned-verkkokoulutusympäristössä 14:00-16:00 välisen ajan. TE-akatemia on verkkoympäristö, jossa on erilaisia oppimismateriaaleja työntekijöille. Digitaalinen oppimisympäristö Claned taas toimii verkkokoulutuksen alustana. Claned-alustan käyttö oli minulle uutta, mutta kokeilemalla eri toimintoja opin sen käyttöä nopeasti. Erilaisten digitaalisten alustojen ja sovellusten oppiminen on minulle usein helppoa ja loogisella päättelyllä voi päästä oppimisessa pitkälle. Tästä on hyötyä kouluttajaopastajan tehtävässä, jossa vaaditaan hyvää digiosaamista. Toisaalta erilaiset uudet digitaaliset alustat ovat mielenkiintoisia ja pidän uuden oppimisesta. Claned-alustalla oli mahdollisuus myös sosiaaliseen oppimiseen, jossa toisten oppijoiden kanssa sai vaihtaa mielipiteitä ja keskustella samaan tapaan kuin sosiaalisessa mediassa (Claned 2022). Tämä toi lisäarvoa omaan oppimiseen, sillä samalla sain toisilta oppijoilta erilaisia näkökulmia sekä koin hyviä oivalluksia opittuihin asioihin seuraamalla kommenttikenttiä tehtävieni ohessa. Opiskelun päätteeksi kävin läpi sähköpostit sekä koulutusporttiin tulleet oppilaitoksen ilmoitukset asiakkaideni koulutusten aloittamisista.

Työpäiväni päätin kello 16:15.

Tiistai 8.3.2022

Toimistopäiväni aloitin TE-toimiston tiloissa Outlook-kalenterin kautta varaamassani huoneessa kello 8:30. Minulla oli haasteita saada tietokoneeni verkkoon, joten sen kanssa aikaa kuluin melkein puoli tuntia. Haasteet työvälineiden kanssa ovat rasittavia, mutta toisaalta ne opettavat kärsivällisyyttä ja antavat osaamista ongelmanratkaisuun. Tietokoneen uudelleen käynnistäminen on hyväksi havaittu tapa toimia, kun verkkoon tulee ongelmia ja jos tämäkään ei auta, on parasta ottaa yhteyttä työnantajakohtaiseen IT-tukihenkilöön. IT-tukihenkilöllä on

osaamista työasemista, verkko- ja lisälaitteista ja hän ymmärtää toimialueilla muodostuneita tieto- ja viestintäteknisiä ympäristöjä. IT-tukihenkilöltä saa apua erilaisiin teknisiin haasteisiin myös etäyhteyksillä. (Sedu 2022.) Tällä kertaa en saanut IT-tuesta henkilöä kiinni, joten ratkoin tilannetta sinnikkäästi itsenäisesti. Tietokoneen uudelleen käynnistäminen ratkaisi ongelman vasta kolmannella kerralla, ja työpäiväni aloitin kouluttajaopastajan koulutuksessa kello 9:00.

Koulutuksessa käytiin läpi työvoimahallinnon uutta ajanvarausjärjestelmää puolentoista tunnin ajan. Koulutus oli raskas, sillä sen aikana ei ollut taukoa ja perehdytys oli pääsääntöisesti kuuntelemista. Minulla oli haasteita pysyä aktiivisesti mukana koulutuksen mielenkiintoisuudesta huolimatta. Taukoja on tärkeää pitää, sillä tauko tukee jaksamista ja antaa uutta energiaa (tyokykypassi.fi 2022). Taukojen merkitys omalle oppimiselle on tärkeää ja haasteista huolimatta sain kuitenkin hyvän kuvan ajanvarausjärjestelmän käyttötoiminnoista, jotka koin yksinkertaisiksi ja työtä helpottaviksi. Toisaalta tämäkin voi vaikuttaa omaan pitkästymiseeni, kun perehdyttävät asiat tuntuvat omasta mielestä selkeiltä ja koulutuksessa jäädään kiinni esitettyihin kysymyksiin, jotka omasta mielestä olivat hyvin selkeitä. Tällaisina hetkinä turhauttaa odottaa, että mentäisiin perehdytyksessä eteenpäin. Toisaalta tulee muistaa, että kaikki opimme omalla tavallamme.

Koulutuksen jälkeen tauotin päivääni 10 minuutin verran ja rentouduin silmät kiinni työtuo-
liini nojaten. Tauon aikana sain orientoitua rauhassa muihin työtehtäviini, joista kävin läpi muistilistoiltani akuutit tehtävät ennen kello 11:00 lounastaukoani.

Jatkoin työpäivääni koulutusportissa, jossa ohjasin asiakkaitani luku- ja kirjoitustaidon koulutuksiin, josta siirryin sujuvasti opiskelemaan TE-Akatemiassa Claned-verkkokoulutusympäristöön. Suoritin koulutusosion, joka liittyi omavalmentajan työtehtäviini. Claned-verkkokoulutusympäristö on rakennettu yksinkertaiseksi, joten sen käyttö tuntui helpolta. En koe Claned-verkkokoulutusympäristön itsessään kehittäneen minun digitaitojani merkittävästi, mutta se antoi uutta kokemusta ja osaamista, jota voin tarvittaessa jakaa toisille.

Työpäiväni päätin poikkeuksellisesti jo kello 14:00.

Keskiviikko 9.3.2022

Etätyöpäiväni aloitin ajoissa kello 6:30 käymällä läpi sähköposteja, joita oli suuri määrä. Käsitteelin näitä sähköposteja, kunnes siirryin kello 8:00 koko henkilöstön Teams-kokoukseen. Tässä kokouksessa digitaidoistani oli hyötyä. Kokouksen esittäjä halusi näyttää videon kokoukseen osallistuneille, mutta hän ei onnistunut saamaan videoon ääntä. Kirjasin Chat-kenttään ohjeen videon esittämisen asetuksista Teams-sovelluksessa, josta sain kiitosta yleisesti, sillä samalla sain jaettua uutta osaamista toisillekin perehdyttäjille. Kupias & Peltola (2019, luku 1.3) toteavatkin työpaikkojen antavan muun muassa mahdollisuuden yhteiseen uuden

oppimiseen. Tämä yhteinen oppiminen on minusta parasta mahdollista oppimista ja hyvää osaamista tuleekin jakaa toisten kanssa.

Aamun ensimmäisestä kokouksesta siirryin oman tiiminin kotoutujien ja vieraskielisten palveluiden kokoukseen, jossa käsitelimme ajankohtaisia aiheita. Kokous päättyi tällä kertaa poikkeuksellisesti jo kello 10:00, joten sain kalenteriini ylimääräisen tunnin työaikaa ennen lounastaukoani. Hyödynsin tämän tunnin muistilistojeni käsittelyyn.

Palasin lounaalta kello 12:00 ja siirryin suorittamaan omaavalmentajalle suunnattua opiskeluosiota TE-Akatemian Claned-verkkokoulutusympäristöön. Claned-verkkokoulutusympäristössä oppiminen on mukavaa, sillä koulutuksen rakenne ja visuaalisuus pitää omaa oppimisvireyttä osaltaan yllä. Asiasisällöt eivät ole laajoja, vaan ne on rakenneltu pieniksi osioiksi, joita on helppo sisäistää. Oppimista helpottavat erilaiset pedagogiset mallit, kuten värikkäät kuvat ja lyhyet koulutusvideot. Ymmärrän kuitenkin, että jokaisella ihmisellä on oma tapa oppia (Kupias & Peltola 2019, luku 2). En siis vähättele ketään, jos joku kokee Claned-verkkokoulutusympäristön haastavana, vaan autan sen käytössä ja sinne kirjautumisessa mielelläni.

Opiskelun jälkeen kävin keskustelua kollegan kanssa asiakas casesta ja katsoin Outlook-kalenteristani aikaa uusien työntekijöiden perehdytykselle jo huomenna, josta minulle oli esitetty toive saman päivän aikana. Perehdytykselle ei ollut varsinaista asiasisältöä, vaan perehdytystä toivottiin yleisesti työhallinnon asioista. Lähetin Teams-kokoukseen kalenterikutsut Outlook-kalenterin kautta perehdytykseen osallistuville ja pohdin alustavasti, millaisen sisällön perehdytykseeni suunnittelen ja millaisia materiaaleja minulla on jo valmiina. Lopulta päädyin pitämään perehdytyksen avoimin mielin ja perehdytettävien kanssa keskustellen, missä he tällä hetkellä tarvitsevat perehtymistä. Paras vaihtoehto olisi perehdyttää konkreettisen työn kautta. Oppimisesta saadaan tehokkaampaa, kun opitaan uutta työtä tekemällä ja kokeilemalla (Kupias & Peltola 2019, luku 3).

Kello 13:45 tauotin päivääni 10 minuutin verran poistumalla työpisteeltäni jaloittelemaan ja keitin kupillisen kahvia. Kahvin tippuessa katselin ikkunasta ulos ja venyttelin jäseniäni. Tuomisen (2021) mukaan omaa keskittymistä voi auttaa nollaamalla työpäivän aikana syntyviä tilanteita hetken tauolla, joka edistää vireystilaa. Työpäivien aikaiset tauot ovat minulle tärkeitä keskittymisen ja jaksamisen näkökulmasta. Tauot tuovat sopivasti etäisyyttä työtehtäviin ja motivaatio työn tekemiseen säilyy.

Työpäiväni viimeiset 1,5 tuntia kuluivat erinäisissä yksittäisissä tehtävissä muun muassa pohitiessamme kollegan kanssa asiakkaan ongelmallista tilannetta, työvoimapolitiittisten lausuntojen antamisesta sekä muistilistojeni käsittelystä. Päivän aikana oli hienoa huomata, että oma ajatteluni verkkopedagogiikasta ilmeni pohtiessani Claned-oppimisympäristön rakennetta. Aikaisemmin en ole varsinaisesti pysähtynyt pohtimaan, millaisia pedagogisia malleja on erilaisissa oppimistapahtumissa käytetty. On hienoa, että kehittymistä tähän ajatteluun on

tapahtunut tämän opinnäytetyön kirjoittamisen aikana. On mielenkiintoista myös oivaltaa, millaiset oppimisen mallit auttavat minua oppimisessa parhaiten, sillä en ole tähän aikaisemmin kiinnittänyt erityisesti huomiota. Tähän aiheeseen palaan myöhemmin tässä opinnäytetyössä.

Työpäiväni päätin kello 15:30.

Torstai 10.3.2022

Etätyöpäiväni aloitin aikaisin kello 6:30 käymällä läpi sähköposteja ja varaamalla alustavia ajanvarauksia sekä tarvittavia tulkkeja asiakkaileni kotoutumissuunnitelmien laatimiseen. Koulutusportissa hyväksyin oppilaitosten suosittelemia koulutuksia ja liityin kello 9:00 tunnin mittaiseen perehdytykseen uuden asiakaspalvelumallin tuomista muutoksista nykyiseen asiakkuudenhallintajärjestelmäämme. Perehdytys oli valtakunnallinen kaikille TE-toimiston ja kuntakoikeilukuntien henkilöstöille. Toisaalta tämä liittyy myös kouluttajaopastajan perehdytykseen siltä osin, että saan siitä syvempää perehdytystä, jonka sitten koulutan omassa työyhteisössäni toisille. Kaikki perehdytykset ovat tästä näkökulmasta minulle tervetulleita ja hyödynän niitä mielelläni.

Perehdytyksen päätyttyä siirryin keskustelemaan aloittelevan kollegan kanssa Teams-kanavalla asiakas casesta ja pohdimme asiakkaalle hyödyllisiä palveluita. Anoin hyviä vinkkejä, jotta hän osaa itsenäisesti hoitaa asiakkaan tilanteen ja päivittää kotoutumissuunnitelman. Kannustan aktiivisesti uusia työntekijöitä käytännön työskentelyyn sekä autan mielelläni tarvittaessa. Oma osaamista ja simulaatiopedagogista mallia hyödyntämällä koen antavani laadukasta ja tehokasta perehdytystä aloitteleville kollegoille käytännön työtehtäviin, joka madaltaa samalla kynnystä tarttua työtehtäviin. Samalla välitän digiosaamista erilaisissa työympäristöissä toimimisesta, joka on tärkeää osaamista työssä pärjäämiselle.

Ennen kello 11:00 alkavaa lounastaukoani kävin TE-Akatemiassa Claned-verkkokoulutusympäristössä suorittamassa kouluttajaopastajille suunnattuun koulutukseen sisältyvän ajanvarausjärjestelmään perustuvan moduulin tehtävät, jotka huomasin täysin unohtaneeni. Keskittymisen on työssäni toisinaan haastavaa ja työn keskeytykset vaikuttavat myös muistiin. Kiinnittämällä huomioni toiseen asiaan, joka keskeyttää oman sen hetkisen toimintani, aiheutan haasteita omalle muistamiselle (Terveyskylä 2021). Koen kouluttajaopastajana tärkeäksi pitää kiinni siitä ajasta, jonka voin oman työni ohessa kouluttajaopastajan tehtäville antaa. Pohdin, kuinka tärkeää minun on jatkossa pitää vielä tarkemmin kiinni keskeytymättömästä työajasta.

Tänään minulla oli sovittu soitto, jossa keskustelin asiakkaani opintojen tuomista haasteista oppilaitoksen opinto-ohjaajan kanssa puolisen tuntia ja pohdimme, kuinka asiakasta voitaisiin tukea tässä tilanteessa sekä soitin akuutteja asiakaspuheluita tunnin verran. Tauotin päivääni

10 minuutin rentoutushetkellä ennen kello 14:00 alkavaa perehdytystä, josta olin sopinut edellisenä päivänä. Perehdytyksen kestoksi olin arvioinut 1,5 tuntia.

Perehdytyksen alkuvalmistelut olin huomionnut ennakoivasti. Perehdytykseen osallistui viisi uutta työntekijää ja tarkoituksena oli perehdyttää tarvelähtöisesti, eli jos heillä olisi joitakin asioita, joihin he halusivat lisäperehdytystä. Uuden Pohjoismaisen palvelumallin tuomat ajoitetut tehtävät vaativat hyvää ajanhallintaa, joten ehdotin Outlook-kalenterin käytön ohjausta. Outlook-kalenteri on ajankohtainen osaamisalue tulevan ajanvarausjärjestelmänkin näkökulmasta. Ehdotukseni otettiin hyvin vastaan ja perehdytettävät pitivät erityisesti siitä, että perehdytyksessä toivoin vuorovaikutusta täysin vapaasti koko perehdytyksen ajan. Sovimme myös siitä, että jokainen sai oppia itse tekemällä perehdytyksen aikana.

Perehdytyksessä kävimme läpi Outlook-kalenterin huonevaraustoimintoa, oman työajan merkitsemistä kalenteriin sekä opetin Teams-kutsun varaamista. Hyödynsin perehdytyksessä monikanavaista oppimista, eli tuetaan oppimista hyödyntäen eri aisteja. Outlook-kalenterin oppimiseen hyödynsin visuaalisuuden osalta muun muassa kuulemista ja näkemistä. (Kuntoutussäätiö 2021.) Esittelin visuaalisen tavan käyttää kalenteria, jossa eri tapahtumilla on oma väriinsä, jolloin saa kokonaiskuvan omasta työviikostaan kertasilmäyksellä. Tämä koettiin hyväksi tavaksi hahmottaa omaa työviikkoa ja sen sisältämiä tehtäviä.

Jaoin näytöltäni oman kalenterini ja perehdytettävät avasivat omansa, jolloin he tekivät ohjeitani kuunnellen sekä simulointiani katsoen muun muassa sarjavaraukset lounasajasta, jolloin lounastauko toistui Outlook-kalenterissa kaikkina arkipäivinä. Lounastauko on tärkeä osa työpäivää. Laillistettu ravitsemusterapeutti Petteri Lindblad (2017) toteaa ravinnon vaikuttavan työkykyyn, jolloin aterioiden välit ovat tärkeitä ja laadultaan hyvä ravinto auttaa jaksamaan. Kerroin, kuinka kiireisessä työympäristössä kalenteriin on helppo lisätä erilaisia varattuja aikoja ja on tärkeää varmistaa selkeästi tunti päivästä ravitsevalle lounaalle, ettei sen päälle varaa huomaamattaan työtehtäviä.

Hyödynsin simulaatiopedagogiikkaa huonevarausten varaamisen käytännön työn hahmottamiseksi ja opetin, kuinka huonevarauksen saa samalla kerralla liitettyä omaan kalenteriin, jolloin välttyään kahdenkertaiselta työltä ja huonevaraus osuu varmasti oikeaan kohtaan myös henkilökohtaisessa kalenterissa. Jos huonevarauksen kirjaa ensin omaan Outlook-kalenteriin ja tämän jälkeen erikseen huonekohtaiseen Outlook-kalenteriin, on vaarana kirjata varaus väärälle päivälle tai väärään kellonaikaan tai varauksen saattaa unohtaa kirjata kokonaan. Pahimmassa tapauksessa tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan saapuessa ajanvaraukselle, varattua huonetta ei ole, koska sen on varannut joku toinen.

Kello 14:55 pidimme 10 minuutin tauon, jonka jälkeen simuloitin perehdytettäville Teams-kokouksen varaamista. Ehdotin jokaiselle perehdytettävälle näyttää omaa kalenteria toisille vuoron perään jakamalla oman näyttönsä, jolloin kaikki näkisimme, kuinka lounasmerkinnät

olivat onnistuneet. Ehdotus hyväksyttiin ja perehdytettävät jakoivat vuorotellen Teams-kanavalla oman kalenterinsa toisten tarkasteltavaksi. Keskustelimme siitä, kuinka lounasajan sarjavaraukset olivat onnistuneet käytännössä. Näin toimimalla varmistuin siitä, että perehdytykseni ei jäisi yhdensuuntaiseksi, jonka vaarana on perehdytettävän jääminen ilman tukea ja tarvittavaa ohjausta. Vuorovaikutuksen lisääminen perehdytettävien kesken auttoi peilamaan omia ajatuksia toisten kanssa. (Kupias 2008, 66.) Kannustavalla ilmapiirillä myös perehdytettävät tukivat toisiaan, jos joku koki tehtävän vaikeampana. Yhdessä ihmeteltiin ja opastettiin ja iloittiin onnistumisista.

Perehdytyksen lopulla jaoin oman kalenterini perehdytettäville ja pyysin jokaista lähettämään minulle kalenterikutsun Teams-kokoukseen. Tarkoituksena oli aktivoida perehdytettäviä ja katsoa yhdessä, miten kutsut ilmaantuivat minun kalenteriini reaaliajassa sekä ohjeistin, miten peruutetut kutsut poistetaan. Aktivoivassa perehdytyksessä on tärkeää pyytää perehdytettäviä rohkeasti ilmaisemaan tarpeensa perehdytettävän asian tarkentamiseen, jos on jotakin epäselvää (Kupias 2008, 66). Perehdytettävien pyynnöt ohjeiden kertaamiselle oli tärkeä huomio oman toimintani tarkasteluun. Minulla on taipumusta liikkua digitaalisilla alustoilla nopeasti ja olettaa, että toiset pysyvät vauhdissa mukana. Tähän minun tulee kiinnittää enemmän huomiota ja löytää sopiva tempo, joka ei myöskään ole liian hidasta.

Sovimme seuraavan perehdytyskerran ensi viikon tiistaille, jolloin käymme läpi muistilistojen hoidon tärkeimpiä viitekehyksiä. Halusin osoittaa luottamustani perehdytettäviä kohtaan ja kysyin, kuka rohkaistuu ja välittää Teams-kutsun seuraavaan perehdytykseen meille jokaiselle. Epäröimättä yksi perehdytettävistä ilmoitti lähettävänsä kutsun, josta kiitin häntä. Kiitin kaikkia perehdytettäviä aktiivisesta osallistumisesta ja annoin hyvää palautetta tehtävien tekemisestä. Palautteen antaminen on tärkeää kehittymisen ja oppimisen näkökulmasta. Myös vuorovaikutustilanteessa työskentelyssä toisten kanssa perehdytettävä voi saada omaan ajateluunsa palautetta toisilta ja varsinaista tehtävää tekemällä perehdytettävä saa tukea oman oppimisensa arvioimiseen (Kupias 2008, 129.) Perehdytyksessä annettu palaute tuki ajatusta siitä, että käytännön tekeminen yhdistettynä vapaaseen vuorovaikuttamiseen ryhmän ollessa pieni, oli oiva tapa oppia. Perehdytyksessä oli hienointa aito, rento ja humoristinenkin tunnelma, joka antoi luottamusta ja varmuutta osallistua tehtävien tekemiseen yhdessä oppien.

Vaikka tänään en varsinaisesti oppinut mitään uutta digitaitojeni näkökulmasta, sain jakaa digiosaamista työyhteisössäni. Tärkeänä tälle päivälle oli huomioni huolellisempaan keskittymiseen digialustoilla liikkumisen tempoon perehdytystilanteissa, ettei se ole liian nopeaa.

Päätin työpäiväni kello 15:30.

Perjantai 11.3.2022

Etätöpäiväni aloitin kello 6:30 käsittelemällä yksittäisiä työtehtäviä, joiden joukossa oli lukuisia sähköposteja ja muistilistavientejä. Tänään minulla oli kello 8:00 alkaen henkilöstön yhteinen tunnin pituinen koulutus Pohjoismaisesta palvelumallista. Pohjoismainen palvelumalli on herättänyt paljon keskustelua, sillä se vaatii omavalmentajilta lisää työaikaa, jotta voimme kohdata asiakkaitamme paljon tiiviimmin kuin aikaisemmin. Työaikaa asiakasmäärään nähden on jo tällä hetkellä liian vähän, joten mielenkiinnolla jään odottamaan tilanteen kehittymistä ja millaisia konkreettisia apukeinoja omavalmentajille mahdollisesti kehitetään palvelumallin onnistuneeseen toteutukseen. Uudet asiat vaativat oman aikansa ennen kuin ne asettuvat uomiinsa ja palvelusta tulee sujuvampaa, kun osaamista konkreettisen käytännön työn kautta saavutetaan.

Lounaalta palattuani aloitin viestiketjun kouluttajaopastajien Teams-verkostossa epäselvästä lakiviittauksesta, joka kohdentui Pohjoismaiseen palvelumalliin. Lakiviittaus aiheutti jonkin verran pohdintaa, sillä se on ristiriitainen. Kouluttajaopastajana minulla tulee olla luotettavaa ja tarkkaa tietoa erilaisista asioista sekä laeista, jotta voin vastata mahdollisiin kysymyksiin organisaatiossani. Kouluttajaopastajaverkostossa erinäisistä koulutukseen sisältyvistä asioista on joustavaa keskustella muun muassa kouluttajaopastajaverkoston omalla Teams-alustalla ja verkoston moninaisuus sisältää paljon erilaista osaamista. Vielä tänään tähän kysymykseeni en saanut riittävää vastausta, mutta sain paljon hyvää pohdintaa eri näkökulmista.

Ennen työpäiväni päättymistä minulla oli paljon yksittäisiä tehtäviä sekä lähetin useita kutsuja asiakkailleni ajanvarauksille sekä varasin puhelinaikoja, joista lähetin kirjeet asiakkaille kotiin. Tänään lopetin työpäiväni poikkeuksellisesti jo 13:45.

Viikonyhteenveto

Tämän viikon teemana oli digitaidot, joita ilman kouluttajaopastaja ei voi tehdä työtään. Pohdin omia digitaitojani siitä näkökulmasta, millaisia digitaalisia alustoja ja sovelluksia kouluttajaopastaja tarvitsee työssään ja millaista osaamista siinä tarvitaan. Toisaalta omavalmentajan työssä tarvittavaa digiosaamista on myös kouluttajaopastajan tehtävissä, joten osaaminen vahvistaa molempien tehtävien digiosaamista. Vantaan työllisyyspalveluissa perehdytysalustana toimii Microsoft Teams-sovellus samoin kuin kouluttajaopastajan saamista perehdytysissäkin ja sen käyttöominaisuudet ovat minulle entuudestaan tuttuja. Teams-sovelluksen erilaisiin toimintoihin olen kuitenkin saanut opastusta myös kouluttajaopastajaverkostosta ennen tämän opinnäytetyön aloittamista. Toiminnot kuten Forms-kyselyt ja ryhmiin jakamisen toiminto ovat tärkeitä osaamisen osia kouluttajaopastajalle jo perehdytystilaisuuksien näkökulmasta.

Microsoftin SharePoint-alusta on minusta selkeä ja helppokäyttöinen. SharePoint alustalla on paljon tietoa, ilmoituksia, ohjeita ja erilaisia tilastoja, joita hyödynnän kouluttajaopastajan tehtävissäni. SharePoint mahdollistaa tehokkaan tiimityöskentelyn sekä erilaisten tiedostojen

ja tietojen jakaminen tiimeissä ja koko organisaatiossa, joka on yksinkertaista (Microsoft 2022d). SharePointista löytyy kouluttajaopastajien materiaalit, perehdytysten tallenteet ja muun muassa usein kysytyt kysymykset palsta, joten alustalla tulee osata liikkua ja etsiä tarvittavaa tietoa.

Claned-verkkokoulutuslusto oli minulle uusi digitaalinen alusta toimia, mutta sen oppiminen ei ollut minulle mitenkään haastavaa. Käytännössä kokeilemalla opin hetkessä millaisia toimintoja Claned-verkkokoulutuslustalla on ja sen käyttö tuntui minusta helpolta. Toisaalta erilaisten digitaalisten alustojen oppiminen on minulle helppoa ja tätä oppimista edistää sinnikäs haluni oppia ja osata uusia asioita. Erilaiset alustat avautuvat minulle selittämättömällä tavalla. En osaa sanoittaa, miten oppiminen tapahtuu. Onko se oivaltamista vai päättelyä, mutta en useinkaan tarvitse ohjeita uusien digitaalisten alustojen oppimiseen.

Vaikka viikon aikana en käyttänyt Microsoftin PowerPointia, PowerPoint-esitysten luominen on minulle mielekästä, sillä olen erityisen innostunut erilaisista visuaalisista suunnittelutehtävistä. PowerPoint esitysten luomiseen on erilaisia toimintoja, joista perinteisin on näyttävien diaesitysten suunnittelu, johon PowerPoint toiminnoista saa myös ideointiapua. PowerPoint-esitykseen on mahdollista lisätä puhetta ja myös 3D-objektin saa lisättyä niin halutessaan. Myös puheen harjoittelu onnistuu PowerPointin avulla sekä se sisältää muun muassa puhe ja kosketustoiminnot. (Microsoft 2022e.) PowerPoint-ohjelmalla on mielenkiintoista luoda erilaisia videoita ja esityksiä. Tästä osaamisesta on valtavasti hyötyä kouluttajaopastajan tehtävälle, sillä omia esityksiä voi käyttää itse perehdytyksissä myöskin.

Outlook-kalenterin käyttö on minulle sujuvaa, josta olen pitänyt paljon myös perehdytystilaisuuksia kollegoille. Kalenterin käyttöosaaminen on äärimmäisen tärkeää kouluttajaopastajan tehtävälle, sillä tehtäviä tulee sovittaa yhteen oma- ja kollegojen aikataulun ja kouluttajaopastajalle asetettujen perehdytysten määräaikaisten mukaisesti. Minusta ajanhallintaa ei voi vähentää, sillä aikataulutettu toiminta vaatii tarkkuutta ja suunnittelua. Vain näin toimimalla perehdytykset onnistuvat siten, kun ne on määräajallisesti sovittu.

Kouluttajaopastajana minulla on riittävät digitaidot nykyisessä työssä tarvittavien tehtävien suorittamiseen. Ymmärrän kuitenkin, että teknologia kehittyy huimaa vauhtia ja digiosaamisen ylläpito on tärkeää. Tieto- ja viestintätekninen osaaminen on tärkeässä roolissa, sillä digitalisoituva toimintaympäristö on enenevässä määrin erilaisissa tietojärjestelmissä tapahtuvaa työn tekemistä. Työn hallinnan ja tehokkuuden varmistamiseksi sekä työssä viihtymisen näkökulmasta työntekijöiden digiosaaminen tulee huomioida aikaisempaa aktiivisemmin. Toimintatapaa voidaan muuttaa vasta, kun perusasiat ja tekninen osaaminen on hallinnassa. (Oikeusministeriö 2019, 14.) Toisaalta hyvät digitaidot eivät riitä, ellei pysy digitaalisen kehityksen vauhdissa mukana. Kehitystarvetta omiin digitaalisiin en tältä viikolta löytänyt. Toisaalta voisin kiinnittää enemmän huomiota perehdytystilanteissa, joissa simuloisin konkreettista

toimintaa digitaalisella alustalla. Kaikki eivät välttämättä ole yhtä nopeita liikkumaan erilaisilla digitaalisilla alustoilla kuin itse olen. Digitaidot ovat merkittävä osa kouluttajaopastajan työtehtävää ja ilman näitä taitoja tehtävässä ei voi onnistua tai ainakin se on huomattavasti haastavampaa.

6.3 Viikko 3: Vuorovaikutus 14.3 - 18.3.2022

Vuorovaikutus on tärkeä osa kouluttajaopastajan työtehtävää, joten tälle viikolle teemaksi asetan vuorovaikutuksen. Vuorovaikutus on laajassa valtakunnallisessa kouluttajaopastajaverkostossa oleellista ja kouluttajaopastajan vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä myös verkko-ohjelmien kehittämisessä, jossa tarvitaan taitoa saada perehdyttävät keskusteluun mukaan sekä motivoida ja innostaa oppimaan. Vuorovaikutuksellisissa kohtaamisissa ilmapiiri vaikuttaa myös vuorovaikutuksessa olevan ihmisen itseluottamuksessa, sillä ilmapiirillä on vaikutusta sille, miten kokee oman ihmisyytensä. Tähän vaikuttaa se tapa, jolla puhumme toisillemme. Taito vuorovaikutukseen on tärkeää ihan jokaiselle. (Rauhala 2020, Aluksi.) Verkossa vuorovaikutuksen merkitys korostuu, sillä verkossa toista ei välttämättä näe. Toisaalta vuorovaikutustilanteet ovat erilaisia ja hyvin paljon riippuvaisia vuorovaikutuksen osallisista (Mönkkönen 2018, 19). Kiinnitän erityisesti huomiota omaan tapaan olla vuorovaikutuksessa, ja mihin minun olisi tärkeää kiinnittää enemmän huomiota ja kehittää vuorovaikutustaitojani.

Vuorovaikutukseen löysin hyvää tietoperustaa kirjallisuudesta ja verkosta etsimällä sopivaa materiaalia. Oma kokemus vuorovaikutuksesta tukivat muun muassa Rauhalan teos Keskustelun voimasta sekä Mönkkösen ja Kupias & Peltolan ajatukset vuorovaikutuksesta.

Maanantai 14.3.2022

Toimistopäiväni aloitin poikkeuksellisesti etänä 6:30. Kävin varaamassa Outlook-kalenterista vapaana olevan huoneen, jossa voisin työskennellä työpäivän aikana. Katsoin kiireisimmät sähköpostit ja muistilistat, jotta ehdin tänään perehdyttämään uusia kollegoita. Työmatkalle lähdin 7:45 ja varsinaisen toimistopäiväni aloitin 8:15.

Olin varannut kalenteristani puoli tuntia (8:30-9:00) omalle ajalle. Oma aika tarkoittaa aikaa, josta minulle ei makseta palkkaa. Tämä oma aika huomioidaan työaikaleimuksissa, johon minun tulee se myös kirjata. Minulla oli sovittu tapaaminen Teams-kokouksessa opettajatutorini kanssa. Tapaaminen muuttui puhelinkeskusteluksi, sillä Teams-sovelluksessa ilmeni haasteita. Kävimme läpi tulevaisuuden suunnitelmiani opintojen jälkeiselle ajalle ja sain vinkkejä tehtävään, josta minulla on vielä 1 opintopiste suorittamatta. Vuorovaikutus oli puhelun aikana kannustavaa ja innostavaa. Sain hyvää palautetta opintojeni edistymisestä työni ohessa sekä kannustusta tämän opinnäytetyön tekemiseen. Tästä puhelusta jäi erityisen hyvä mieli ja hyvää energiaa työpäivään.

Keskityin käsittelemään muistilistojani ja löysin yhden asiakas casen, jonka asioiden käsittelyn voisin antaa aloittelevalle kollegalle käytännön opetukseen. Keskustelimme aloittelevan kollegan kanssa asiakkaan tilanteesta sekä järjestelmään tehtävistä kirjauksista. Kävimme yhdessä huolellisesti läpi asiakkaan tilannetta ja pohdimme palvelun sisältöä, jota asiakkaalle voisi ehdottaa. Aloitteleva kollega kysyi lisäkysymyksiä, joiden pohjalta keskustelimme asiakas casesta syvemmin, jotta hän sai hyvän kokonaiskäsityksen tilanteesta. Vuorovaikutuksessa huomioin aloittelevan kollegan epävarmuutta ja rohkaisin häntä sekä kerroin istuvani hänen läheisyydessään, jos hän tarvitsisi apuani asianhoidossa. Vuorovaikutus, jossa saimme yhdessä kiireettömästi pohdiskella tilannetta ja aloitteleva kollega sai kysyä ja tehdä oivalluksia turvalliseksi koetussa tilanteessa, jossa vuorovaikutus oli toista arvostavaa, kutsutaan kehittyneeksi keskustelutaidoksi. Kehittyneeseen keskustelutaitoon ei sisälly toisen käskyttäminen tai pelkkien ohjeiden antaminen. (Rauhala 2020, Valmentava keskusteluote.) Vuorovaikutuksessa aloittelevan kollegan kanssa koin tärkeänä vielä varmistaa, että hän koki olevansa valmis työtehtävän käsittelyyn.

Istuin aloittelevan kollegani läheisyydessä, kun hän soitti ensimmäisen asiakaspuhelunsa ja tämän jälkeen kävimme läpi yhdessä puhelun sisältöä ja keskustelimme asiakkuudenhallintajärjestelmään kirjattavista asioista. Vuorovaikutuksessa annoin kohteliaasti aloittelevan kollegan reflektoida omaa kokemustaan asiakaspuhelusta. Reflektointi on opitun kokemuksen analysointia, jossa tavoitteena on kehittävä itsensä tarkastelu ilman negatiivisuutta. Reflektointi antaa mahdollisuuden arvioida oppimaansa asiaa ilman kritiikkiä oman osaamisensa syventävään ymmärtämiseen. (Jyväskylän yliopisto 2022.) Vuorovaikutustilanteessa keskityin toista arvostavasti kuuntelemaan ja annoin aloittelevalle kollegalle hyvää palautetta ja ilmaisin, kuinka hienoa oli, että hän oli rohkaistunut asiakaspuhelun soittamaan. Toisen kuunteleminen on tärkeä taito ja toiselle annettu tunne muun muassa arvostetuksi tulemisesta on tärkeää. Se, että ymmärtää esitettyä asiaa, ei ole riittävä vaan pitää osata antaa toiselle erilaisia kokemuksen tunteita konkreettisesti, kuten kuulla, nähdä ja arvostaa. (Rauhala 2020, Hyvän keskustelijan perustaidot.) Vuorovaikutus aloittelevan kollegan kanssa sujui rauhallisessa, oivaltavassa ja rohkaisevassa ilmapiirissä.

Lounastapaamisesta kello 11:00 olimme sopineet kollegan kanssa edellisenä päivänä. Oli mukavaa pitkästä aikaa käydä yhdessä syömässä ja keskustella maailman tilanteesta. Totesimmekin, kuinka etäpäivillä lounastaminen on suhteellisen yksinäistä ja vuorovaikutus toisen kanssa lounaan lomassa oli piristävää. Toisaalta oli mukavaa, kun sai vähän jopa purnata ja laskea leikkiä työasioistakin. Tämä oli hyvin rentouttavaa ja vapauttavaa.

Työhön palattuani arvioin tulevaan perehdytykseeni tarvittavaa materiaalia ja suunnittelin perehdytyksen keston mukaisesti materiaalin sisältömäärää. Päädyn lopulta lyhyeen PowerPoint-esitykseen, jossa on konkreettisia havainnollistavia kuvia sekä suunnittelin perehdytyksestä vuorovaikutuksellista. Perehdytyksen aiheena oli osatyökykyisyys ja lääkärinlausunto B:n

merkitys asiakkaan työnhakuun. Osatyökykyisellä tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilön kyky tehdä täysipainoisesti omaa työtään on alentunut tilapäisesti tai pysyvästi. Tämä tarkoittaa sitä, että osatyökykyiselle voidaan räätälöidä työtehtäviä sekä tehdä tarvittaessa muutoksia työoloihin siten, että hän voi olla ansiotyössä sen hetkellä terveydentilallaan. Osatyökykyinen henkilö voi olla muun muassa pitkään työelämästä poissa ollut tai hänellä on sairaus, jolla on merkitystä hänen työkykyynsä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019.) Lääkärintilauksessa (B) lääkäri ottaa kantaa muun muassa henkilön pitkäaikaiseen työkyvyttömyyteen huolellisella tilankuvauksella jäljellä olevasta toiminta- ja ansiokyvystä (Lääkäriliitto 2016). Osatyökykyiset asiakkaat ovat tärkeä ryhmä, jossa tulee osata ohjata asiakasta työllistymistä edistävällä tavalla, jotta hän voi saavuttaa osallisuuden työelämään haasteista huolimatta.

Aloitin tunnin kestoisen perehdytyksen kello 13:00. Kävin läpi PowerPoint-esitystä ja avasin esimerkkien avulla perehdytettävää aineistoa. Perehdytys oli aktiivista vuorovaikutusta ja kysymyksiä esitettiin rohkeasti. Kannustin keskusteluun ja varmistin opittuja asioita kysymällä muun muassa perehdytettävien näkemyksiä opittuihin asioihin. Tämä oli niin sanottua valmentavaa keskustelua, jonka päämääränä oli muun muassa edistää toisen oppimista ja tekemään itse oivalluksia (Rauhala 2020, Mikä tekee keskustelusta valmentavaa). Tavoitteellinen, pohdiskeleva ja innostava vuorovaikutus on merkki hyvästä oppimista tukevasta vuorovaikutuksesta. Tunne yhteenkuuluvuudesta ja ryhmäytymisen edistämisestä vahvistuvat perehdytettävien välisessä keskustelussa. (Marstio 2020, 40.) Vuorovaikutuksesta perehdytettävien kanssa syntyi hienoja oivalluksia, ja perehdytyksen päätteeksi kiitin aktiivisesta osallistumisesta ja muistutin, että asiaan saa palata, jos haluaa keskustella aiheesta enemmänkin.

Perehdytyksen päättymisen jälkeen rentouduin 10 minuutin verran ja join samalla kupillisen kahvia. Rauhallinen ja hiljainen hetki perehdytyksen jälkeen tuntui hyvältä ja sulkemalla silmäni lisäsin rauhoittumisen tunnetta. Taukojen merkitystä ei voi vähätellä. Ennen työpäiväni päätöstä katsoin koulutusportin viestit ja perehdytin aloittelevalle kollegalle Teams-puhelun avulla asiakas casea, jonka hän hoitaisi itsenäisesti.

Työpäiväni päätin kello 15:00.

Vuorovaikutusta tälle päivälle oli paljon erilaisten ihmisten kanssa erilaisissa tilanteissa. Minulle on tärkeää, että ihmisellä on turvallinen ja luottavainen olo keskustella kanssani. Kupias & Peltola (2019, luku 5.1) toteavat myönteisten tunteiden olevan lähtökohtaisesti hyväksi oppimiseen ja ne ovat tavoittelemisen arvoista. Myönteiset tunteet olivat läsnä tänään aloittelevan kollegan kanssa vuorovaikutuksessa sekä hänen reflektoidessaan kokemustaan asiakas casesta. Hän kysyi kysymyksiä rohkeasti ja annoin hänelle tilaa reflektoida omaa kokemustaan asiakastilanteesta. Tällainen perehdyttäminen oli hyödyksi organisaatiollekin, sillä aloittelevalle kollegalle syntyi oikeaa ymmärrystä asiakastilanteesta (Kupias & Peltola 2019, luku 5.5).

Perehdytyksessä kysymyksiä ja ajatuksia tuotiin esiin aktiivisesti ja vuorovaikutuksessa haastoin perehdytettäviä itse oivaltamaan opittavia asioita. Omassa vuorovaikutuksessani kiinnitin huomiotani siihen, että minä todella pysähdyin hetkeen ja keskityin kuuntelemaan toisen puhetta ja annoin tilaa toisille itse oivaltaa asioita.

Tiistai 15.3.2022

Etäpäiväni aloitin kello 7:00 käsittelemällä sähköpostejani sekä ilokseni huomasin, että muistilistoillani ei ollut tänään mitään akuuttia, joten säästin niiden käsittelyn iltapäivään, jolloin minulla oli perehdytys aloitteleville kollegoille muistilistojen käsittelystä. Perehdytyksessä voisin konkreettisesti näyttää, miten muistilistoja käsitellään ja kuinka niitä voi hyödyntää ennakoivasti asiakastyössä.

Kävin Teams-kanavalla keskustelua asiakas caseista aloittelevan kollegan kanssa. Johdattelin häntä pohtimaan millä tavalla hän asiakas case näkee ja millaisiin asioihin hän kiinnittää huomionsa. Keskustelun päätteeksi otin kuvakaappauksia erilaisista toiminnoista, jotta asiakkuudenhallintajärjestelmän toiminnot hahmottuisivat paremmin ja kollega saisi hoidettua itsenäisesti asiakas caseja. Asiakas caseista keskustellessa oli tärkeää antaa kollegan myös itse oivaltaa asiakkaan tilannetta, vaikka asia olisi itselle yksikertainen ja suoraan annettu vastaus säästäisikin omaa työaika. Se mikä itselle tuntuu yksinkertaiselta, voi olla toiselle haastava ja hän tarvitsee asian kanssa apua (Rauhala 2020, Toiminnan suunnitteleminen). Valmiita vastauksia tulisi mahdollisuuksien mukaan välttää, sillä omilla oivalluksilla tapahtuu oman osaamisen kehittymistä. Tämä kehittyminen on aloittelevalle kollegalle tärkeää siinä missä konkareillekin.

Kello 9:00 minulla alkoi kaksi tuntinen kouluttajaopastajien koulutus, jossa käsiteltiin yleistä avustusjärjestelmää, joka kohdentui aluehallinnon asiointipalveluiden starttirahahakemusten sähköiseen asiakaspalveluun. Tämä sisältyy kouluttajaopastajan tehtäviini, vaikka starttirahahakemukset eivät käytännön työssä sisälly omavalmentajan tehtäviini. Minun täytyy keskustella tarkemmin kouluttajaopastajaverkostoon ja kysyä kenelle kouluttajaopastajat perehdyttävät starttirahan sähköistä asiakaspalvelua. Pohdin, tarvitseeko omavalmentajat kotoutujien ja vieraskielisten palveluissa ensinkään tällaista tietoa. Toisaalta en tiedä millä tavalla starttirahahakemukset linkittyvät lopulta uuteen asiakkuudenhallintajärjestelmään tulevaisuudessa, joten asia on tästäkin näkökulmasta katsottuna hyvä selvittää. Koulutuksen päätteeksi aloitin lounastaukoni minulle ominaiseen tapaan kello 11:00.

Lounaalta palattuani, kävin läpi asiakkaan tilannetta, sillä minulla oli sovittuna 45 minuutin puhelinaika työllistymissuunnitelman päivittämiseen alkaen kello 12:30 ja myöhemmin kello 13:30 minulla oli sovittuna perehdytystä uusille kollegoille, josta sovimme viime viikolla. Perehdytyksen aiheena oli muistilistat ja niiden tehokas ja tuottava käsittely.

Kello 13:00 aloittamassani perehdytyksessä oli alusta alkaen rento tunnelma, sillä olimme jo aikaisemmissa perehdytyksissä tutustuneet ja keskustelleet vilkkaasti eri aihealueiden parissa. Kerroin perehdytyksen perustuvan vuorovaikutukseen, joten keskustelu oli sallittua koko perehdytyksen ajan. Oli mukavaa huomata, että perehdytettävät tunsivat olonsa turvalliseksi ja olivat aktiivisia perehdytyksen alusta alkaen. Hiljaisimmatkin uskalsivat tuoda mielipiteensä esiin ja kannustinkin heitä antamalla hyvää palautetta tärkeistä oivalluksista. Perehdytyksessä minulla oli yksi ainoa dia, jossa oli lueteltu viisi tärkeintä seikkaa muistilistojen hoitamisesta. Kävimme pohtivasti keskustellen läpi näitä kohtia, joista esitin käytännön esimerkkejä simulaatiopedagogisesti. Tämä perehdytystyyli sai paljon kiitosta perehdytettäviltä. Perehdytys oli kaikkiaan vuorovaikutuksellisesti onnistunut ja jokaisella oli tilaa keskustella ja tuoda omia näkemyksiään yhteiseen keskusteluun.

Työpäiväni jatkui vielä ammattiliiton kokouksella, joka oli laillista työaika. Työpäiväni päätin kello 17:00.

Työpäivään mahtui tänään paljon vuorovaikutustilanteita ja tälle päivälle huomasin oman vuorovaikutukseni olevan perehdytystilanteessa vapaampaa kuin aiemmin. Keskityin olemaan oma itseni, enkä verrannut omaa perehdytystäni toisten perehdytyksiin vaan perehdytyksestä tein oman näköiseni. Huomioin omaa tapaani olla vuorovaikutuksessa ja se on hyvin kannustava ja positiivisen näkökulman huomioivaa. Annan nopeasti hyvää palautetta ja kiitän, kun siihen on aihetta sekä huomioin ihmisiä tasapuolisesti. Nämä ovat hienoja ominaisuuksia vuorovaikutuksessa, joita aion vaalia.

Keskiviikko 16.3.2022

Etätyöpäiväni alkoi 7:00. Kävin läpi sähköposteja, joiden käsittelyyn ei kulunut aikaa puolta tuntia enempää. Oli mukavaa aloittaa työpäivä tällaisina päivinä, kun sähköposteja oli normaalia vähemmän. Toisaalta se antoi mahdollisuuden sähköpostien huolellisempaan tarkasteluun ja kiinnitin huomioni sähköpostiin, jonka olin kokonaan unohtanut. Minulla on sähköpostit luokiteltu ja nimetty, jolloin tiedän niiden väreistä ja nimistä, ovatko ne uusia tai vielä käsittelyssä. Hienoa, sain tuon roikkumaan jääneen sähköpostinkin käsiteltyä.

Muistilistoiltani löytyvien asiakas casejen käsittelyä jatkoin kello 9:00 saakka, jolloin siirryin kotoutujien ja vieraskielisten palveluiden tiimien kaksi tuntiseen Teams-kokoukseen. Meillä oli aiheena ryhmäkehityskeskustelu sekä sivusimme myös sen hetkisiä akuutteja työasioita. Vuorovaikutus kokouksessa oli vilkasta ja osallistuin keskusteluun itsekkin aktiivisesti puheen- vuorollani sekä kirjoittamalla Chat-kenttään kommenttejani sekä tekemiäni huomioita. Vuorovaikutuksessa en kokenut haasteita ja toisaalta minulla on rohkeutta myös esittää omia näkökulmiani ja ideoitani erilaisiin asioihin. Omassa vuorovaikutuksessa pyrin huomioimaan toiset puhujat ja Chat-kommenteissa peukutan mielestäni hyviä kannanottoja.

Poistuin kokouksesta kello 11:15, sillä kokous venyi pidemmäksi, kun sen alun perin piti päättyä kello 11:00. Minulla alkoi toinen kokous kello 12:00 ja on tärkeää ruokailla ennen seuraavaa kokousta. Rentoutuminen ja hyvä ravinto sekä hetki ilman työasioita on tärkeää oman jaksamisen näkökulmasta.

Kello 12:00 - 14:00 minulla oli suurella mielenkiinnolla odottamani luento, jonka aiheena oli asiakkaan traumatausta. Kokouksessa luennoi PsM, psykoterapeutti, erikoispsykologi Ferdinand Garoff. Traumalla tarkoitetaan emotionaalista vauriota, jossa mieli särkyä. Se saa alkunsa ihmisen kokiessa jonkin vaikean asian, josta hän ei pääse yli tai ihmisen elämän tilanne on sellainen, että se on liikaa hänen kestokyvyllään. Trauma voi saada alkunsa jostakin yksittäisestäkin tapahtumasta muun muassa onnettomuudesta tai sodasta. (Mielenterveyden keskusliitto 2022.) Aiheena trauma oli hyvin mielenkiintoinen ja osaamista traumataustaisten asiakkaiden kohtaamiseen tarvitaan maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa toisinaan. Kokous oli hyvin antoisa ja sain uutta osaamista traumaattisen stressin ymmärrykseen ja siihen, millaisilla keinoilla voin kohdata traumataustaisen asiakkaan.

Luennon päätyttyä rentouduin 10 minuuttia ja nautin samalla kupin kahvia. Olin päättänyt käydä läpi kollegani muistilistoja, jotta hän saa rauhoitettua omaa työtään ja keskustelin tästä asiasta hänen kanssaan Teams-kanavalla yksityisesti. Työn lomassa keskustelin kahden aloittelevan kollegan kanssa Teams-puhelun välityksellä asiakas caseista, joita he saivat itsenäisesti hoitaa. Katsoimme läpi asiakkaiden taustatietoja ja annoin joitakin tarkentavia ohjeita, jonka jälkeen he huolehtivat asiakas caset itsenäisesti loppuun. Sovimme aloittelevien kollegoiden toiveesta, että he laittavat asiakkaista minulle muistilistaviennit. Tämä tarkoittaa sitä, että kävin vielä varmistamassa, että asiakkaiden asioiden hoito oli sujunut oikein.

Työpäiväni päätin 16:30.

Vuorovaikutusta tälle päivälle oli paljon erilaisissa tilanteissa ja vuorovaikutus omalta osaltani oli pääasiassa toista kannustavaa ja kuuntelevaa. Toisaalta kokouksessa ilmaisin mielipiteitäni suoraan, jopa kärkkäästi. Suuremmilta osin koen sen olevan enemmänkin eduksi ja merkitystä on enemmänkin sillä, millä tavalla asioita ilmaistaan. Omassa vuorovaikutuksessa minun tulee kuitenkin kehittää kärsivällisyyttä hillitä kärkkäyttä sellaisilla hetkillä, kun oma kärsivällisyys uhkaa loppua, sillä se voi myös aiheuttaa tahatonta pahaa mieltä toiselle.

Torstai 17.3.2022

Etätyöpäiväni aloitin kello 7:00 käymällä läpi sähköpostejani ja ohjasin asiakkaitani koulutusportissa oppilaitosten suosittelemiini koulutuksiin, ennen kuin siirryin koko henkilöstölle suunnattuun tunnin pituiseen Teams-kokoukseen kello 8:00.

Kokouksen päätyttyä keskustelin kollegan kanssa Teams-kanavalla asiakas caseista ja sovimme yhteisen Teams-kokouksen iltapäivälle kello 12:30, jossa voisimme rauhassa katsoa asiakastilanteita ja keskustella niistä tarkemmin. Lähetin sähköpostia esihenkilölleni kouluttajaopastajan perehdytysaikataulusta ja päätimme keskustella puhelimitse asiasta tarkemmin. Katsoimme yhdessä sopivat päivät perehdytyksille ja sovimme, että alustavasti valmistelen neljän hengen itseohjautuvien tiimien toimintakehystä nykyisten tiimien sisälle ja pyydän vapaaehtoisia kollegoita ideoimaan yhdessä itseohjautuvien tiimien toimintamallia. Olin ehdottanut tätä toimintamallia yhteisessä kokouksessamme tiimien kesken, sillä se toisi avun kollegoille, jotka kokevat jäävänsä työtehtäviensä kanssa yksin. Neljän henkilön tiimit voivat auttaa ja tukea toisiaan säännöllisillä yhteisillä kokouksilla, joissa he voivat sopia omista toimintavoistaan muun muassa tapaamiskerroista. Itseohjautuvissa tiimeissä voidaan auttaa asiakas caseissa ja mahdollisuuksien mukaan helpottaa kollegan työkuormaa. Pyysin vapaaehtoisia ideoimaan tiimien toimintaa yhteisellä Teams-kanavalla, jolloin voisimme laatia alustavan kaavion, millä tavalla itseohjautuvat tiimit käytännössä toimivat ja millaisia asioita tiimeissä voisi käsitellä.

Lounaani aloitin 11:30 ja sen päätteeksi aloitimme kollegan kanssa kello 12:30 noin tunnin mittaisen Teams-puhelun, jossa kävimme läpi asiakas caseja ja haastavia selvityspyyntöjä sekä niihin kohdistuvia työvoimapolitiittisia lausuntoja. Minulla on ollut lähiaikana paljon perehdytystuokioita, jotka ovat vieneet toisinaan ison osan omaa työaika. Koen tärkeänä antaa aikaa aloitteleville kollegoille, sillä työyhteisössä tuen antaminen on merkittävässä roolissa, jotta kollega ei jäisi haastavien asiakas casejen kanssa yksin (Mönkkönen 2018). Jos aloitteleva kollega jää ilman tarvitsemaansa apua perehtymisessään, osaaminen hidastuu (Kupias & Peltola 2019, luku 5.5). Omassa työssä kokemani kiire ei ole estänyt minua antamasta tukea ja apua sitä tarvitseville.

Ennen työpäiväni päättymistä lähetin sähköpostilla alustavaa tietoa tulevasta tyomarkkinatori.fi-alustan perehdytystilaisuuksista, joihin voi myös osallistua kertaamaan aikaisempaa perehdytystä. Liitin sähköpostiin mukaan linkin tyomarkkinatori.fi-alustalle, jolloin voi käydä tutustumassa itsenäisesti alustaan sekä 3.23 minuutin ohjevideon tyomarkkinatori.fi-alustan toiminnoista. Teams-kokous kutsut lähetin Outlook kalenterikutsuna kotoutujien ja vieraskielisten molemmille tiimeille sekä osaamiskeskuksen henkilöstölle. Oli mukavaa saada esihenkilöltä palautetta perehdytyksen viestinnästä, jonka hän koki motivoivana.

Työpäiväni päätin kello 15:45.

Vuorovaikutuksessa tälle päivälle huomasin kehitystarvetta tilanteissa, jossa henkilön puhe-tyyli on sellainen, että en osaa päätellä milloin puhe päättyy. Tällaisissa tilanteissa on ikävää, kun aloittaa puhumaan toisen päälle, jos toinen ei olekaan vielä lopettanut. Etäyhteydessä tilanteen haastavuus korostuu, sillä toista ei välttämättä näe, jolloin puheen päättymistä on

vaikea arvioida. Jäin kuitenkin pohtimaan sitä, että vuorovaikutustaidot kehittyvät jokaisella kerralla jollakin tavalla, kun kohtaamme uusia ihmisiä ja oma vuorovaikutus on erilaista riippuen ihmisestä kenet kohtaan. Tänään kohtaamani vuorovaikutuksen kehittämisen tarve on oivallinen esimerkki siitä, kuinka tärkeää on pysähtyä todella huomioimaan omaa tapansa olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa.

Perjantai 18.3.2022

Toimistopäiväni aloitin kello 8:20. Minulla oli tänään kaksi tunnin mittaista ajanvarausta kasvokkain asiakkailleni kello 9:00 - 11:00 välillä, joista toiseen osallistui aloitteleva kollega oppimaan ja toisessa tapaamisessa oli tulkki mukana. Ennen tapaamisia kävin läpi edellisen päivän sähköposteja, joihin en ehtinyt kaikkiin vastaamaan ennen ajanvarauksia.

Lounaan jälkeen siirryin käsittelemään kesken jääneitä sähköpostejani kello 12:00 ja tästä siirryin muistilistojeni käsittelyyn. Muistilistoillani oli tänään vähän huomioitavia asioita, joka oli helpottavaa, sillä minulla oli sovittuna Teams-kokous kahden kollegan kanssa kello 12:30. Minulla on vahva tuntemus kuntoutusasioista ja kävimme läpi kuntoutuspalveluita nuorille sekä kuntouttavan työtoiminnan periaatteita ja käytännön työtä. Muun muassa Kela (2022) tarjoaa nuorille monia erilaisia kuntoutusmuotoja riippuen nuoren kokonaistilanteesta. Kuntouttavalla työtoiminnalla taas tarkoitetaan sosiaalihuoltolaissa määriteltyä sosiaalipalvelua, jossa henkilön työ- ja toimintakyky asettaa rajoitteensa osallistumiselle julkisten työvoimaja yrityspalveluiden palveluihin tai hän ei sen hetkisessä tilanteessaan kykene työllistymään. Henkilölle sopivasta kuntouttavasta työtoiminnasta kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa sovittu palvelupolku asiakkaan aktivointisuunnitelmaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022.) Kuntouttavaa työtoimintaa suunnitellaan harvemmin kotoutujien ja vieraskielisten palveluissa, mutta näitäkin asiakkaita on, joten toimintatapa on hyvä olla tiedossa.

Osallistuin virtuaalikalhville kello 13:30 - 14:00, jossa kotoutujien ja vieraskielisten palveluiden tiimit voivat kohdata toisensa ja keskustella kaikista asioista, kuitenkin välttämättä työasioista keskustelua. Keskusteluissa nousee usein esiin jaksaminen ja viikonlopun suunnitelmat. Nämä virtuaaliset kahvit ovat mukava tapa olla vuorovaikutuksessa kollegoiden kanssa ja saamme tutustua toisiimme paremmin

Tänään päätin työpäiväni kello 14:15.

Tänään minulla oli selkeästi erilaisia tapoja olla vuorovaikutuksessa ja nämä tavat liittyivät kontekstiin, jossa vuorovaikutusta tapahtui. Asiakkaiden kanssa vuorovaikutus oli lempeää ja rauhallista sekä kannustavaa. Kun taas perehdytyksessä vuorovaikutuksessa näkyi selkeä asiantuntijan rooli ja opittua asiaa tarkasteltiin sen vaatimalla vakavuudella ja toisaalta virtuaalikalhveilla vuorovaikutukseni oli rempseää ja iloista. Vuorovaikutusta on monenlaista ja koen

jokaisen vuorovaikutuksen olevan hyvää vuorovaikutusta, jos sen taustalla on toista loukkaamatonta ja vilpitöntä tavoitetta.

Viikko yhteenveto

Tämä viikon teemana oli vuorovaikutus, joka on yksi tärkeä osa kouluttajaopastajan tehtävää. Viikkoon mahtui paljon erilaisia vuorovaikutustilanteita läsnä ollessa ja verkossa. Verkossa vuorovaikutustaidot korostuvat ja vaikka minulla on vuosien varrella kehittyneet hyvät vuorovaikutustaidot, huomasin viikon aikana joitakin asioita mihin minun tulee kiinnittää enemmän huomiota.

Verkkovuorovaikutustaitoja tulee harjoittelemaan kehittää, jotta voi itse kehittyä. Omanlainen toimintatapa ja tapa millä vuorovaikutus tuntuu itselle luontevalta, on merkityksellistä. Tällä tavoin on mahdollisuus saada aikaiseksi tilanne, jossa vuorovaikutus ruokkii verkkoa ja saa siihen eloa. (Huovila & Johansson 2021, 101.) Omalla persoonalla ja tavalla toimia verkossa on merkitystä. Tämän oivalsin omassa tavassani olla vuorovaikutuksessa perehdytystilanteissa. Lopetin miettimästä liikaa sitä, miten muut ovat joskus toimineet ja keskityin vuorovaikutukseen omana itsenäni ja omilla tavoillani. Tämä johti siihen, että vuorovaikutus oli paljon luontevampaa ja mukavampaa. Tämä oli tärkeä oivallus, sillä virallisissa perehdytyksissä ollaan usein vähän jäykkiä ja ilmeettömiä, joten persoonallisuus toi eloa ja sanoisin jopa iloa ja mielekkyyttä perehdytysten vuorovaikutustilanteisiin.

Verkkovuorovaikutus on haastavampaa kuin mitä siitä voisi kuvitella. Verkkovuorovaikutuksessa ei välttämättä näe toista ja taito kuunteluun korostuu. Kun taas kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa on helpompi lukea ihmistä ja seurata puheen rytmiä, myös kuuntelemaan eri tavalla, sillä toisen ilmeistä ja eleistä voi päätellä paljon. Tästä huolimatta kuunteleminen ei ole aina helppoa. (Vilpa 2018.) Verkkovuorovaikutuksessa tulee keskittyä kuuntelemaan puhujaa näkemättä häntä, jolloin nonverbaalisia viestejä ei näe. Nonverbaalisia viestejä ovat muun muassa ilmeet, katseet ja eleet ja niillä on merkitystä vuorovaikutuksen säätelyyn. Nonverbaalia säätelyä voi olla muun muassa puheenvuoropyynnön esittäminen elekielillä. (Helsingin yliopisto 2022). Nonverbaalisuutta verkkovuorovaikutuksessa ei aina ole, sillä kasvokkain paljastaminen kameran avulla on jokaiselle henkilökohtainen valinta. Minulle keskittyminen todella tutkimaan omaa tapaa olla vuorovaikutuksessa on ollut arvokasta kehittymisen tarpeen tunnistamista.

Oivalsin, että verkkokokouksissa tai -perehdytyksissä minulle kasaantuu paineita puhumiseen, jos kukaan ei puhu mitään. Minun on vaikeaa sietää tätä hiljaisuutta. Hiljaisuus kouluttajaopastajan perehdytyksissä on tullut satunnaisina kertoina esiin ja koen sen häiritseväksi. Hiljaisuuden hetkinä perehdytystilanteissa siirryn seuraavaan aiheeseen ja totean sen perehdytettävälle olettaen, että aiheesta ei nouse kysymyksiä. Toisaalta hiljaisuutta sietämällä annetaan muun muassa perehdytettävälle aikaa pohtia asiaa ja luodaan kiireetöntä

keskusteluilmapiiriä (Guttorm & Mäenpää & Peltola & Ylönen 2017, 48). Asioiden pohtiminen on tärkeää, mutta koen tärkeänä myös löytää hiljaisille hetkille sopivaa aikarajaa, sillä hiljaisuuden pitkittäminen voi tuntua kenestä tahansa turhautavalta. Aina ei tietenkään tarvitse puhua tai vastata, mutta haluan kehittää omaa osaamistani siten, että tiedän millaisilla menetelmillä tällaista hiljaista hetkeä voisi murtaa tai miten arvioin hiljaisuuden sopivaa kestoa.

Toisaalta meillä on erilaisia puhetyylejä, jotka nekin vaikuttavat vuorovaikutuksessa. Joillakin ihmisillä on tapana puhua ja pitää taukoa, jonka jälkeen he jatkavatkin puhumista. Tauko voi olla niin pitkä, että siitä saa sellaisen kuvan, että toinen on päättänyt puheenvuoronsa. Ilman nonverbaalista viestintää en aina osaa arvioida näitä hetkiä ja koen hyvänä kehityskohteena tutustua aidosti kollegoiden erilaisiin tapoihin ilmaista itseään. Koen tärkeänä kehittyä odottamaan maltillisemmin omaa puheenvuoroani, sillä osoitan myös kunnioittavani toisen puheenvuoroa. Tämä on tärkeää huomioida kouluttajaopastajana erilaisissa perehdytyksissä.

Vuorovaikutukseen löysin myös kehittämisen tarvetta tilanteissa, joissa kärsivällisyyteni on koetuksella ja ilmaisen asiani hyvin suoraan. Toisaalta suoraan voikin ja pitää pystyä puhumaan, mutta saatan sanoa asioista myös kärkkäästi, joka voi pahoittaa herkemmän mielen. Me emme ole totaalisen immuuneja toistemme vaikutuksille. Toisaalta tiimissä tulisi pystyä avoimeen keskusteluun, mikäli tulee tunne siitä, että joku on mennyt pieleen. (Kupias & Peltola 2019, luku 4.2.) Tällaisia tilanteita on harvemmin, mutta on tärkeää tunnistaa myös negatiivisia piirteitä omassa vuorovaikutuksessaan.

Vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten kanssa koen toimivani lähtökohtaisesti luontaisesti, omana itsenäni. Toisaalta pitkä ajanjakso etätyössä on kääntänyt vuorovaikutuksesta välittyviä tunteita myös toisin päin, eli vuorovaikutus läsnäolotilanteessa tuntui pitkästä ajasta jopa erikoiselta, kun etätyösuositukset poistuivat Vantaan työllisyyspalveluista 1.3.2022. Alkuun tuntui epätodelliselta puhua kollegalle metrien päästä maski kasvoilla ja todella nähdä hänet muuallakin, kun verkossa. Tämän ihmettelyn lomassa huomasi läsnäolon voiman. Läsnä ollessa toista kuuntelee eri tavalla aidosti ja kiinnostuneesti. Vuorovaikutuksessa toisen kanssa on tärkeää olla läsnä, eli keskittyä kuulemaan mitä toinen sanoo.

Työyhteisötaitoissa vuorovaikutuksella on myös merkitystä. Ammattilaisten on kyettävä toimimaan yhdessä ja kiinnostua toistensa tavasta ajatella ja toimia. Yhteistyön rakentaminen toimivaksi on tärkeää ja kun vuorovaikutuksella on iso rooli omassa työssä, sitä tulee kehittää ja arvioida säännöllisesti. (Mönkkönen 2018, 177, 55.) Oman vuorovaikutukseni tarkempi seuraaminen tällä viikolla on avannut silmiäni oivaltamaan, kuinka tärkeää on pysähtyä tutkimaan omaa tapaansa olla vuorovaikutuksessa ajoittain, jotta vuorovaikutustaitoissaan voi myös kehittyä. Kouluttajaopastaja tarvitsee toiset huomioivia vuorovaikutustaitoja ja vuorovaikutustaidoilla on merkitystä selkeän perehdytyksen tavoittelussakin.

6.4 Viikko 4: Moniammatillinen verkostoyhteistyö 21.3 - 25.3.2022

Teemaksi tälle viikolle asetin moniammatillisen verkostoyhteistyön, joka on tärkeä osa kouluttajaopastajan tehtävää. Valtakunnallinen kouluttajaopastajaverkosto koostuu eri alojen ihmisistä ja verkostossa on yli 200 jäsentä. Näin suuressa verkostossa voi jäädä helposti äänetömäksi osalliseksi, joten verkostossa toimiminen vaatii osaamista ja kykyä osallistua verkoston vuorovaikutukseen. Moniammatillinen yhteistyö on palveluiden uudistumisessa tärkeä asia ja työelämässä tapahtuvien rakennemuutosten mukana tulisi uudistaa myös työtapoja ja erilaisen ammatillisen osaamisen jakaminen sisältyy vahvasti tähän. Myös työidentiteettiä tulisi uudelleenrakentaa. (Mönkkönen, Kekoni & Pehkonen 2019, 1 Johdanto.) Kouluttajaopastajana toimiminen vaatii uudenlaisen työtavan oppimista ja toimimista laajassa moniammatillisessa yhteistyöverkostossa, joka on tärkeää osaamista, jota kouluttajaopastaja tarvitsee onnistuakseen tehtävässään. Keskityn huomioimaan omaa tapaan toimia moniammatillisessa yhteistyöverkostossa sekä kiinnitän huomioni mahdollisiin kehittämisen tarpeisiin omassa toiminnassani.

Tietoperustaa moniammatilliselle yhteistyölle löysin laajasti Mönkkösen, Kekonin & Pehkosen vuonna 2019 toimittamasta teoksesta Moniammatillinen yhteistyö sekä muusta aiheeseen läheisesti sopivasta tietoperustasta kirjallisena sekä verkosta etsimällä.

Maanantai 21.3.2022

Tänään minulla oli toimistopäivä. Työpäiväni sisältävät paljon rutiininomaisia työtehtäviä ja olen kirjannut tehtäviä tähän opinnäytetyöhön omavalmentajan työn laajuuden ja ajankäytön kokonaiskuvan hahmottamista helpottamaan. Olen pyrkinyt näillä kirjauksilla osoittamaan kokonaistilanteen, jossa kouluttajaopastajan tehtäville tarvittavaa aikaa joutuu peilaamaan omavalmentajan työaikaan. Tästä eteenpäin jatkan omavalmentajan työtehtävieni kirjaimista käyttäen tehtävistä sanaa rutiinitehtävät, jotka tarkoittavat niitä perustehtäviä, jotka toistuvat omavalmentajan työssä päivittäin. Näitä tehtäviä ovat muun muassa sähköpostien ja muistilistojen käsittely, ajanvaraukset, kollegoiden väliset asiakas-case keskustelut, koulutusportissa työskentely sekä monet muut yksittäiset työtehtävät. Omavalmentajan työtehtävistä kirjoitan tarkemmin tapauksessa, jossa se liittyy oleellisesti viikon teemaan, sillä omavalmentajan taidot linkittyvät kouluttajaopastajan osaamiseen.

Työpäiväni aloitin rutiinitehtävillä, joista siirryin tarkastelemaan huomisen perehdytyksen materiaalia ja aikataulua. Minulla on huomenna kouluttajaopastajan perehdytyksen ensimmäinen kertaosio tyomarkkinatori.fi-alustasta kirjautumattoman näkökulmasta, joten kävin läpi tarvittavan materiaalin ja laadin perehdytyksen Microsoft Forms kyselyt ennen kello 11:00 lounasta. Katsoin aikataulua tarkasti läpi, vaikka aikataulu onnistui edellisellä perehdytyskerralla hyvin. Tällä perehdytyskerralla toivon, että saan suoritettua ensimmäisellä kerralla pieleen menneen asiakas case-tehtävän, jossa tavoitteena oli työskennellä ryhmissä ja

hyödyntää tyomarkkinatori.fi-alustaa annetussa tehtävässä. Maaret Kallio (2020, Luku: Voimana toivo) painottaa vastuunoton linkittyvän vahvasti toiveikkuuteen ja ihmisen tarpeeseen selviytyä elämän eri tilanteissa. Toivon kannattelu perehdytystilanteen onnistumiselle on minulle tärkeä, sillä minulla on perehdytyksessä iso vastuu siitä, että työyhteisössä saadaan riittävästi ja laadukkaasti osaamista uusista asioista. Haluan onnistua, sillä perehdytyksen aihe liittyy vahvasti jokaisen omavalmentajan asiakastyöhön ja sen tiedon hakuun, jota kulloisesakin tilanteessa työssämme tarvitsemme.

Iltapäivällä minulla oli moniammatillinen verkostoyhteistyökokous Vantaan aikuisopiston opettajien kanssa. Vantaan aikuisopistolla maahan muuttanut 17-30-vuotias voi saada aikuisille kohdennettua perusopetusta, jonka tavoite on lisätä maahanmuuttajan valmiuksia jatko-opiskeluun tai sijoittumaan työhön (Vantaan aikuisopisto 2022). Tätä mahdollisuutta jatko-opiskeluun sekä työllistymiseen pidämme opettajien kanssa yhteisenä tavoitteena asiakkaan palvelupolun aikana. Kokoukseen osallistui Vantaan työllisyyspalveluista lisäksi neljä omavalmentajaa, joiden erikoisosaamiseen luku- ja kirjoitustaidottomat asiakkaat kuuluvat. Moniammatilliset verkostoyhteistyökokoukset ovat tärkeitä, sillä ne antavat eri alojen työntekijöiden näkökulman käsiteltäviin asioihin.

Kokouksessa saimme tarkempaa kuvausta Vantaan aikuisopiston koulutuksista maahanmuuttaja-asiakkaillemme. Keskustelimme luku- ja kirjoitustaidottomien asiakkaiden koulutuksista ja muista yhteistyöasioista, joilla asiakkaiden erilaisia tilanteita voidaan yhdessä edistää. Pehkonen, Martikainen, Kinni & Mönkkönen (2019) toteavatkin, kuinka tärkeää on kehittää moniammatillista yhteistyötä siten, että se palvelee paremmin asiakasta. Asiakkaan palvelun kehittäminen toimivammaksi on moniammatillisen yhteistyön kulmakiviä, jolla mahdollistetaan asiakkaan palveluiden toimivuus asiakasta helpottavalla tavalla. Asiakkaan palveluita moniammatillisesti eri näkökulmista tarkasteltuna, saadaan näistä näkökulmista muodostuva toimiva ratkaisu aikaiseksi. (Mönkkönen, Kekoni & Pehkonen 2019, luku 4,1). Minusta on tärkeää osallistua ja olla vaikuttamassa asioihin, jotta myös omavalmentajien näkökulma tulee huomioituksi ja saadaan yhteistyöstä mahdollisimman sujuvaa jokaisen verkoston jäsenen näkökulmasta, mutta lähtökohtaisesti asiakas on keskiössä. Minusta on kiinnostavaa kuulla toisen alan ammattilaisen näkökulmia erilaisiin asioihin, joista itsellä on oma näkemys tai toimintatapa. Muun muassa koulutusportissa ei välttämättä näy samoja asioita oppilaitoksille, jolloin on hyvä pohtia miten ja missä asiakkaan tilanteeseen tarvittavista tiedoista olisi paras ilmoittaa.

Hyödynsin tapaamista pyytämällä opettajien näkökulmaa erään asiakkaani tilanteeseen, sillä en ole löytänyt asiakkaalle sopivaa palvelupolkua. Asiakkaan tilanne oli tuttu myös opettajille, mikä helpotti kokonais kuvan ymmärrystä. Koen tärkeänä kunnioittaa toisen ammattilaisen mielipiteitä ja pysyn oman osaamisen rajapinnoilla, sillä jokaisella ammattilaisella on oma paras osaaminen oman alansa tehtävistä. Mönkkönen, Kekoni, Jaakola, Profiam

Sosiaalipalvelut Oy:n henkilöstö & Pehkonen (2019) ovat todenneet, että moniammatillisessa työssä onnistuminen vaatii toimivaa vuorovaikutusta, jolloin jokainen eri alan osaaja voi hyötyä toisen asiantuntijuudesta (Mönkkönen, Kekoni & Pehkonen 2019, Luku 5.2 Kohti monitoimijaista asiakastyötä ja sen kehittämistä). Onkin tärkeää olla kiinnostunut eri alojen osaajien toiminnasta ja luottaa jokaisen osaamiseen.

Kekoni, Mönkkönen, Hujala, Laulainen & Hirvonen (2019) tuovat esiin sosiaalityön tutkijana toimivan Laura Bronsteinin (2019) ajatusta siitä, että moniammatillisessa työskentelyssä on viisi osa-aluetta ja nämä osa-alueet kannattelevat niitä hyötyjä, joita moniammatillisuudesta syntyy. Yksi osa-alue sisältää keskinäisen riippuvuuden, joka tarkoittaa ammattilaisten taitoa tiedostaa omat roolinsa moniammatillisen tiimin jäsenenä sekä ymmärrystä häneen kohdistuvasta vaatimuksesta luottamukseen moniammatillisen tiiminsä ammattilaisiin ja heidän asiantuntijuuteensa. Kun keskinäinen riippuvuus toteutuu, moniammatillinen tiimi saa mahdollisuuden uudestaan rakentuvien ammatillisten toimintatapojen toteutukseen. Tämä tarkoittaa laajempia toimintakäytäntöjä, ohjeistuksia ja palveluita, joita uudelleen rakentamalla mahdollistetaan asiakkaalle parempi hyöty palveluista kuin miten niitä aikaisemmin toteutettiin. (Mönkkönen & Kekoni & Pehkonen 2019, luku 2,1.) Toisinaan palveluissa on puutteellisia aukkoja, joita on vaikea täyttää. Kokouksessa pohdimme tärkeää palvelun tarvetta, joka kohdentuu luku- ja kirjoitustaidottomiin asiakkaisiin, joiden oppiminen ei etene erilaisista yrityksistä huolimatta. Asiakkaiden tilanteissa ei ole löydetty taustalla vaikuttavia oppimista haastavia muita syitä, joten tämä on tärkeä kohderyhmä palveluiden kehittämisen näkökulmasta ja siihen tulee keskittyä tulevaisuudessa kehittämään vahvemmin toimivia vaihtoehtoja. Tehokkuutta kehittämiseen tuo nimenomaan moniammatillisen näkökulman hyödyntäminen. Tähän ajankohtaiseen ja tarpeelliseen keskusteluun päätimme kokouksen.

Tänään huomioin omassa tavassani toimia moniammatillisessa verkostoyhteistyössä aktiivisuuden, jolla osallistuin keskusteluun verkoston jäsenten osaamista kunnioittavalla tavalla. Toin myös rohkeasti omaa osaamistani keskusteluun ja sain vastaavasti oppia uutta verkoston jäseniltä. Tämän koen tärkeänä oppina, sillä jokaisella työntekijällä on oman osaamisensa paras tuntemus ja voimme hyödyntää tätä yhteisesti jaettua osaamista asiakkaidemme parhaaksi. Tänään en varsinaista kehittämistä omassa osaamisessani tunnistanut, mutta huomioin, kuinka sujuvaa keskustelu omalta osaltani monialaisessa verkostossa oli. Tästä on hyötyä myös kouluttajaopastajana toimimiselle.

Tiistai 22.3.2022

Etätyöpäiväni aloitin rutiinitehtävillä. Tänään minulla oli kouluttajaopastajan perehdytystä tyomarkkinatori.fi-alustasta, johon valmistautumisen aloitin noin puoli tuntia ennen perehdytyksen aloitusta. Lisäsin valitsemani materiaalit valmiiksi perehdytystä varten ja kirjaudu Teams-kanavalle 15 minuuttia ennen perehdytyksen aloittamista. Kirjoitin Chat-kenttään

tervetulotoivotuksen ja perehdytyksen aloituksen kellonajan. Tarkistin oman tilani ja testasin kameraa, että se oli oikeassa linjassa minuun. Toiminnot näyttivät olevan kunnossa ja kokeilin huoneisiin jakoa, joka toimi moitteettomasti. Microsoft Forms-kyselyt olivat paikallaan, joten kaikki oli valmista perehdytystä varten.

Perehdyttämisen aloitin sovittuun aikaan ja perehdytykseen suunnittelemani Case-tehtävä sujui hienosti ja sain jaettua perehdytettävät tällä kertaa pienryhmiin pohtimaan annettua tehtävää. Marstion (2020, 41) vinkki vuorovaikutukseen on muun muassa ohjata perehdytettävät tekemään ryhmätehtäviä, jotka kasvattavat aktiivista osallistumista ja tätä kautta perehdytettävillä on mahdollisuus vuorovaikutukseen. Kävimme tehtävää läpi yhdessä keskustellen ja oli hienoa, kuinka aktiivista vuoropuhelua tehtävästä syntyi. Tehtävästä nousi tärkeitä huomioita ja annoin siitä hyvää palautetta. Erilaiset huomiot ovat arvokkaita, sillä Työmarkkinatoria kehitetään aktiivisesti. Olin myös iloisesti yllättynyt, kuinka kokonaisvaltaisia huomioita perehdytettävät olivat tehneet case-asiakkaan palvelun näkökulmasta ryhmissä. Olin onnistunut valitsemaan menetelmän, jossa perehdytettävät saivat pohtia ja tarkastella opetettavaa asiaa ryhmissä, jolloin he todella ymmärsivät mitä opitaan (Kupias 2008, 37). Kiitin rohkeudesta ottaa osaa keskusteluihin sekä aktiivisesta osallistumisesta. Lopussa jakamani Forms-kysely oli tyhjentävä ja osoitti, että olin onnistunut jakamaan oikeanlaista osaamista perehdytettäville.

Perehdytyksen päätteeksi rentouduin 10 minuuttia silmät suljettuina ja kunnolla tuoliini nojaten. Kävin läpi perehdytystilannetta, joka oli sujunut hyvin. Oli mukava ja luonteva perehdyttää, kun taustalla oli yksi aikaisempi kokemus samasta perehdytyksestä, jossa moni asia meni pieleen. Tuntui hyvältä, että nyt tämä pieleen mennyt perehdytyskin oli onnistunut. Kupias (2008, 20-22) muistuttaa hyvänä vinkkinä esiintymisvarmuutta kehitettäessä, että on hyvä olla oma itsensä ja uskoa itseensä. Perehdytyksen keskeisin muutos oli päätös toimia omalla tavallani, olla oma itseni. Tämä päätös toi vapauttavan tunteen omaan perehdytykseeni.

Iltapäivän keskityin rutiinitehtäviini.

Tänään varsinaista moniammatillista verkostoyhteistyötä ei työpäivääni sisältynyt, mutta muunlaista vuorovaikutusta paljonkin. Vuorovaikutus on olennainen osa moniammatillista verkostoyhteistyötä ja koen kaikenlaisen vuorovaikutuksen kehittävän vuorovaikutustaitoja.

Keskiviikko 23.3.2022

Tänään oli etätyöpäivä. Minulla on torstai ja perjantai lomaa, joten minun täytyy katsoa asiakkaiden tilanteita myös ennakkoon. Käsittelin rutiinitehtäviäni sekä kävin sähköistä vuorovaikutusta Vantaan aikuisopistoon maanantaisessa kokouksessa esille ottamani asiakkaan tilanteesta ja kyselin koulutuksesta, johon asiakkaani pääsisi osallistumaan suomen kielen kursille. Minulle oli tärkeää, että hänelle löytyi vaihtoehto, jonka turvin hänen on mahdollista opiskella suomen kieltä haasteista huolimatta. Moniammatillisen yhteistyön merkitys korostuu

tässä tilanteessa hyvin vahvana. Mönkkönen, Leinonen, Arajärvi, Hovatta, Tusa & Salokangas (2019) toteavat, että Satu Roosin ja Kaarina Mönkkösen (2019) mukaan vuorovaikutusta tulisi tarkastella eri näkökulmista muun muassa onko vuorovaikutuksella selkeästi lisäarvoa tuova vaikutus yhteiseen tekemiseen (Mönkkönen, Kekoni & Pehkonen 2019, 3.1 Vuorovaikutus ja yhteisen tietämyksen rakentaminen). Moniammatillisessa verkostossa voidaan hyödyntää jokaisen verkoston jäsenen toimivaltaa edistämään asiakkaiden tilanteita parhaalla mahdollisella tavalla.

Tänään minulla oli aamusta alkaen kaksi kokousta, joiden yhteiskesto oli kolme tuntia. Olin sopinut myös tällä hetkellä käytössä olevan työvoimahallinnon asiakkuudenhallintajärjestelmän perehdytyksestä viiden aloittelevan kollegan kanssa. Työvoimahallinnon asiakkuudenhallintajärjestelmässä on henkilötietorekisteri, työnantajarekisteri sekä palveluntuottajarekisteri. Asiakuudenhallintajärjestelmässä on myös osarekisteri, joka toimii henkilöasiakasrekisterinä monialaisessa yhteispalvelussa asioivista asiakkaista. Asiakuudenhallintajärjestelmästä säädetään laissa julkisista työvoima- ja yrityspalveluista luvussa 13. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.) Katsoin parhaimmaksi tavaksi perehdytykselle simulaatiopedagogiikan, eli jaoin näyttöni ja konkreettisesti esitin asiakkuudenhallintajärjestelmän toimintoja perehdytettäville. Perehdytyksessä vuorovaikutus oli hyvää ja jokainen perehdytettävä otti rohkeasti puheenvuoroa ja kysyivät tarkennuksia. Minusta oli äärimmäisen tärkeää ja mukavaa, kuinka ryhmässä esiintyi huumoria ja jokaisella perehdytettävällä tuntui olevan rento olo olla perehdytyksessä mukana.

Ennen työpäiväni päättymistä, keskityin rutiinitehtäviini ja varmistin, että loma-aikana omat työtehtävät eivät kuormittaisi kollegoita. Käsittelin kaikki sellaiset tehtävät ennakkoon pois, joiden osalta se oli mahdollista.

Torstai 24.3.2022

Vuosilomapäivä

Perjantai 25.3.2022

Vuosilomapäivä

Viikkoyhteenveto

Koen tärkeänä kehittää moniammatillista yhteistyötä siten, että se palvelee sen jäseniä ja edistää asiakkaan palvelupolkuja. Kouluttajaopastajan näkökulmasta vuorovaikutusosaaminen on tärkeää moniammatillisessa verkostossa työskentelevälle kouluttajaopastajalle. Mönkkönen ym. (2019) toteavat vuorovaikutusosaamisen olevan käsitteenä osana laajaa keskustelua, johon liittyy osaaminen ja työelämän kehittäminen. Tässä keskustelussa tunnistetaan vuorovaikutuksella olevan merkitystä muuttuvissa toimintaympäristöissä. Vuorovaikutuksen sujuvuus

on äärimmäisen tärkeä taito työskennellessään moniammatillisessa yhteistyöverkostossa. (Mönkkönen & Kekoni & Pehkonen 2019, 3.1 Vuorovaikutus ja yhteisen tietämyksen rakentaminen.) Moniammatillista työtä kehitettäessä olennaista on verkoston jäsenten yhteisten sääntöjen jakaminen ja, että jäsenet hahmottavat onnistuneesti verkoston jäsenten roolit kokonaisvaltaisesti, jotta voidaan yhdessä tuottaa lisäarvoa lähtökohtaisesti asiakkaalle. Jokaisen ammattilaisen tulee ottaa itse vastuuta siitä, että tuo oman osaamisalansa asiantuntijuuden yhteiseen työskentelyyn sekä panostaa työskentelyyn siten, kun on tarkoitus. (Mönkkönen & Kekoni 2020, 230.) On tärkeää kunnioittaa jokaisen verkoston jäsenen ammattitaitoa, tuoda rohkeasti esiin omaa osaamista ja hyödyntää tätä kokonaisosaamista asiakkaan hyväksi.

Tässä opinnäytetyössä olen tuonut esiin aikaisempaa osaamistani moniammatillisessa verkostoyhteistyössä, josta minulla on usean vuoden kokemus eri alojen toimijoiden kanssa työskentelystä. Moniammatilliseen verkostoyhteistyöhön en koe tarvitsevani kehittymistä tällä hetkellä vaan koen sen enemmänkin olevan jatkuvaa kehittymistä. Ammattilaisena oman toiminnan kriittinen arviointi on eettisestikin tärkeää (Talentia 2017, 48). Moniammatillisessa verkostossa käsiteltävät asiat ovat erilaisia ja kaikkiin asioihin ei päde yksi ja sama ratkaisu. Eri alojen edustajien kanssa käyty vuorovaikutus on erilaista eri ihmisten kesken. Tästä syystä omaa toimimista moniammatillisessa verkostossa on hyvä purkaa itsereflektoimalla omaa toimintaansa säännöllisesti.

6.5 Viikko 5: Ajanhallinta 28.3 -1.4.2022

Tämän viikon teema ajanhallinnasta on keskeisimpiä osaamisalueita kouluttajaopastajan tehtävässä. Ajanhallinnalla on suuri merkitys koko kouluttajaopastajan työskentelyn onnistumiselle ja oman työn suunnittelulla on merkittävä osuus ajanhallinnassa. Psykoterapeutti Arto Pitkäsen (2018) mukaan keskittyminen kulloiseenkin työtilanteeseen kerrallaan ja olla tietoisesti läsnä, on tärkeää, sillä mielen täyttämät jatkuvat ajatukset ja suunnitelmat tulevista asioista ja niiden analysointi eri näkökulmista saattaa aiheuttaa kuormitusta. Muun muassa työelämässä yhtenä haastavimmista asioista on työajan käyttö tarkoituksenmukaisesti. (Mönkkönen 2018, 185-189.) Omavalmentajan tehtäville suunnatulla työajalla on konkreettinen merkitys kouluttajaopastajan tehtäville suunniteltavaan työaikaan, sillä kouluttajaopastajan tehtävät tulee yhteensovittaa omavalmentajan työtehtävien lomaan. Kouluttajaopastajalle tulee löytää myös keskeytymätöntä työaika, joka mahdollistaa rauhasoppimisen ja perheydytysten suunnittelun.

Viikon aikana tutkin omaa tapani hallita omaa työaikaani ja miten onnistun jakamaan aikaani omavalmentajan sekä kouluttajaopastajan tehtävien kesken. Tästä syystä palaan tämän viikon osalta aikatauluttamaan työviikkoani tarkasti. Kiinnitän huomiotani omaan työajanhallintaani ja erityisesti kiinnitän huomiota kehittymisen tarpeisiini.

Tietoperustaa viikon teemasta oli haastava löytää, mutta etsin verkosta aiheeseen sopivaa materiaalia sekä hyödynsin teemaan läheisesti verrattavaa kirjallisuutta. Myös oma kokemukseni ajanhallinnasta on vahvasti viikon aikana esillä.

Maanantai 28.3.2022

Etätyöpäiväni aloitin kello 6:30. Olin aikataulutannut rutiinitehtäville tavallista enemmän aikaa kello 10:00 asti, sillä loman aikana työtehtäviä on usein kertynyt tavallista suurempi määrä, joten työaikaakin tarvitaan enemmän tehtävien hoitamiseen. Työaika arvioidessani jätän aina joustovaraa arvioimani työajan sisälle, jotta voin reagoida yllättäviin tilanteisiin työpäiväni aikana. Minulle on tärkeää pitää tietyistä työrutiineista kiinni ja aikatauluttaa työtehtäviäni siten, että voin tehdä näitä tehtäviä rauhassa ja mahdollisimman kiireettömästi. Ajanhallinnalla ei suinkaan tarkoiteta sitä, että tavoitteena olisi olla mahdollisimman tehokas ja suorittaa tehtäviä mahdollisimman paljon, vaan pyritään samalla muun muassa alentamaan stressiä ja mahdollista uupumista työssä (Nytyi 2022a). Työn hallinnantunne on tärkeää ja tämä on yksi osatekijä sille, että aloitan usein etätyöpäiväni ajoissa saadakseni keskeytymätöntä työaika ja rauhaa keskittyä rutiinitehtäviini. Työllisyyspalveluissa työtehtävät ovat haastavia ja kollegoilta kysytään apua, samoin uudet kollegat vaativat huomiota ja tukea omaan oppimiseensa. Keskeytymätöntä työaika on tärkeää järjestää ja se vaatii oman työn järjestelyjä ja hyvää ajanhallintakykyä.

Rutiinitehtävistä siirryin perehdytysaineiston tarkistamiseen kello 10:30, sillä minulla oli tänään tyomarkkinatori.fi-alustan kertaava perehdytys työnhakuprofiilin luomisesta kirjautuneen henkilön näkökulmasta. Varmistin oman tilani ja hain tarvittavat materiaalit valmiiksi, sillä perehdytys oli ajoitettu heti lounastaukoni jälkeen kello 12:00.

Perehdytyksen kuvaan vain ajallisesta näkökulmasta, sillä keskityn tällä viikolla ajanhallintaan.

- Perehdytyksen aloitus 12:00
- PowerPoint-esitys 12:05
- Keskustelu 12:25
- PowerPoint-esitys 12:35
- Keskustelu 12:45
- Perehdytys päättyi 13:00

Kokonaisuutena perehdytykseen varaama aikani onnistui tämän perehdytyksen osalta hyvin ja aktiivisesta vuorovaikutuksesta huolimatta sain perehdytysajan pidettyä tunnin mittaisena. Microsoft Forms-kyselyn mukaan perehdytys oli myös ollut selkeä ja asiasisältö oli ymmärrettävästi esitelty. Perehdytyksen päätteeksi nautin kupillisen kahvia ja rentouduin 10 minuuttia katselemalla ikkunasta ulos, joka toimi hyvin palauttavana, rentouttavana hetkenä ennen

työpäivän jatkamista. Asiakkaiden akuutit yhteydenotot käsittelin ennen kello 14:00 alkavaa nykyisen asiakkuudenhallinnan järjestelmän perehdytystä aloitteleville kollegoille.

Perehdytykselle olin varannut aikaa tunnin verran, mutta se venyi 15 minuuttia pidemmäksi. Perehdytyksestä nousi aktiivista keskustelua ja päätimme varata lisäperehdytyksen tulevalle perjantaille. Välitin kutsun uusille kollegoille perehdytyksen päätteeksi. Perehdytyksen pitkeytyminen ei vaikuttanut minun aikatauluuni ja tästä syystä annoin perehdytettävien keskustella rauhassa asiansa loppuun. Pääsääntöisesti lopetan etätyöt kello 15:00, joten minulla ei ollut mitään sovittua perehdytyksen jälkeen. Työpäiväni päätin kello 15:30.

Tänään ajanhallinnassa onnistuin hyvin ja vaikka perehdytykseni jatkui 15 minuuttia yliajalle, sillä ei ollut merkitystä oman työaikani näkökulmasta. Minusta oli hienoa seurata perehdytettävien pohdintaa ja minulla oli mahdollisuus joustaa työajastani, joten koin tärkeänä antaa perehdytyksen jatkua.

Tiistai 29.3.2022

Toimistopäiväni aloitin kello 8:00 rutiinitehtävillä. Minulla oli tänään kouluttajaopastajan perehdytys kello 9:00 - 11:30. Perehdytyksessä kävimme läpi uuden TE-asiakkuudenhallintajärjestelmän ajanvarausalustaa. Minusta alusta vaikutti simppeiltä käyttää ja esitin tarkkoja kysymyksiä käytännön työn näkökulmasta. Ajanvarausjärjestelmä otetaan käyttöön TE-toimistoissa jo toukokuussa 2022, mutta kuntakokeiluissa myöhemmin syksyllä. Tämä vähän harmittaa, sillä innostuin itse ajanvarausjärjestelmästä ja ottaisin sen mieluusti käyttöön omaan työhöni mahdollisimman pian. Perehdytys päättyi huomattavasti aikaisemmin jo kello 10:50, joten sain mahdollisuuden aloittaa lounastuntini minulle ominaiseen tapaan kello 11:00.

Lounaalta palasin rutiinitehtävieni pariin, jossa minulla oli mukana oppimassa työhön perehtyvä kollega Teams-sovelluksen kautta, jossa jaoin näyttöni hänelle. Tätä kautta hän sai käytännön esimerkkejä asiakkuudenhallintajärjestelmän kirjauksiin ja asiakas caseihin. Työhön perehtyvä kollega seurasi tehtävieni tekemistä ja kerroin hänelle mitä tapahtuu, mitä järjestelmään tulee kirjata ja miksi. Lopulta perehdytin häntä siten, että hän käsitteli asiakkaita, jolloin hän sai arvokasta käytännön työn kokemusta. Oli mukava kuulla, kuinka tyytyväinen perehdytettävä oli, kun hän sai tehdä konkreettisia työtehtäviä ja sai tätä kautta varmuutta asiakkuudenhallintajärjestelmän käyttöön. Päätin perehdytyksen kello 15:00.

Tänään sain ajallisesti lisää työaikaa kouluttajaopastajan perehdytyksen päätyttyä aikaisemmin ja suunnittelemani aika työtehtäville oli kaikin puolin onnistunutta.

Keskiviikko 30.3.2022

Toimistopäiväni aloitin kello 8:00. Minulla ei ollut aamulle varsinaisia suunnitelmia, joten minulla oli hyvää aikaa keskustella kollegan kanssa käynnistämme Vantaan aikuisopistossa.

Olimme molemmat huolissamme luku- ja kirjoitustaidottomien asiakkaiden palveluiden riittämydestä. Pohdimme, millaisia palveluita tarvitsisimme ehdottomasti lisää tai, että kehitettäisiin uusia palveluita luku- ja kirjoitustaidottomille, sillä ne olisivat todella tarpeellisia. Keskityimme keskustelemaan intensiivisesti, joten ehdin viime hetkellä tiimimme yhteiseen kokoukseen kello 9:00, jossa esittelin aikaisemmin tässä päiväkirjassa mainitsemieni itseohjautuvien tiimien periaatteita ja aiheesta keskusteltiin pienryhmissä lisää. Kokous päättyi kello 11:00 ja kävimme kollegan kanssa yhdessä lounaalla.

Tänään olin varannut lounaan jälkeen tunnin rutiinitehtäville ja kello 13:00 minulla oli sovittu tunnin pituinen asiakastapaaminen. Asiakkaalle arvioimani aika oli riittävä ja asiakkaan asian sain käsiteltyä 45 minuutissa. Ajan päättymisellä suunniteltua aikaisemmin ei ollut varsinaisesti merkitystä, sillä olin varannut 15 minuuttia aikaa myös työni kirjaamiseen. Asiakkaita tavatessani pyrin kohtaamisessa keskittymään asiakkaaseen, en kirjaamiseen. Tästä syystä lähtökohtaisesti kirjaan tapahtumat asiakastapaamisesta jälkikäteen, jos se on mahdollista.

Tänään aikataulus oli onnistunut ja sain suoritettua suunnittelemani tehtävät kalenterini merkintöjen mukaisesti. Toisaalta minulla oli koko aamupäivä kokouksia ja yksi ajanvaraus iltapäivästä, jolloin työpäivässäni oli jo ajallisesti paljon sovittuja tapaamisia. Tällaiset päivät huomioin kalenterissani siten, että minulla on vähemmän rutiinitehtäviä, jotta päivästä ei tulisi liian kuormittava. Tänään päätin työpäiväni poikkeuksellisesti kello 14:00.

Torstai 31.3.2022

Etäpäiväni aloitin kello 7:00. Valitettavasti minulla oli suuria ongelmia yhteyksien kanssa. En onnistunut kirjautumisessani työpaikalleni ensimmäisen tunnin aikana ja it-tuki avautui vasta kello 8:00. Tämä luonnollisesti lisäsi stressin tunnetta, sillä etätyö päivisin suunnittelemani keskeytymätön työaika on minulle arvokasta jo työssä jaksamisen näkökulmasta. Keskeytymättömälle työajalle ajoittamani tehtävät vaativat keskittymistä. Pääsin viimein kello 8:10 aloittamaan rutiinitehtäviäni ilman it-tuen apua, sillä etsin ratkaisua sitkeästi itsenäisesti ja lopulta onnistuin tässä tehtävässä. Menettämäni reilu tunti työajasta vaikutti rutiinitehtäviäni hoitoon ja priorisoin tärkeät tehtävät tehtäväksi ensin.

Minulla oli tänään kouluttajaopastajan perehdytys kello 9 - 11:00. Perehdyimme tuleviin Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin vaatimiin muutoksiin nykyisessä asiakkuudenhallintajärjestelmässämme. Perehdytys oli mielenkiintoinen ja herätti paljon keskustelua, johon itsekin aktiivisesti osallistuin. Perehdytyspaketti oli hyvin laaja, joten minun täytyy aloittaa oman perehdytykseni suunnittelu hyvissä ajoin, sillä haluan perehdyttää henkilöstölle muutoksia pienemmissä osissa, jotta osaamista varmasti perehdytyksestä syntyy. Ensi viikon aikataulun suunnitteluun minulla on mahdollisuus huomenna ja suunnittelen tarvitsemani työtunnit kouluttajaopastajana perehtymiselle yhteensovittamalla niitä omavalmentajan tehtävien oheen.

Lounaalta palattuani kello 12:00 jatkoin rutiinitehtävillä ja opiskelin tunnin verran Te-Akate-
miassa perehdytysaiheeseen kohdistettuja tehtäviä tulevista muutoksista tarkemmin ja syvä-
lisemmin. Aamuisen työtunnin menetys vaikutti päiväni kulkuun osittain ja jatkoin työpäivääni
rutiinitehtävillä puolen tunnin verran pidempään, kun olin suunnitellut. Työpäiväni oli tänään
yllättävän raskas ja iltapäivästä keskittyminen oli haastavaa.

Työpäiväni päätin kello 15:30.

Tänään oli hyvä esimerkki siitä, kuinka suunniteltu aikataulu saattaa muuttua ulkopuolisten
asioiden toimesta ja ajanhallinnan suunnittelussa kalenterin joustavuus oli tärkeää. Joustoa
kalenterissani oli noin 40 minuuttia, joka tarkoittaa sitä, että sain rutiinitehtävät käsiteltyä
ilman sen suurempaa stressiä yllättävästä tilanteesta huolimatta.

Perjantai 1.4.2022

Etätyöpäiväni aloitin kello 6:30 rutiinitehtävillä. Minulla oli tänään perehdytys aloittaville kol-
legoille 10 - 11:00, joten valitsin joitakin asiakas caseja perehdytykseen, jolloin sain jokai-
selle perehdytettävälle (5) jonkin konkreettisen tehtävän tehtäväksi. Kävin läpi ensi viikon ka-
lenteriani ja varasin alustavasti neljä tuntia oman kouluttajaopastajaperehdytykseni suunnit-
teluun. Ensi viikolla minun täytyy keskustella esihenkilöni kanssa tulevista perehdytyspäivistä,
jotta saan hahmotettua omaan suunnitteluuni tarvitsemani ajan tarkemmin, kun tiedän mille
päivälle kouluttajaopastajan perehdytykset asettuvat. Tärkeää on, että kouluttajaopastajan
tehtäville tarvitsemaa aikaa on varattu ennakkoon, jotta en varaa kalenteriin liikaa muita
tehtäviä. Kouluttajaopastajan perehdytyksen suunnittelulle tulee jäädä riittävästi aikaa.

Kello 10:00 perehdytys aloitteleville kollegoille sujui hyvin ja heistä kolme teki mielellään oh-
jauksessani antamiani konkreettisia työtehtäviä. Kerroin selkeästi, että on todella hyväksyttä-
vää myös kieltäytyä näistä konkreettisista harjoituksista ja kaksi perehdytettävää ilmaisikin
halunsa seurata toisten tekemistä. Ajallisesti perehdytys venähti 15 minuuttia pidemmäksi,
mutta se sopi meille kaikille. Minulle oli tärkeää, että jokainen sai tehdä oman tehtävänsä
rauhassa ja saada tietoa miksi jokin asia tehdään ja millaiset vaikutukset tehtävällä asiakkaan
näkökulmasta. Perehdytyksessä on tärkeää tunnistaa erilaisia oppijoita ja oppimisen tasoja.
Toiset kehittyvät nopeammin ja toiset vaativat enemmän varmistamista ja ohjausta. Koen,
että on toista kunnioittavaa säilyttää kiireetön ja kannustava ilmapiiri, sillä asiakas casejen
käsitteleminen voi tuntua perehdytettävästä hyvinkin jännittävältä. Sovimme uuden perehdytystun-
nin ensi viikolle, josta välitin Teams-kutsun jokaiselle.

Lounaalta palasin rutiinitehtävieni käsittelyyn. Minulla oli tänään joustoa enemmän kalente-
rissani, sillä olin hoitanut ahkerasti rutiinitehtäviäni viikon aikana. Sain aikaa myös kollegoi-
den kanssa keskusteluun asiakas caseista ja perjantaiseen tapaan meillä oli luomani virtuaali-
kahvit kollegoiden kanssa. Nämä virtuaalihakvit on tarkoitettu rentoutumiseen ja kollegoiden

tapaamiseen, joka on myös etätyössä tärkeää. Tänään meitä oli vain kaksi, joten keskustelimme viikonlopun suunnitelmistamme ja irrottauduimme työasioista hetkeksi ihan rauhassa. Toisaalta tämä oli mukavaa, sillä toinen ”kahvittelija” oli uusi työntekijä, joten emme vielä tunne toisiamme kovin hyvin ja virtuaalikalveilla tutustumiseen oli mahdollisuus.

Virtuaalikalveilta palasin käsittelemään rutiinitehtäviäni vielä tunniksi ja päätin työpäiväni kello 15:00.

Tänään aikataulussani oli paljon joustoa ja tämän jouston perusteella saatoinkin jatkaa perehdytykseen sopimaan aikaa 15 minuuttia pidemmäksi. Toisaalta tavoitteenani on pitää kalenteriani perjantaisin väljänä, jotta minulla olisi yhtenä päivänä viikosta vähän rauhallisempi työpäivä. Tämä rauhallisempi työpäivä tukee työhyvinvointia sekä on mukavampi aloittaa viikonloppu, kun työpäivän voi päättää rennossa olotilassa. Jos työasiat jäävät kovin kesken, viikonloppu saattaa mennä stressatessa tulevaa työviikkoa.

Viikkoyhteenveto

Tämän viikon osalta oma ajanhallintani onnistui pääsääntöisesti hyvin, eikä minulle tullut mitään ylipääsemättömiä haasteita ajanhallinnan perusteella, vaikka viikon aikana ilmeni yllättäviä tilanteita. Toisaalta tämä oli hyvä muistutus siitä, että koskaan ei voi ennakkoon tietää millä tavoin oma tuleva työviikko elää. Tilanteet muuttuvat, joten yllättäville tilanteille on hyvä jättää kalenteriin joustovaraa työaikaa suunnitellessa. Kouluttajaopastajan ajanhallinnan suunnittelua haastaa omavalmentajan tehtäville varattu aika, sillä omavalmentajan tehtävien hoito on ensisijaista ja sille varattua aikaa kouluttajaopastajan tulee kunnioittaa. Tämän viikon osalta kouluttajaopastajan ajan kalenteroinnissa ei ilmaantunut ongelmia.

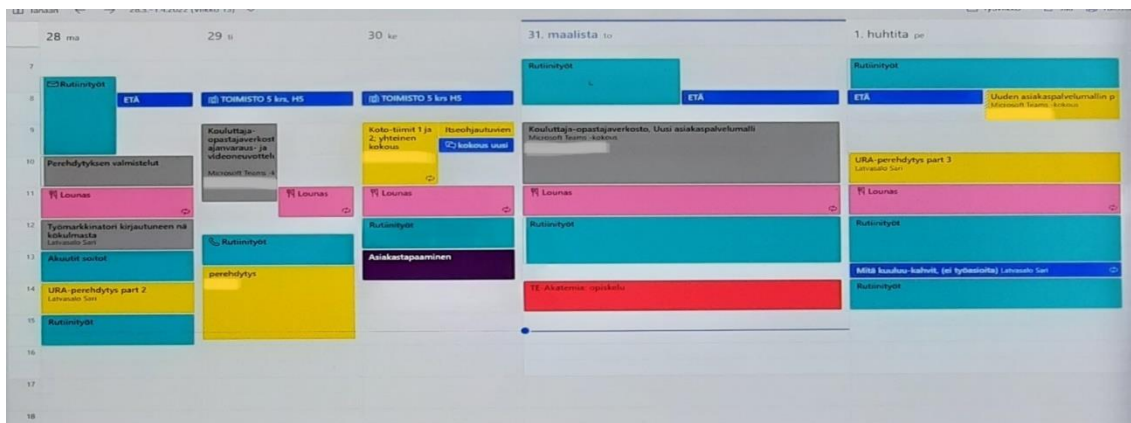
Oma tapani suunnitella työpäivieni ajankäyttöä on vuosien kuluessa opittua taitoa, josta olen pitänyt myös perehdytyksiä. Olen pyrkinyt tuomaan tietoa ajanhallinnan oppimisen merkityksestä työyhteisöni, mutta valitettavan moni ei ole halunnut oppia ajanhallintaa ja ottaa kalenteroinnin hyötyjä osaksi työn suunnittelua. Olen saanut vastausta tähän ilmiöön sillä, että oman ajankäytön suunnittelu koetaan työläänä ja aikaa vievänä. Rytikangas (2008) on tunnistanut tämän saman ilmiön, mutta muistuttaa ajankäytön suunnittelun ilmenevän tehokkuuden ja voimavarojen kasvuna ja työntekijä saa käsityksen omista tehtävistään. Myös tunne kiireestä ja stressistä vähenee. (Luotola & Virtanen 2016, 40-41.) Mönkkönen (2018, 185) toteaa, että ajanhallinnassa on haasteensa, eikä aikaa toisaalta voikaan kokonaan hallita, mutta ajanhallinnalla on vaikutuksia työhyvinvointiin ja ajanhallinnalla saadaan aikaan hyvää työn tehokkuutta sekä tuloksellisuutta. Toisaalta osa heistä, jotka ovat olleet sitä mieltä, että oman ajanhallinta kalenteria hyödyntäen on aikaa vievää, ovat myöhemmin pyörtäneet puheensa ja harmitelleet, kun eivät kehittäneet omaa ajanhallinnan taitoaan aikaisemmin.

Ajanhallinnan taitoja voi kuitenkin oppia ja ajankäytöstä tulee tehdä tavoitteellista, jolloin suunniteltuja asioita tulee myös tehtyä ja saa omaan työhönsä rauhallisempiakin työskentelyjaksoja (Nyyti ry 2022b). Ajanhallinta ei ole välttämättä helppoa ja se vaatii perehtymistä ja oman työnsä seuraamista, jotta oman työn viemää aikaa voi arvioida onnistuneesti. Onnistuneen työajan oppii arvioimaan ajan kanssa ja täytyy muistaa, että omaa kalenteria voi muokata tarpeen mukaan, eikä sitä tarvitse seurata orjallisesti. Ajankäyttöä voi kehittää pitkin viikkoa ja erilaisiin muutoksiin on hyväkin varautua. Ajanhallinnalla on hyvä kuitenkin tavoitella keskeytymätöntä työaikaa sekä rauhoittumista yhteen työasiaan kerrallaan, joka ilmenee omassa kalenterissani selkeinä tehtävien erotteluina. Huotilaisen ja Moisan (2018, Älä turhaan yritä multitaskata) mukaan aivoille jatkuva asiasta toiseen pomppiminen väsyttää ja ylikuormittaa aivoja. Hyödynnän kalenterissani etätyöpäivänä aikaisia aamuja saadakseni keskeytymätöntä työaikaan, jonka aikana suurin osa rutiinitehtävistäni tulee hoidettua. Tämä järjestely myös antaa mahdollisuuden hallita työajan keskeytysten määrää (Huotilainen & Moisa 2018, Työn järjestely). Ennakoimattomat ja säännölliset työnkeskeytykset aiheuttavat lisätyön tekemistä ja oman työn hallinnantunne vähenee, joka nostaa työperäistä stressiä ja mahdollisuus virheiden tekemiseen saattaa samalla kasvaa (Työterveyslaitos 2022). Keskittymisen herpaantuminen aiheuttaa muun muassa ajatuksen katkeamisen jossakin haastavassa tehtävässä ja työn keskeytyksen jälkeen voi olla vaikea saada aikaisemmasta pohdinnasta kiinni. Tämä on toisinaan turhauttavaa ja stressaavaa.

Oman ajankäytön tutkiminen on hyödyllistä ja ajankäytön merkinnät ovatärkevintä kirjata kalenteriin juuri siten, kun aikaansa käyttää eli todelliseen ajankäyttöön perustuen (Nyyti ry 2022c). Toisaalta joustot työtehtäville ovat tärkeitä asioita huomioida oman ajankäytön suunnittelussa. Omassa kalenterissani olen laskenut yhden tunnin sisältävän noin 40 minuuttia rutiinitehtäviä, joka mahdollistaa ajankäyttöä myös yllättäviin muutoksiin tai kollegoiden auttamiseen. Oma kalenteri toisin sanoen joustaa tarvittaessa ja samalla ehkäisee rästitehtävien syntymistä. Ajanhallinnan merkinnöissä on tärkeää myös muistaa lounastunnin merkitseminen, sillä lounasaika voi helposti työn tuoksinassa unohtua ja saattaa sopia kokouksia tai asiakastapaamisia siten, ettei lounaalle jääkään aikaa. Omassa kalenterissani lounas on ajoitettu toistuvasti kello 11-12:00. Tällä tavalla merkitsemällä huomioin lounasajan varmasti ja tämä tuo myös säännönmukaisuutta työpäivään.

Hyödynnän ajanhallinnassa erilaisia värejä, jotka kertovat minulle koko viikon tapahtumat kalenterissani yhdellä silmäyksellä. Kalenterin viikkonäkymä kertoo muun muassa kouluttajaopastajan työtehtävät harmaalla värillä, jolloin näen heti, kuinka paljon aikaa kouluttajaopastajan tehtävät vaativat kulloisenkin viikon aikana. Tämän viikon osalta kouluttajaopastajan työtehtäviä oli normaalia vähemmän, joten olen voinut perehdyttää aloittelevia kollegoita useammin.

Ajanhallinta on keskeisimpiä osaamisalueita kouluttajaopastajan tehtävässä. Kouluttajaopastajan tehtävien hoitamiseen tarvittavaa aikaa tulee sovittaa tarkoin omavalmentajan työaikaan. Ilman ajanhallinnan taitoa kouluttajaopastajan tehtävää on lähes mahdotonta hoitaa.



Kuvio 6: Kalenterimerkinnät 28.3 - 1.4.2022

6.6 Viikko 6: Työhyvinvointi 4.4 - 8.4.2022

Viikon teemana on työhyvinvointi, joka on tärkeää työssä jaksamisen näkökulmasta. Omavalmentajan työ on vaativaa ja laaja-alaista sekä kouluttajaopastajalla on tärkeä tehtävä perehdyttäjänä ja uuden oppijana. Molemmissa tehtävissä yhdistyy vahvasti ajanhallinta, lainalaisuus ja erilaiset määräajat tehtäville, jotka voivat itsessään jo tuottaa työpaineita. Voi olla äärimmäisen stressaavaa yrittää sovittaa kahta vahvasti aikataulutettua toimintaa keskenään ja hallita molempia työtehtäviä. Toisaalta, kun pyritään saamaan työn sisältämät velvollisuudet kohtuuraihin ja lisätään toimia, joilla voidaan kehittää työn voimavaroja, voidaan mahdollistaa hyvinvoinnin edistämistä. Voimavaroiksi katsotaan muun muassa yksilölliset, yhteisölliset (vuorovaikutukselliset) ja rakenteelliset (organisaation vaikutukset) tekijät. Pohjoismainen ministerineuvosto rahoitti projektin, joka asetti kärkitavoitteeksi kehitystyön, jossa kehitystä kohdennettiin työn myönteisten tekijöiden menetelmiin sekä teorioihin. Voimaannuttavista piirteistä työn voimavaroihin nousi muun muassa hallinnan tunne työstä sekä työn aktiivisuus, joka antaa mahdollisuuden vaikuttaa, kehittyä ja oma rooli on selkeä ja työ on ennustettavaa. (Manka & Manka 2016, luku 3.3.) Näitä voimaannuttavia piirteitä löytyy kouluttajaopastajan sekä omavalmentajan tehtävistä, tosin työn ennustettavuus ei ole aina varmaa, jolloin omaa työhyvinvointia tulee kuulostella aktiivisesti.

Kouluttajaopastajan on hyvä tunnistaa omia voimavarojaan, jotta työstä voi nauttia ja työn vaatimista tehtävistä suoriutua uupumatta. Tämän viikon aikana kiinnitän huomiota omaan tapaan huolehtia työhyvinvoinnistani. Kiinnitän erityisesti huomiota siihen, millaisilla tavoilla pidän huolta omasta jaksamisesta ja millaisiin asioihin minun on hyvä kiinnittää

tarkemmin huomiotani, jotta voin toimia mahdollisimman pienellä stressikuormalla kouluttajaopastajan tehtävässä.

Teoriaperustaa hyödynsin monipuolisesti erilaisista työhyvinvointia käsittelevistä kirjallisista lähteistä sekä valitsin verkosta työhyvinvointiin suunnattuja luotettavia lähteitä. Erityisesti pidin teoksesta, Miten johdat itseäsi, tiimiäsi ja organisaatiosi huipputuloksiin, jossa Hougaard & Kalajo & Ora toivat esiin työhyvinvoinnin merkitystä kokonaisuutena. Pidin teoksen tietoisuuden harjoittelun merkityksen esiin tuomisesta hyvinvoinnille. Myös Huotilaisen, Moisan ja Saarikiven näkemykset hyvinvoinnista aivojen näkökulmasta syvensivät ymmärrystäni muun muassa taukojen merkityksestä työpäivän aikana.

Maanantai 4.4.2022

Minulla oli toimistopäivä, joka toi mukavasti kävelyä työmatkaan ja raitis ilma piristää aina mieltä. Toimistopäiväni aloitin kello 8:30. Ehdin purkaa työvälineeni ja hakea kupin kahvia ennen sovittua nykyisen asiakkuudenhallintajärjestelmän jatkoperehdytystä aloitteleville kollegoille kello 9:00 - 10:00. Nostin työpöytäni ylös, sillä minulla on tapana seistä osan työpäivästäni. Aivotutkijat Huotilainen & Saarikivi (2018) ovat todenneet seisoma-asennon antavan paremman vireystason kuin istuminen ja sähköpöydillä pyritäänkin murtamaan muun muassa istumiskulttuuria. Istumiskulttuuria on murrettu hienosti jo vuosia TE-toimistossa, jossa sähköpöydät ovat olleet käytössä jo useamman vuoden ajan. Sähköpöydät ovat käytössä myös Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilussa. Sähköpöydät mahdollistavat myös paremman ergonomian sen säätömahdollisuuden perusteella.

Sovittu perehdytys oli suunnattu viidelle aloittelevalle kollegalle. Perehdytys oli keskusteleva ja toiminnallinen, jolloin perehdytettävät saivat osallistua käytännön työhön ja tietojen kirjaamiseen asiakkuudenhallintajärjestelmään. Ennen perehdytyksen päättymistä ERGO PRO:n BREAK PRO ilmoitti taukoliikunnasta näytölleni ilmaantuvalla muistutuslapulla, mutta siirsin sen alkamaan kello 10:00. ERGO PRO:n BREAK PRO on suunniteltu työkaluksi, joka huolehtii työn tauottamisesta, ergonomian parantamisesta sekä hyvinvoinnin lisäämisestä. Suunnittelussa on ollut mukana huippufysioterapeutteja ja työkalun suunnittelussa on otettu huomioon tauottamisen tärkeys ongelmalliseksi kasvaneen näyttöpäätetyöskentelyn ja istuma-asennon näkökulmasta. (ERGO PRO 2022.) Työn tauottamiseen kului minulta yhden minuutin verran aikaa ja tässä ajassa tein kaksi puolen minuutin mittaista venytysharjoitusta. Nämä harjoitteet ovat todella hyviä ja venytykset tuntuvat hyvältä kehossa. Tästä eteenpäin käytän ERGO PRO:n BREAK PRO:sta nimitystä taukoliikunta.

Rutiinitehtäviäni siirryin käsittelemään perehdytyksen jälkeen lähes tunniksi, jonka jälkeen suoritin taukoliikunnan ohjeiden mukaisesti kaksi erilaista venytystä. Minusta on mukavaa, että liikunnallinen harjoitus on monipuolinen ja niitä tehdään myös seisten. Liikuntatuokiot myös rauhoittavat ja saavat ajatukset hetkeksi pois työtehtävistä. Tänään sopimani

lounastapaaminen kollegan kanssa toi päivääni myös kävelyä raittiissa ilmassa työpäivän aikana. Se, että poistuu työpaikalta lounastamaan toisaalle saattaa jo itsessään elvyttää (Huutilainen & Moisala 2018, Taukojen tärkeys).

Lounaalta palattuani laskin työpöytäni alas ja jatkoin rutiinitehtäviäni kello 13:00 asti. Suoritin taukoliikunnan ehdottaman yhden minuutin liikuntaharjoitteen, josta siirryin suunnittelemaan tulevaa perehdytysaikaa ja perehdytyskokonaisuutta tulevalle kouluttajaopastajan perehdytykselle. Kello 13:45 tauotin päivääni ja nautin välipalaa ja join kupillisen kahvia täysin omassa rauhassani ikkunasta ulos katsellen. Tällaiset rauhoittumisen hetket ovat minulle tärkeitä oman mielen rauhoittumiselle päivinä, jolloin on ollut paljon vuorovaikutusta erilaisten ihmisten kesken tai työtehtäviä on ollut paljon. Tauko antaa keholle hetken palautumiseen ja uutta energiaa jatkaa työtehtäviä. Palautumiselle on hyvä antaa arvoa pitkin päivää, sillä lyhyet tauot palautumiselle työpäivän aikana kasvattavat voimavaroja. Jo parin minuutin istahdaminen syvään hengitellen ja rentoutuen lisää työstä palautumista. (Manka & Manka 2016, luku 6.5.) Tauon päätin taukoliikunnan tarjoamaan minuutin pituiseen keholliseen venytykseen.

Kouluttajaopastajan perehdytyksen suunnittelussa pitäydyin siihen asti, kunnes päätin työpäiväni kello 15:50.

Tänään minulla oli hyvä vireystaso koko työpäivän ajan. Seisominen työpäivän aikana on virkistävää, sillä pitkään istumisesta minulla väsy nopeasti selkä ja saan niska-hartiakipuja. On todettu, että muun muassa päivittäinen toistuva ja pitkään kestävä istuminen lisää tuki- ja liikuntaelimistössä erilaisia haasteita ja se altistaa pitkäaikaissairauksille, jopa masennukselle. Tästä syystä pitkiä ja toistuvia istumishetkiä tulee vältellä mahdollisimman paljon. Työssä huomiota tulisi antaa muun muassa työasennon vaihtelulle ja aktiivisille hetkille. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja työterveyslaitos 2020.) Työasentojen vaihtaminen, erilaiset tauot ja taukoliikuntahetket työpäivän aikana ovat omalla kohdallani työhyvinvointia ylläpitäviä toimintoja. Myös Huutilainen & Moisala (2018, Taukojen tärkeys) pitävät työajan aikana toistuvia rauhoittavia hetkiä tärkeinä, sillä muussa tapauksessa jaksaminen työn tekemiseen heikkenee.

Tiistai 5.4.2022

Etätyöpäiväni aloitin rutiinitehtävien käsittelyllä kello 6:45 seisten työpöytäni äärellä. Rutiinitehtävien parissa jatkoin kello 9:00 asti ja osallistuin seuraavan tunnin ajaksi kouluttajaopastajan verkostokokoukseen. Ennen tätä kokousta suoritin taukoliikunnan muistuttamana kaksi erillistä minuutin pituista kehollista kehonvenytystä. Etäpäivinä taukoliikunnan merkitys korostuu, sillä työmatkoihin kulutettu kävely ja muu liikkuminen toimistolla jää kokonaan pois. Minulla on myös taipumusta uppoutua työhöni ja ajankulu hämärtyy. Tauoilla voidaan vaikuttaa työstä palautumiseen. Työstä palautumisen jäädessä pois työpäivästä, työssä koettu stressi voi pitkittyessään aiheuttaa työuupumista, jolloin oireina voi olla muun muassa

ammattillisen itsetunnon laskeminen. Masentuneisuus, unihäiriöt ja ahdistuneisuus ovat pitkittyneen työuupumuksen mahdollisia seurauksia. Vaikka työ itsessään loisi koviakin työpaineita, se ei ole vaarallista, kunhan työstä palautumiseen kiinnittää tarvittavaa huomiota. (Terveys-talo 2022b.) Taukojen merkitystä ei siis voi vähätellä, sillä keho ja aivot tarvitsevat palautumista ja tätä kautta vaikutukset näkyvät omassa työhyvinvoinnissa.

Lounasaikani pidin tänään tavanomaista lyhyempänä, sillä minulla oli tänään saldovapaata ja työpäiväni päättyi jo kello 13:00. Saldovapaata voidaan pitää silloin, kun normaalin työajan ylittäviä työtunteja on kertynyt niin sanotuiksi plussatunneiksi, joista ei makseta erikseen korvausta, vaan näitä tunteja voi hyödyntää muun muassa pitämällä palkallista vapaata työstä. Rutiinitehtävät veivät lounaalta paluun jälkeisen aikani kokonaan. Taukoliikunta ajoittui hetkeen, jolloin lopetin työpäiväni, joten päätös työpäivälle taukoliikunnan venytyksineen oli rentouttava.

Tänään työpäiväni oli lyhyt, mutta hektinen. Vaikka tauotin työpäivääni taukoliikunnalla, koin jonkin asteista väsymystä työpäiväni päätyttyä. Tähän mahdollisesti vaikutti työpäivän kiireisyys, vähäinen sosiaalinen kanssakäyminen, kouluttajaopastajan koulutukseen intensiivinen keskittyminen sekä lyhyeksi jäänyt lounasaika. Kehoni on saanut aktivointia päivän aikana taukoliikunnasta, mutta mieleni jäi tämän päivän osalta ilman virkistystä, jota voi saada piristävistä keskustelusta vaikkapa kollegan kanssa.

Keskiviikko 6.4.2022

Toimistopäiväni aloitin 7:30 ja nostin työpöytäni ylös, jotta voin seistä. Minulla oli kaksi kokousta aamusta, joista toinen alkoi kello 8:15 ja toinen tämän perään kello 9:15 - 11:00. Jälkimmäinen kokous kesti kaksi tuntia, jossa ei ollut taukoa. Siirsin taukoliikuntakertoja eteenpäin niiden ilmaantuessa muistuttamaan tauosta. Mieleni alkoi harhailemaan, sillä pitkä asiasältöinen kokous ilman taukoa saa levottomaksi ja minulla oli haasteita keskittymisen kanssa. Kirjasin Chat-kenttään toiveeni tauosta, mutta siihen ei tällä kertaa kiinnitetty huomiota.

Lounaalla kävimme kello 11:00 aloittelevan kollegan kanssa yhdessä ja oli mukavaa saada ja-loitella raittiissa ilmassa lounasravintolaan menneessä ja tullessa takaisin työpaikalle. Oli mieltä piristävää ja rentouttavaa keskittyä ihan muihin kuin työasioihin hetkeksi ja yhteisellä lounastunnilla oli myös mahdollisuus tutustua kollegaani paremmin. Yhteisen lounaan jälkeen minulla oli rentoutunut olo jatkaa työpäivääni.

Lounaalta palattuani laskin työpöytäni alas. Minulla oli varattuna asiakkaan haastattelu kello 12:30, johon olin varannut tulkin ennakkoon. Mukaan haastatteluun oli myös osallistumassa aloitteleva kollega oppimaan. Valitettavasti asiakas ei saapunut paikalle, mikä oli harmillista jo tulkinkin näkökulmasta, kun hän oli saapunut paikalle asiakasta varten. Toisaalta sain

perehdyttää uudelle kollegalle, millaisia kirjauksia asiakkaan tietoihin tehdään sekä, kuinka laaditaan selvityspyyntö peruuttamatta jätetystä ajanvarauksesta. Tässä tilanteessa olin siirtänyt omaa taukoliikuntahetkeäni tunnilla eteenpäin. Asiakkaan käyttämättömästä ajasta minulle vapautui lähes tunnin verran aikaa, jonka hyödynsin rutiinitehtävieni tekemiseen ja tauotin työtäni kello 13:30 jaloittelemalla hieman ja rentoutuen kahvitauolla 10 minuuttia kollegan kanssa keskustellen. Huolehdin taukoliikunnasta kello 14:00 sekä kello 15:00, jolloin päätin työpäiväni. Suoritin nämä lyhyet tauot, vaikka työtehtäviä oli paljon, enkä olisi malttanut keskeyttää niiden tekemistä.

Tänään oli poikkeuksellinen päivä ja oman työn tauottaminen jäi olemattomaksi minusta riippumattomista syistä. Toisaalta tämä ohjaa minua kiinnittämään aktiivisemmin huomiotani työpäiväni tauottamiseen. Tällaisina päivinä minun tulee sitkeästi pyrkiä tauottamaan työpäivääni, sillä taukojen vähyyks vaikuttaa keskittymiskykyyni ja vireystilani laskee. Kokouksissa, joissa taukoa ei ole, voisin siitä huolimatta tehdä kehollisia venytyksiä tai pieniä hengitysharjoituksia. Väsyneenä on haastavaa tehdä työtä tai oppia uusia asioita.

Torstai 7.4.2022

Etäpäiväni aloitin kello 7:00 edellisenä päivänä kesken jääneiden rutiinitehtävieni käsittelyllä. Nostin työpöytäni ylös ja seisoin työskentelyni aikana. Siirsin liikuntahetken eteenpäin, jotta ehdin kello 8:00 alkaneeseen kokoukseen. Suoritin kehollisen taukoliikuntahetkeni heti kokouksen päätteeksi kello 9:00. Keholliset venytykset ovat hyvä tapa pitää kehoa kunnossa, mutta minusta myös mieli tarvitsee palautumista. Tästä syystä hyödynnän myös mindfulnessia osana työstä palautumiseen.

Minulla oli puolen tunnin asiakashaastattelu, jonka päätteeksi valitsin taukoliikunnan sijaan kahden minuutin mindfulness harjoituksen. Kuusiston (2020) mukaan mindfulness harjoitteilla on saatu muun muassa keskittymiskykyä paranemaan sekä sen on todettu vaikuttavan positiivisesti verenpaineen laskuun. Mindfulnessin avulla voi myös kehittää hallittua fokusta, jolla tarkoitetaan muun muassa sitä, että kiinnitetään tietoisesti huomiota yhteen asiaan kerrallaan, joka on ydintä tarkkaavaisuudessa. Hallitun fokuksen puutteen vaikutukset ilmenevät tehottomuutena. (Hougaard & Kalajo & Ora 2018, Fokuksen osa-alueet.) Työhyvinvoinnin näkökulmasta mindfulnessilla on rauhoittava ja keskittymistä tukeva vaikutus omaan mieleeni, ja rauhoittumisen hetket työpäivän aikana ovat tärkeitä.

Työhyvinvointiin kuuluu vahvasti myös lounasaika, jota ei kannata siirtää tai jättää käyttämättä. Oman lounastuntini aloitin pitämäni perehdytykseni jälkeen kello 12:00. Siirsin jääkaapista alustavasti valmistetun lounaani uuniin ja lähdin 25 minuutin pituiselle kävelyllä, jonka aikana ruoka valmistui. Kävelyllä on myös terveyshyötyjä ja sillä on vaikutusta parempaan mielialaan, stressin lievittämiseen ja kävelyllä voi muun muassa saada parantavia vaikutuksia

keskittymiskykyyn ja muistiin (UKK-instituutti 2020). Rento ja rauhallinen kävely ilman selkeitä ajatuksia on minusta parasta palautumista työstä.

Lounaalta palasin kouluttajaopastajille järjestettyyn perehdytykseen kello 13:00 - 14:30, jonka jälkeen keskityin puolen tunnin verran rutiinitehtäviini. Taukoliikunnan osalta ensimmäinen tauko iltapäivällä oli vasta kello 15:00, jolloin valitsin kahden minuutin mindfulness harjoituksen. Harmillisesti taukoliikunta jäi tämän iltapäivän osalta vähäiseksi ja päivä oli hyvä esimerkki myös siitä, kuinka vaikeaa toisinaan on tauottaa päivää. Asiakastapaamiset ja erilaiset kokoukset ja perehdytykset eivät aina anna tilaa päivän tauottamiseen. Tänään koin jonkin verran stressiä ajan rajallisuudesta ja kouluttajaopastajan perehdytys vei paljon työaikaani, mutta suoritin erilaisia pieniä venytyksiä perehdytyksen aikana. Se ei kuitenkaan ole sama asia kuin konkreettinen tauko.

Tunnistan oman stressitasoni nousevan, kun huomaan olevani ärsyyntymisherkkä ja pienetkin työn keskeytykset suuttavat. Oma olo on hyvä kuunnella ja oppia tiedostamaan, millaisia oireita stressi aiheuttaa, sillä ne kertovat kehon ja mielen ylikuormittumisesta. Taukoliikunnan merkitys on tärkeää, sillä omasta palautumisesta tulee pitää huolta koko päivän ajan ja lyhytkestoiset kaksi minuuttia aikaa vievät tauot työstä laskevat stressitasoa. (Terveystalo 2022a.) Tauottaminen eri työtehtävien siirtymävaiheissa on tärkeää, sillä työtehtävästä toiseen orientoituminen kuluttaa myös henkisiä voimavaroja, sillä pitää kyetä keskittymään tiettyihin asioihin kerrallaan. Taukojen merkitystä ei voi siis sivuuttaa.

Tämä oli toinen päivä perätysten, jolloin taukoliikunta jäi vähäiseksi. Vaikka hyödynsin lihasvenyttelyä silloin, kun taukoa oli mahdotonta pitää, koen ettei se ollut riittävää. Työtehtävissä vaaditaan tarkkaavaisuutta, joten koen tauot erittäin tärkeiksi jaksamisen näkökulmasta. Tämän päivän päättyessä kello 15:00, koin oloni väsyneeksi.

Perjantai 8.4.2022

Etätyöpäiväni aloitin seisaallani työskennellen. Keskityin rutiinitehtäviini, joiden aikana tein yhden minuutin mittaisen taukoliikuntahetken ja osallistuin kello 8:00-9:00 perehdytykseen uudesta asiakaspalvelumallista. Perehdytyksestä siirryin suoraan asiakashaastatteluun puhelimitse, jossa oli myös tulkki mukana avustamassa asiakkaan kielen kääntämisessä. Työni tauottamiseen en löytänyt sopivaa hetkeä kello 7:00 liikuntahetken jälkeen, joten seisossani nousin toistuvasti varpailleni ja tein kylkivenytyksiä. Vaihdoin asentoa hetkittäin nojaavampaan asentoon työpöytäni vasten, jotta sain asentovaihteluita aikaiseksi. Minusta tämä oli hyvä asia, mutta se ei korvaa varsinaista taukoa, jossa voi todella rauhoittua.

Olin sopinut aloittelevan kollegan kanssa Teams-sovelluksen kautta yhteisestä perehdytyksestä siten, että jaoin näyttöäni ja sanoitin hänelle työni tekemistä samalla. Ennen tätä tapaamista ehdin tehdä yhden minuutin taukoliikuntahetken, joka oli työpäiväni toinen

varsinainen lyhyt tauko työpäivälle. Työpäiväni oli ollut aamusta alkaen hektinen ja olin jo aamusta ollut väsynyt. Minulla oli haasteita ajatella selkeästi ja vireystilani oli alakuloinen. Väsymys ei liittynyt pelkästään hektisyydestä vaan huonosti nukutusta yöstäni. Tutkimuksessa, jonka on toteuttanut Amerikan unisäätiö, todettiin 16-60-vuotiaille tarvittavaksi unen määräksi 7-9-tuntia per yö. Tieteellisillä tutkimuksilla on osoitettu kiistattomasti univajeen olevan merkittävänä taustavaikuttajana, kun puhutaan mentaaliseen ja fyysiseen häiriöön. Todistettavasti vähäinenkin univaje vaikuttaa negatiivisesti loogisessa ajattelussa, toiminnanohjauksessa, tarkkaavaisuudessa ja mielialassa (Hougaard & Kalajo & Ora 2018, Luku 5 Johda itseäsi myötätuntoisesti: Riittävästi laadukasta unta.) Riittävä uni on siis tärkeää työssä jaksamiselle. Aivotoiminnan näkökulmasta uni on välttämätöntä, sillä se tekee hyvää muistille, oppimiselle ja energiavarastoille (Jaakkola 2018, Unen tehtävä ja vaiheet).

Lounaalla rentouduin 15 minuuttia ennen ruokailua silmät suljettuina ja annoin mieleni rauhoittua. Käytin tähän rauhoittumiseen apunani mindfulnessia ja keskityin rauhoittavaan tunteeseen, jonka mielikuva istumisesta järven rannalla minulle antaa. Mindfulness on mieltä palauttavaa ja tällaisina päivinä ne ovat arvokkaita hetkiä. Aamuun oli sisältynyt niin paljon puhumista ja keskittymistä tavallista enemmän ja oman työn jatkuvaan sanoittamiseen kului yllättävän paljon energiaa. Energia, jota on väsyneenä normaalia vähemmän kuin tavallista, haastaa omaa jaksamista vielä enemmän. Taukoliikunnan merkitys korostuu varsinkin kiireisinä päivinä ja minun on ollut vaikeaa pitää näistä arvokkaista tauoista kiinni, vaikka olenkin huomionnut tauoista huolehtimisen kehittämisen tarpeenani. Toisaalta voisin ottaa taukoliikunnat osaksi perehdytystäkin, jolloin ne tulevat tehdyiksi ja myös perehdytettävät voisivat ottaa taukoliikunnan säännölliseksi osaksi omaa työpäiväänsä.

Lounaalta siirryin asiakkaan kanssa sovitulle soittoaajalle, jonka olin arvioinut puolen tunnin pituiseksi ja jatkoin perehdytettävän kanssa Teams-sovelluksen kautta perehdytystä. Sovimme, että perehdytettävä jakaa oman näyttänsä ja voin ohjata häntä käytännön työssä, jolloin hän saa tuntumaa konkreettisesta työstä. Tämä myös mahdollisti taukoliikunnan ja suoritin taukoliikunnan osion minuutin venytyksestä. Erilaiset venytykset tuntuvat kehossa hyvältä ja muistutti minua siitä, kuinka tärkeitä nämä tauot työpäivien lomassa ovat. Sovimme perehdytettävän kanssa, että perehdytys päättyy 13:30, jolloin perjantaiset virtuaalikaupit alkoi-
vat. Nämä virtuaalikaupit ovat mukava tapa kohdata kollegoita ja rentoutua hetken ilman työasioita.

Viimeisen tunnin ennen työpäiväni päättymistä käsittelemme rutiinitehtäviä ja laadin alustavaa suunnitelmaa kouluttajaopastajan perehdytykselle. Työpäiväni päätin kello 15:00 kahden minuutin mindfulness harjoitteeseen.

Viikkoyhteenveto

Tällä viikolla oivalsin konkreettisesti, millainen merkitys voimavaroilla on kahden erillisen työn jakamisessa. Viikon aikana erilaiset siirtymät tehtävistä toiseen ja aikatauluni hektisyys ilman riittäviä taukoja, osoittivat sen, kuinka nopeasti omat voimavarat hupenivat ja työpäivien aikana tunsin väsymystä. Siirtymällä toistuvasti tehtävistä toiseen, aivojen valmius keskittymiselle yhteen asiaan kerrallaan laskee. Mindfulness on oiva tapa kehittää omaa tietoisuuttaan, joka edistää huomaamaan ympäristön sekä oman mielen tapahtumia. Se ikään kuin ohjaa palautumaan oikeaan paikkaan, kun oppii huomioimaan keskittymisen herpaantumisen. (Hougaard & Kalajo & Ora 2018, OSA I: Tervetuloa omaan mieleesi). Mindfulnessia täytyy opetella sitkeästi ja minulla on tähän hyvät valmiudet, joten minun tulisi muistaa rauhoittuminen mindfulnessin kautta useammin. Tähän keskityn tulevaisuudessa tarkemmin. Jo silmien sulkeminen pariaksi minuutiksi auttaa, kun tyhjentää mielen työasioista ja keskittyy rauhoittumiseen. Työn tauottamisen merkitys kasvaa, kun molemmissa työtehtävissä niin omavalmentajan kuin kouluttajaopastajankin, on paljon ajatustyötä ja täytyy pysyä keskittyneenä pääsääntöisesti koko työpäivän ajan.

Minä tunnistan itsessäni niitä merkkejä, jotka kertovat minulle, milloin oma stressitasoni nousee tai milloin tarvitsen taukoa, jotta voin työskennellä tehokkaasti. Tästä huolimatta viikon kirjaukset osoittavat, kuinka taukoliikuntaa tai mindfulness harjoitteita on myös hyvin helppoa siirtää eteenpäin ja niitä voi jättää tekemättä. Taukoliikunta tai lyhyt mindfulness harjoite piristää ja aivot saavat pieniä hetkiä päivän aikana myös lepoa. Työssä uupuminen ei ole minulle vaihtoehto, vaikka pidänkin työnteosta ja hoidan työtehtäviäni enemmän ajoissa kuin myöhässä. Minulla on taipumusta tehdä työtä hyvin keskittyneesti siten, että ajantaju häviää, joten tauko on erittäin tärkeää ottaa huomioon. Oivalsin mindfulnessin merkityksen rauhoittumisen keinona syvemmillä tasolla, vaikka mindfulness on minulle tuttua jo entuudestaan. Mindfulness on minulle tärkeä keino rauhoittaa mieltäni ja oivalsin tämän viikon aikana sen tehokkuuden konkreettisesti, kun pohdin sen vaikutuksia tietoisesti.

Työhyvinvointi on merkittävä osa työtä ja voimavarojen huvetessa kouluttajaopastajan tehtävistä tulee haastavia, sillä tehtävässä täytyy kyetä oppimaan, suunnittelemaan, perehdyttämään ja sietämään ajoittaista stressiä, jota aikataulutetut toiminnot vääjäämättä tuovat. Hyvinvoinnissa perustus rakentuu fyysisestä aktiivisuudesta ja hyvästä ravinnosta, jolloin saavutetaan myös parasta mahdollista työn tulosta (Hougaard & Kalajo & Ora 2018, Luku 5 Johda itseäsi myötätuntoisesti: Pidä huolta kehosta ja mielestäsi.) Tämä on tärkeä näkökulma ja minun tulee pitää kiinni tauoistani työpäivieni aikana kaikin keinoin. Oli tärkeää tunnistaa myös niitä seurauksia, joita stressi tuo työajan ulkopuolellekin. Torstain stressaava päivä vaikutti seuraavan yön unenlaatuuni ja nukuin huonosti.

6.7 Viikko 7: Oppiminen 11.4 - 15.4.2022

Kouluttajaopastajan tehtävä vaatii kykyä oppia ja sisäistää laajojakin kokonaisuuksia, jotta hän voi siirtää tätä osaamista työyhteisölle. Sana oppiminen voidaan yhdistää muun muassa tilanteisiin, kun jokin asia muuttuu, omaksutaan uusia asioita ja kehitetään erilaisia taitoja (Pohjolainen & Katko 2021). Toisaalta oppimista voidaan katsoa myös aivoissa tapahtuvana muutoksena, jolloin oppimiseen paljon aikaa käyttävälle aivot kohdentavat enemmän tilaa oppimiseen kuin sellaiselle, joka ei opettele mitään aktiivisesti (Huotilainen & Saarikivi 2018, Osaamisesta jatkuvaan oppimiseen).

Kouluttajaopastajan tehtävä on vastuullinen ja vaatii tarkkaa perehtymistä koulutettaviin asiasisältöihin sekä uusien asioiden nopeaa oppimista. Kouluttajaopastajana olen vastuussa siitä, että perehdytys työyhteisölle tulee annettua riittävän ajoissa ennen varsinaisia muutoksia. Sitran (2020) tekemässä tutkimuksessa selvitettiin, millaiset mahdollisuudet Suomessa oli elinikäiselle oppimiselle vuonna 2019 ja millainen merkitys oppimisella on ja miten elinikäinen oppiminen on toteutunut. Tässä tutkimuksessa todettiin tiedonhaun verkosta yleisimmäksi tavaksi oppia uusia asioita (81 %) ja toiseksi yleisempänä tapana uuden oppimiselle oli lukeminen ja kirjoittaminen (64 %). Työelämässä omaa osaamisen kehittämistä tapahtui 70 %:lla vastaajista työssä toisilta oppimalla ja noin 50 % oli sitä mieltä, että erilaiset uudet työtavat ja uudet asiat kehittivät osaamista sekä yli 40 % koki erilaiset perehdytys- ja opetustehtävät oman osaamisen kehittämisessä tärkeiksi. (Arola 2020.) Kouluttajaopastajan kuin oma-
valmentajankin työtehtävät ovat jatkuvaa oppimista.

Tällä viikolla keskityn omaan tapaan oppia ja kiinnitän huomiotani siihen, millaisia vaikutuksia omalla oppimisella on kouluttajaopastajan työssä onnistumiselle. Kiinnitän huomiotani erityisesti asioihin, joita omassa oppimisessa on hyvä kehittää.

Tietoperustaa hyödynsin kirjallisuudesta, josta muun muassa Sydänmaanlakan ja Kupias & Peltolan teoksista löysin runsaasti oppimiseen kohdennettua tietoa. Molemmat teokset olivat mielenkiintoisia ja pidin erityisesti Kupias & Peltolan mutkattomasta ja selkeästä teoksesta Oppiminen työssä, jossa oli laajasti erilaisia näkökulmia oppimiseen. Nämä teokset vahvistivat ja syvensivät omaa osaamista.

Maanantai 11.4.2022

Toimistopäiväni aloitin kello 8:00 rutiinitehtävillä. Minulla oli tänään asiakastapaaminen kello 9:00, joten rutiinitehtävien osalta niiden käsittely siirtyi myöhemmälle jo senkin vuoksi, että meille oli kotoutujien ja vieraskielisten palvelun tiimille ohjattua valmennusta kello 10-11:30, jossa teemana oli työssä jaksaminen. Tämä oli mielenkiintoinen valmennus, jossa tutustuimme DISC-analyysiin, jonka olimme jokainen tehneet ennen tätä tilaisuutta. DISC-analyysillä voidaan kehittää ihmisten välistä kommunikaatiota ja sillä voidaan yksinkertaisesti ja

tehokkaasti kuvata ihmisten välistä erilaisuutta (MLP Modular Learning Processes Oy 2022). Valmentaja esitti hausalla ja humoristisella tavalla erilaisten persoonien tapaa toimia konkreettisesti työyhteisössä, joka oli piristävää.

Kävimme kollegoiden kanssa lounaalla, jonka aikana en oikein osannut rentoutua. Tänään oli niin paljon asioita mielessä, joita minun piti ehtiä hoitamaan ja asiakastapaaminen oli heti lounaan jälkeen, joten selkeitä rauhoittumisen hetkiä työpäivän aikana ei ollut ollut. Tänään ollut valmennus oli kirjattu kalenteriini sen jälkeen, kun olin jo suunnitellut omaa työaikaani, joten se sotki omaa työpäivääni aika tavalla.

Lounaalta siirryin välittömästi asiakastapaamiselle ja tämän jälkeen käsittelin akuutteja rutiinitehtäviäni mahdollisimman paljon pois, jotta voisin käyttää varaamani kaksi tuntia kouluttajaopastajan koulutuksen sisällön kertaamiseen sekä perehdytyksen suunnitteluun. Valitettavasti tämä ei tänään toteutunut kuin tunnin verran, sillä minulla oli paljon akuutteja hoidettavia työtehtäviä ja asiakkaiden yhteydenottopyyntöjä. Työpäiväni päätin kello 16:00.

Kouluttajaopastajalle suunnatussa oppimismateriaalissa oli paljon opittavia asioita, mutta toisaalta niiden yhdistäminen käytännön työhön sai oivaltamaan konkreettista toimintaa ja millä tavalla uudet asiat vaikuttavat tässä toiminnassa. Uuden oppimisen henkilökohtaistaminen auttaa ja kun vielä tarkastelee rauhassa omia kokemuksia monesta näkökulmasta, voidaan puhua päättelevästä oppimisesta, joka perustuu Kolbin (1984) malliin oppimisen erilaisista puolistista. Päättelevä oppija hahmottaa muun muassa kokonaisuuksia. (Kupias & Peltola 2019, luku 2.3.) Kouluttajaopastajan koulutusmateriaaleissa oli myös erilaisia kuvituskuvia, jotka auttoivat ymmärtämään muun muassa opittavaa asiaa käytännön työn näkökulmasta sekä hahmotamaan opittavan asian kokonaisuutta. Oivalsin tänään omassa oppimisessa kaavioiden ja hahmotuskuvien merkityksen, joihin en aikaisemmin ole kiinnittänyt huomiota. Minulle avautuu opittava asia paremmin hahmotuskuvien ja kaavioiden kautta. Toisaalta erilaiset kaaviot ja hahmotuskuvat ovat sellaisia, joita hyödynnän mielelläni myös omissa perehdytyksissäni, sillä ne avaavat teoriaa.

Tiistai 12.4.2022

Toimistopäiväni aloitin kello 8:00 rutiinitehtävillä, joista siirryin kuuntelemaan työttömyysturvamutoksien tunnin pituista perehdytystä. Huomioni kiinnittyi omassa oppimisessa selkeästi haasteisiin keskittyä, kun oppimismateriaalin sisältö oli pitkälti dioja, joissa oli paljon tekstiä. Oli vaikeaa kuunnella perehdytystä, kun yritin samalla lukea diojen tekstiä ja taas toisaalta oli turhauttavaa lukea diojen tekstiä, jos ehdin lukea sen nopeammin kuin esittäjä. En saanut sisällöstä niin hyvin kiinni kuin, jos sisällöt olisivat olleet osittain kaavioina, joita seuraamalla lukeminen jää pois ja voi keskittyä sisäistämään opittavaa asiaa. Minun täytyy käydä kuuntelemassa videotallenne ja tehdä muistiinpanoja samalla, jotta saan

tarkoituksenmukaisen käsityksen opittavista asioista. Tähän täytyy myös etsiä työaika, jotta kertaaminen onnistuu.

Tämän päivän olin varannut kalenteristani pääsääntöisesti rutiinitehtävilleni sekä akuutteihin soittopyyntöihin vastaamiselle. Lounasaikaa jouduin tinkimään puolen tunnin verran, sillä halusin hoitaa mahdollisimman paljon työtehtäviä pois tämän päivän aikana. Soitin akuutit puhelut ja kävin läpi tulevan perehdytykseni materiaaleja sekä kävin läpi kouluttajaopastajan perehdytyskokonaisuutta nykyisen asiakkuudenhallintajärjestelmän tulevista muutoksista pienissä erissä. Kuuntelin koulutuksen tallennetta ja kirjasin tärkeimpiä asioita paperille, jolloin ne jäivät minulle paremmin mieleen. Samalla kun kirjasin tulevia muutoksia ylös, pohdin miltä nämä tulevat muutokset näyttävät käytännössä. Toisaalta tämän tyyppinen oppiminen on hidasta, mutta tärkeää, silloin kun opittavia asioita on paljon.

Tänään sain kaksi tuntia keskittyä kouluttajaopastajalta vaaditun osaamisen oppimiseen ja päätin työpäiväni kello 16:20.

Tänään omassa oppimisessa tunnistin niitä haasteita, joita minulle ilmenee, kun opittavat asiat esitetään kirjoitetussa muodossa ja näitä kirjoitettuja tekstejä oikoluetaan ääneen. Minua turhauttaa, kun en saa opittavasta asiasta kiinni. Täyteen kirjoitettuja dioja lähtee herkästi lukemaan läpi ja saman aikainen kuunteleminen ja opittavien asioiden sisäistäminen vaikeutuu. Tällaisissa tilanteissa joudun kuuntelemaan tallenteita uudestaan ja kirjaamaan tärkeimmät asiat muistiin, jotta minä opin. Tämä vie myös kallisarvoista työaika. Oppimistavan jäsentäminen auttaa nostamaan esiin millaista kehittämistä oma oppiminen tarvitsee. Jotta saavutetaan hyvää ja kestävästä oppimisesta, on merkittävää omakohtaistaa omaa oppimista, pysähtyä tutkimaan ja pohtia opittua asiaa sekä jäsentää tietoa uudestaan. Myös valmius kokeilla uutta käytännön kautta on tärkeää. (Kupias & Peltola 2019, luku 2.3.) Omassa oppimisessä voisin kehittää oppimisen vastaanottamista ja diojen lukemisen sijaan, voisin muun muassa keskittyä vain kuuntelemaan ja kirjaamaan ylös tärkeiksi kokemiani asioita sen sijaan, että turhaudun oppimatta juurikaan mitään.

Keskiviikko 13.4.2022

Aamulla oloni oli väsynyt ja minulla oli flunssan oireita. Minulla olisi ollut toimistopäivä, mutta oireiden perusteella en voinut toimistolle lähteä, joten päätin olla etäpäivällä. Ilmoitin esihenkilölleni siitä, että mahdollisesti joudun keskeyttämään työpäiväni ja siirryn lepäämään. Päätin kuitenkin jatkaa työssä siihen asti, kun oma olo sen sallii. Osallistuin oman tiimimme kokoukseen, jossa esittelin simulaatiopedagogisesti TE-akatemiaan kirjautumista sekä Claned-oppimisympäristön käyttöä lyhyesti, jotta jokaisella on mahdollisuus hyödyntää oppimismateriaaleja.

Kokouksesta siirryin työttömyysturvan yhdyshenkilöiden kokoukseen, jonka aikana oloni alkoi tuntua jo aika kurjalta. Kokouksen päättymisen jälkeen ilmoitin esihenkilölleni keskeyttäväni työpäiväni jo 12:30.

Tänään ohjaamani simulaatiopedagoginen lähestymistapa oli minusta paras mahdollinen tapa esittää TE-akatemiaan kirjautuminen sekä Claned-oppimisympäristön käyttö. Salakarin (2007, 118) mukaan simulaatiossa konkreettinen toiminta ja tapahtuma esitetään muun muassa todellisen kokemuksen avustamana uusien taitojen oppimisessa, jolloin oppiminen ja ymmärrys tapahtuvat todenmukaisesti (Juuti-Siirtolahti & Niemi & Niittyalahti 2015). Itse hyötyisin oman oppimisen näkökulmasta simulaatiopedagogiikasta vastaavissa tilanteissa paremmin kuin muun muassa linkkien jakamisella tai yrittämällä selittää jotakin asiaa näkemättä itse koulutusympäristöä.

Torstai 14.4.2022

Sairaana

Perjantai 15.4.2022

Pitkäperjantai (vapaa)

Viikkoyhteenvedo

Minulle on selkeästi parasta aikaa oppimiselle varhainen aamu ja siitä muutamia tunteja eteenpäin. Olen vireystilaltani parhaimmillani, pystyn hyvin keskittymään ja olotilani on muutoinkin rentoutunut. Pitkäkestoisen muistin näkökulmasta rentoutuneessa mielentilassa asioiden siirtäminen muistiin on vaivattomampaa ja keskittynyttä rentouttavaa olotilaa voi tavoitella esimerkiksi rauhoittavalla musiikin kuuntelemisella (Kankaanpään yhteislyseo 2022). Keskittyminen musiikin avulla on minulle luontaista. Tämä oli tärkeä oivallus, sillä en olen ajatellut musiikin kuuntelun liittyvän oppimiseeni, vaan enemmänkin olen nauttinut muun muassa rauhallisen pianomusiikin kuuntelusta samalla, kun olen keskittynyt oppimaan niin työssä kuin opinnoissani yleensä. Toisaalta oppiminen vaatii myös halua oppia uusia asioita. Minulla on tutkijan luonne, joka valjastaa minua etsimään tietoa erilaisista ilmiöistä ja luen paljon kirjallisuutta laidasta laitaan.

Tämänhetkiseen oppimiseeni kouluttajaopastajana on etuna myös oman työni vahva substanssiosaaminen, joka auttaa minua hahmottamaan erilaisia muutoksia, joita oman työni tekemiseen ja työvälineisiin sisältyy. Substanssiosaamisella tarkoitetaan oleellisen tiedon ja taidon hallintaa, jolloin ammattilaisella on vahva tunne oman alansa tuntemisesta (Mönkkönen 2018, 23-24). Kouluttajaopastajana erilaisten oppimismateriaalien oppiminen on suurimmalta osalta minulle tästä syystä selkeämpää, sillä minulla on vahva perusosaaminen omasta työstäni sekä osaan käyttää niitä työvälineitä, joihin osa tulevista muutoksista kohdentuu. Kun tämä

perusasia on hallinnassa, aikaisemmasta kokemuksesta saan apua siihen, että osaan kiinnittää huomiotani oppimisen näkökulmasta hyödyllisiin seikkoihin (Kupias & Peltola 2019, Luku 2.1). Tämä kokemustausta antaa minulle osaamiseeni todellisen ja aidon kehittymisen, jossa osaamiseni tulee ilmi konkreettisesti toiminnassa eli kykenen toimimaan erilaisissa tilanteissa ja soveltamaan oppimaani käytännössä tehokkaasti (Sydänmaanlakka 2015, Luku 5,2).

Toisaalta muutokset ovat olleet myös niin laajoja, jolloin koulutuksen sisältö ja tapa, jolla koulutus toteutetaan, ovat oman oppimisen näkökulmasta isossa roolissa. Uuden oppiminen tarvitsee lähtökohtaisesti uteliaisuutta, ihmettelyä ja hyvää motivaatiota. Myös erilaiset esteet, jotka haittaavat oppimisessa, tulisi poistaa. (Sydänmaanlakka 2021, luku 2.2.) Kuten aikaisemmin kirjoitin, turhaudun niissä tilanteissa, joissa oppiminen tapahtuu kuuntelemalla toisen oikolukemaa valmista tekstiä. En opi uusia asioita tämän tyyppisesti oppimalla, enkä saa koulutuksesta irti sitä mitä vaaditaan. Tämä turhautuminen on minun esteeni oppimiselle. Tällaisissa koulutuksissa minun tulee kehittää sietokykyäni tai kehittää itselleni erilainen tapa osallistua ja oppia, jotta mieleni pysyy positiivisena ja motivoituneena oppimiselle. Omassa oppimisessa on selkeästi visuaalisuudella merkitystä. Erilaiset hahmotuskuvat ja kaaviot tukevat omaa oppimista, myös muistiinpanojen kirjaaminen edistää omaa oppimista.

Sydänmaanlakka (2021, luku 2.3) kannustaa arvioimaan ja kehittämään omaa oppimistaitoa, hyödyntämään vahvuuksiaan ja luottamaan itseensä oppijana. Hän toteaa, että jo omaa jaksamista ajatellen, on tärkeää tavoitella asennetta, joka on motivoitunut ja myönteinen. Kouluttajaopastajan tehtävän laajuus ja osaamisen vaatimukset tarvitsevat oppimisen lisäksi huolenpitoa omasta jaksamisesta ja asenteella on suuri merkitys kouluttajaopastajana toimimiselle ylipäätään. Oppimista on erilaisista uudistuksista ja muutoksista paljon, jolloin kouluttajaopastajan tulee oppia nopeastikin näitä asioita. Ja kuitenkin oppimista ei voi nopeuttaa, eikä se ole aina ongelmatonta. Jos haluaa oppia tehokkaasti, se vaatii aina omaa aktiivisuutta käsitellä tietoa ja harjoitella toimintaa. Oppimiseen jokaisen täytyy kuitenkin panostaa itse. (Kupias & Peltola 2019, Luku 2.1.) Kouluttajaopastajalla on oltava riittävä kiinnostusta oppia ja viedä tätä opittua tietoa työyhteisölleen. Jos hyvä asenne ja halu oppia uupuu, kouluttajaopastajana on suurissa vaikeuksissa. Oppimishalulla ja oppimisella on iso rooli kouluttajaopastajan tehtävässä. Oppisesta saatua osaamista tulee esiin konkreettisesti toiminnassa ja kyvykkyydessä tehdä asioita vaaditulla tavalla erilaisissa tilanteissa (Sydänmaanlakka 2021, luku 2.4).

6.8 Viikko 8: Itseohjautuva työskentely 18.4 -22.4.2022

Tämän viikon teemaksi asetan itseohjautuvuuden, joka on merkittävässä roolissa kouluttajaopastajan työtehtävässä. Kouluttajaopastajan tulee hallita omaa työtehtäväänsä kokonaisuudessaan ja tehdä siihen liittyviä päätöksiä ja suunnitelmia itsenäisesti. Frederic Laloux määrittää klassikkoteoksessaan Reinventing Organization, että itseohjautuvuuden keskeisin asia

on sen ihmiselle suomassa aidossa vaikuttamismahdollisuudessa omassa työssään. Ihmiset voivat itse asettaa muun muassa tavoitteensa ja päättävät työtavoistaan ja siitä, missä he työskentelevät. He voivat jakaa työtehtäviä tiimeissä ja toimia itsenäisesti päätöksenteossa ilman johdon kuulemista asioihin. Laloux toteaa päätöksenteon nopeutuvan, tuottavuuden paranevan ja toiminnan muuttuvan joustavammaksi, kun byrokratia ja valtapeli ei vie aikaa. (Savaspuro 2019, Mitä itseohjautuvuus on?.) Kun työtehtävien käsittelyn eri vaiheissa ei tarvitse kysellä erillisiä lupia asioiden hoitamiseksi tai päätösten tekemiseen ei tarvitse erikseen pyytää hyväksyntää, voidaan toimia joustavasti ja nopeasti. Itseohjautuvuudella säästetään paljon kallisarvoista työaikaa.

Toisaalta itseohjautuvuutta voidaan katsoa hyvin arkisestakin näkökulmasta. Kotona ruoanlaitto ja siivous voivat olla itseohjautuvaa toimintaa, jonka itse organisoimme ja päätämme. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna itseohjautuvuus on helpompi ymmärtää. Työelämän näkökulmasta tarkasteltuna Aron (2018) mukaan ihminen voi huomattavasti paremmin, kun hän tuntee saavansa vaikuttaa asioissa, osaa oman työkenttensä ja tuntee erityistä yhteyttä toisten ihmisten kanssa ja on osana jotakin isompaa kokonaisuutta. (Savaspuro 2019, Siitä puhe, mistä puute.) Itseohjautuvasti toimiminen vaatii myös hyvää luottamusta omaan osaamiseen sekä vastuun kantamista omasta toiminnastaan ja päätöksistään.

Tällä viikolla en kirjaa varsinaisia työtehtäviäni kovin tarkasti, vaan keskityn tutkimaan itseohjautuvuutta työpäivieni aikana. Kiinnitän huomiotani omaan tapaani toimia itseohjautuvasti ja teen huomioitani niistä asioista, joissa onnistuin sekä kiinnitän huomiotani asioihin, joissa tarvitsen kehittymistä.

Itseohjautuvuudesta käsitteenä oli yllättävän vähän materiaalia saatavilla, joten hyödynsin itseohjautuvuuteen tietoperustana Savaspuron teosta ”Itseohjautuvuus tuli työpaikoille, mutta kukaan ei kertonut miten se tapahtuu” sekä itseohjautuvuuteen läheisesti verrattavaa kirjallisuutta itsensä johtamisesta. Savaspuron teos vahvisti omaa ymmärrystäni itseohjautuvuudesta.

Maanantai 18.4.2022

Toinen pääsiäispäivä (vapaa)

Tiistai 19.4.2022

Tänään aloitin työni johtavana omavalmentajana, joka tarkoittaa työni sisältävän jatkossa enemmän kehitys- ja perehdytystehtäviä. Tällä muutoksella ei kuitenkaan ole vaikutusta tämän opinnäytetyön tekemiselle, sillä kouluttajaopastajan tehtävien hoitamista jatkan työnkuvani muutoksesta huolimatta toistaiseksi.

Rutiinitehtävien hoito vaatii itseohjautuvaa otetta, sillä asiakkaiden tilanteista ja niiden hoitamisesta tulee ottaa vastuuta. Näihin tehtäviin sisältyy luonnollisesti paljon itsenäisiä päätöksiä, toki päätösten tulee kulkea lain asettamissa rajoissa. Minulle vastuunotto omasta työstäni on luontaista ja itsenäisten päätösten tekoon en tarvitse ohjausta. Minulle itseohjautuva työote sopii hyvin, mutta se ei tarkoita sitä, että työtä tehdään täysin yksin. Taustalla kulkee kuitenkin työyhteisön säännöt ja esihenkilöltä saatu ohjaus ja tuki.

Olin varannut aikaa kouluttajaopastajan perehdytyksen materiaalien ja perehdytyksen sisällön suunnitteluun. Perehdytyskokonaisuus on hyvin laaja ja tästä syystä perehdytykselle varaa-
mani yksi perehdytyskerta ei ole välttämättä hyvä ratkaisu vaan haluan jakaa perehdytyksen kahteen eri kokonaisuuteen, jotta uusien asioiden sisäistäminen helpottuu. Tähän päätökseen tulin asiaa pohdittuani, mutta halusin keskustella tästä vielä erikseen esihenkilöni kanssa ja kuulla hänen mielipiteensä siitä, sekä halusin sopia perehdytyksen ajankohdasta hänen kanssansa vielä tarkemmin. Liikkeenjohdon konsultti Veera Ilievin (2019) mukaan itseohjautuvasti toimiminen vaatii itsevarmuutta ja itseohjautuvuuden keskiössä on työnsä arvioimisen ja priorisoinnin taito (Savaspuro 2019, Kolme tarinaa lattiatasolta). On tärkeää, että esihenkilöni voi luottaa minuun ja tietää missä vaiheessa kouluttajaopastajan tehtävät ovat ja millaisia suunnitelmia minulla on tuleviin perehdytyksiin työyhteisölle.

Minulla oli sovittuna kahden tunnin mittainen kokous perehdytyksen suunnittelusta kollegan kanssa, jossa kävimme läpi tulevaa perehdytyskokonaisuutta kotoutujien ja vieraskielisten tiimien sekä osaamiskeskuksen omavalmentajille. Kokouksen ajankohdasta olimme päättäneet kollegan kanssa yhdessä. Yleisestikin erilaisista kokouksista tai perehdytyksistä ei tarvitse erikseen keskustella esihenkilön kanssa, vaan niistä voi itse päättää. Toki esihenkilölle on hyvä kertoa, millaisia perehdytyksiä aloitteleville kollegoille tarjotaan, jotta hän tietää tilanteen.

Kehittymistarpeita itseohjautuvuudelle en tänään tunnistanut. Otin luontevasti itse vastuuta toimistani ja päätöksistäni sekä siirryin kalenterissani sovituihin tehtävistä toiseen hallitusti ja sovitusti. Ohjelmajohtaja, projektijohtamisen ja ketterien menetelmien opettaja Laura Sivulan (2019) mukaan itseohjautuvuudessa tarvitaan valtavasti osaamis pohjaa muun muassa päätösten tekoon, aikataulutukseen ja läpi näkyvään ja avoimeen tiedon jakamiseen (Savaspuro 2019, Kolme tarinaa lattiatasolta).

Keskiviikko 20.4.2022

Tänään minulla oli koko aamun ja aamupäivän kokouksia sekä kouluttajaopastajan tulevien perehdytyksien tarkempaa suunnittelua iltapäivällä. Itseohjautuvuus näkyi muun muassa perehdytyksen suunnittelussa itsenäisenä työskentelynä sekä käytin omaa harkintaani, miten ja millaista perehdytysmateriaalia käytän ja millaisen perehdytyksen valitsen pedagogisesta näkökulmasta. Verkkopedagogisella lähestymistavalla voin varmistua siitä, että jokaisella on

mahdollisuus monipuoliseen oppimiseen. Perehdytyksen suunnittelua haastaa keskeneräisyys, sillä minulla ei ole käsitystä siitä, miten nykyisen asiakkuudenhallintajärjestelmän uudet toiminnot toimivat käytännössä tai miten jotakin asiaa sovelletaan näihin toimintoihin nähden. Toisaalta olemme kouluttajaopastajina viimein saaneet joitakin havainnollistavia kuvia, jotka nyt ainakin vähän helpottavat ymmärtämään kokonaisuutta, mutta ne eivät korvaa konkreettista toimintojen testausta. Päädyin valitsemaan kouluttajaopastajille suunnatusta materiaalista kuvituskuvia toiminnoista sekä joitakin kaavioita helpottamaan kokonaisuuksien hahmottamista.

Perehdytyksen suunnittelusta jäi epävarma olo, sillä siinä on sellaista keskeneräisyyttä, joka on turhauttavaa. Toisaalta en voi asiaan vaikuttaa, joten perehdytykseen lähdän niillä materiaaleilla ja koulutuksella, jonka olen kouluttajaopastajana saanut.

Tänään en tunnistanut kehittämisen tarvetta itseohjautuvuuteen. Työtehtävät sujuivat itsenäisesti omaan osaamiseeni luottaen.

Torstai 21.4.2022

Tälle päivälle ei jäänyt juurikaan aikaa rutiinitehtävieni käsittelyyn, jolloin minun tulee priorisoida joitakin tehtäviä ja katsoa mitkä vaativat ehdotonta huomiotani ja mitkä voin siirtää eteenpäin. Priorisointi on itseohjautuvuutta ja siitä tulee tärkeää, kun aikataulu yllättäen muuttuu tai työpäivään ilmaantuu muita yllätyksiä, jotka muuttavat omia suunnitelmia (Savaspuro 2019, Muista edes nämä - 5 pointtia niille, joille 10 on liikaa). Minulla oli tänään aamusta alkaen kokouksia koko päivälle sekä perehdytyksiä. Näitä kokouksia on ilmaantunut kalenteriini työnkuvani muuttuessa, joten en ole voinut niihin ennakkoon varautua. Minua helpotti ajatus siitä, että tämä viikko on poikkeus ja ensi viikko näyttää jo paremmalta ajanhallinnan näkökulmasta.

Tällaisina päivinä itseohjautuvuuden taidosta on hyötyä, sillä monet erilaiset tilanteet vaativat rohkeaa mielipiteiden ilmaisua ja vastuun ottoa erilaisista päätöksistä. Itseohjautuvuus on omatoimisuutta, joka on meissä kaikissa ja itseohjautuvuus sopii minulle hyvin. Toisaalta itseohjautuvuus ei ole kaikille yhtä luontevaa ja siinä saattaa tarvita tukea, mutta itseohjautuvuus kuitenkin vahvistuu harjoittelemalla. (Savaspuro 2019, 5# Myytti: Itseohjautuvuus toimii joillekin, mutta ei kaikille.)

Perjantai 22.4.2022

Kehittämispäivä

Viikkoyhteenveto

Tämän viikon teemana oli itseohjautuvuus. Itseohjautuvuus on tärkeää kouluttajaopastajan tehtävässä, sillä vastuu oman työnsä organisoimisesta ja perehdytysten järjestämisestä omalle työyhteisölleni tulee kyetä järjestämään itsenäisesti ja kulloisenkin asetetun määräajan mukaisesti. Itseohjautuvuus on minulle luontainen tapa toimia ja pidän sen suomasta vapauden tunteesta määritellä omaa työpäivääni. Itseohjautuvuus antaa minulle mahdollisuuden tehdä työtä minulle mieluisalla tavalla, joka on oman työssä viihtyvyyteni näkökulmasta tärkeää. Kokemusta itseohjautuvuudesta minulla on vuodesta 2013. Tämä on ohjannut kehitystäni itseohjautuvuuteen ja olen kehittynyt itseohjautuvaksi vuosien saatossa.

Toisaalta itseohjautuvuus ei tarkoita sitä, että työskennellään täysin ilman ylemmältä tasolta tulevaa johtamista, vaan lait ja esihenkilön kanssa sovitut perusasiat vaikuttavat itseohjautuvasti tapahtuvan työn taustalla. Toisaalta myös itseohjautuva työskentely ei välttämättä sovi kaikille tai sitä pitää ainakin ensin vähän opetella. Itseohjautuvuuden näkökulmasta on tärkeää huomioida, että esihenkilön tuleekin antaa yksilöllisellä lähijohtamisella tukensa työntekijälle, kun hän opettelee itseohjautuvasti työskentelyä (Lemmetty 2020, 330). Esihenkilönkin työtä helpottaa selkeät sovitut toimintatavat ja näistä sovitusta asioista kiinni pitämällä esihenkilö selkiyttää työntekijöiden työtehtäviä ja samalla vähentää kokemusta epäreiluudesta ja eriarvoisuudesta (Haapakoski & Niemelä & Yrjölä 2020, Luku 2). Kouluttajaopastajana olen saanut selkeät raamit, joiden sisällä voin toimia tehtävässä vaaditulla tavalla ja toteuttaa tätä velvollisuutta itseohjautuvasti, itselleni sopivalla tavalla. Kouluttajaopastajana minun tulee voida luottaa esihenkilöni kanssa sovitusta asioista ja esihenkilön tulee voida luottaa minuun kouluttajaopastajana, jotta sovittujen tehtävien hoitaminen tulee tehdyksi. Tämä luottamus ja sovitusta asioista kiinni pitäminen lisäävät työnhallinnan tunnetta.

Työnhallinnalla tarkoitetaan työntekijän kokemaa tunnetta siitä, millä tasolla hän kokee hallitsevansa omaa työtään ja millainen tasapaino omalla osaamisella on työn vaatimusten ja edellytysten näkökulmasta. Tärkeimpiä edellytyksiä työnhallinnassa ovat muun muassa työroolin selkeys, osaamisensa käyttäminen, siinä kehittyminen ja mahdollisuus osallisuuteen sekä mielekäs ja itsenäinen työ. Työnhallinnalla on merkittävät vaikutukset myös ihmisten hyvinvoinnille. (Sydänmaanlakka 2021, Luku 1.6.) Nämä edellytykset antavat minulle kouluttajaopastajana vapaata tilaa toimia, jolloin myös oma tapani työn tekemiselle on merkityksellinen, sillä se tuo tehtävään mielekkyyttä. Kouluttajaopastajan tehtävä antaa mahdollisuuden kehittää omaa osaamistani.

Minulle itseohjautuvuus on luontevaa. Luotan omaan tekemiseeni ja olen vahva oman työni substanssiosaaja. Tämä osaaminen mahdollistaa itseohjautuvan työskentelytavan, sillä ymmärrän laajasti kouluttajaopastajan tehtävän tavoitteita ja vaatimuksia. Kouluttajaopastajalta vaaditaan oman tehtävänsä laadukasta hoitamista ja itseohjautuvuus voidaan minusta mieltää läheisesti oman itsensä johtamiseen ja tätä itsensä johtamista kouluttajaopastajan tehtävässä tulee kyetä toteuttamaan. Sydänmaanlakka (2021, esipuhe) toteaaakin kaikenlaisen

johtamisen alkavan siitä, että ihminen johtaa itseänsä ja itsensä johtaminen on alku johtamisen oppimiseen. Kun hallitsee itsensä johtamisen, voi oppia toisten johtamista. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna toisten johtamista kouluttajaopastajan tehtävässä ilmenee perehdytyksissä. Kouluttajaopastajana minun tulee ottaa ohjaket omiin käsiini ja johtaa perehdytystä siten, että se pysyy hallittuna ja lisää työyhteisöni osaamista.

Itseohjautuvuus on vuosien työkokemuksella hankittua taitoa, jolle en tällä viikolla huomannut kehitystarpeita. Itseohjautuvuus vaatii toimiakseen toiminnan taustalle sovitut pelisäännöt, jotka toimivat perustana itseohjautuvalle työskentelylle. Itseohjautuvassa työskentelyssä on kyettävä ottamaan vastuuta omasta itsestään ja omasta toiminnastaan, samoin kuin luottamus omaan osaamiseen on itseohjautuvuuden ydintä. Kouluttajaopastajan tapa toimia itseohjautuvana on välttämätöntä ja, jos tällainen työtap ei ole itselle luontevaa, voi kouluttajaopastajan tehtävästä muodostua enemmänkin rasite ja liian suuri haaste. Kouluttajaopastajana toimiminen on mielenkiintoinen kokemus, joka tarjoaa mahdollisuuden oman osaamisensa kehittämiseen ja kouluttajaopastajana kehittymiseen.

6.9 Viikko 9: Reflektio 25.4 - 29.4.2022

Teemana tälle viikolle asetan reflektion. Reflektio on tärkeä ja välttämätön osa oppimista, jotta voi selvittää omia kokemuksiaan tavoitteellisesti uutta tietoa rakentamalla tai oivaltakseen uusia näkökulmia. Oppiakseen syvällisemmin, tulee ymmärtää teoria ja käytäntö. Reflektio sisältää muun muassa tekemistä ja kokemista, näiden kokemusten reflektointia, abstrahointi uusista oivalluksista eli käsitteen muodostaminen ja parantaa omaa teoriaa sekä testata uutta teoriaa ja etsiä palautetta. (eOppiva 2019.) Kouluttajaopastajan oppimiseen tarvitaan reflektiota, jotta voidaan saavuttaa käsitys omasta osaamisesta sekä osaamisen kehittämisen tarpeista, joita kouluttajaopastaja tehtävässään tarvitsee.

Tällä viikolla keskityn tunnistamaan millä tavalla reflektio näkyy työtehtävissäni tämän viikon aikana. Kiinnitän huomiotani erityisesti omaan tapaan reflektoida. Huomioin millaisia kehitystarpeiden oivalluksia tällä viikolla syntyy.

Tietoperustaa varsinaisesta reflektioimisesta löytyi vähän, sillä reflektointi sisältyy oikeastaan kaikenlaiseen tekemiseen. Tästä syystä hyödynsin monipuolisesti kirjallisuutta, jossa reflektointia kuvattiin.

Maanantai 25.4.2022

Etätyöpäiväni aloitin rutiinitehtävillä. Perjantainen poissaolo työtehtävien ääreltä näkyi suurena määränä erilaisia yksittäisiä tehtäviä, joiden purkamiseen käytin suuremman osan aamusta sekä aamupäivästä. Ennen kello 11:00 lounasta järjestin perehdytyksen aloitteleville

kollegoille ja osallistuin työyhteisölleni tulossa olevan perehdytyksen suunnittelukokoukseen johtavan omavalmentajan roolissa.

Minulla oli tänään lounaan jälkeen kouluttajaopastajan perehdytyksen suunnittelua, joka oli huomattavan vaativaa, sillä uusia muutoksia on tulossa paljon, joihin minun täytyy kyetä antamaan ymmärrettävää perehdytystä huomenna. Tätä haastaa paljon se, että en ole voinut opetella itsekään tulevien muutoksien konkreettista käyttöä nykyisessä asiakkuudenhallintajärjestelmässämme, koska sellaista mahdollisuutta ei ole ennen virallista käyttöönottoa 2.5.2022. Minun tulee siis perehdyttää apunani erilaisia hahmotuskuvia ja puhumalla näitä muutoksia auki, joka tuntuu haastavalta.

Otin avukseni tilanteen reflektoinnin. Reflektoinnissa keskeistä on pysähtyä ja tarkastella asioita monelta kannalta (Kupias & Peltola 2019, luku 2.4). Kävin läpi materiaaleja ja pohdin pahinta mahdollista asiaa, joka voisi tapahtua perehdytyksessä, eli kysymyksissä mennään ohi aiheen. Huomisessa perehdytyksessä tarkoituksena on esitellä niitä käyttötoimintojen muutoksia, joita nykyiseen asiakkuudenhallintajärjestelmään lisätään Pohjoismaisen palvelumallin sekä työttömyysturvamuutosten astuessa voimaan 2.5.2022. Vaarana on asioiden sekoittuminen toisiinsa, eli asiakkuudenhallintajärjestelmän toiminnan muutoksista nousee kysymyksiä edellä mainittuihin asioihin, ei niinkään järjestelmän uusiin käyttötoimintoihin.

Pohdin kuitenkin, että kokemukseni mukaan on parempi painottaa perehdytyksen alussa sitä tosiasiaa, ettei minulla ole antaa valmiita vastauksia kaikkiin mahdollisiin kysymyksiin. Ilmoitan selkeästi, että vien kysymyksiä eteenpäin kouluttajaopastajaverkostoon ja ilmoitan saamiini vastauksia viipymättä perehdytettäville. Tämän olen oppinut aikaisemmilta perehdytysiltäni, kerron rehellisesti, jos en jostakin asiasta tiedä, mutta selvitän. Toisaalta yritän pitää työtä omassa aihealueessani ja tuoda sen mahdollisimman selkeästi myös perehdytettäville tiedoksi.

Ennen työpäiväni päätöstä kello 15:00 kävin vielä kertaalleen läpi perehdytysmateriaalia ja kuuntelin kouluttajaopastajien koulutustallenteita varmistaakseni omaa osaamistani. Koin epävarmuutta huomisesta perehdytyksestä, mutta refleктоituani asiaa lisää. Päätin osaamisen varmistamiseksi työyhteisössäni pitää kertausperehdytyksiä simulaatiopedagogisesti, kunhan saan konkreettisesti kokeilla näitä uusia muutoksia asiakkuudenhallintajärjestelmässä itsekini ja osaan niitä varmasti toisille perehdyttää. Tämä rauhoitti mieltäni perehdytyksen osalta.

Tänään reflektoin asioita syvemmin ja tarkemmin kuin normaalisti työtehtävissäni. Tämä oli minulle tärkeä oivallus ja kehittämisen tarve. Reflektointia tapahtuu kaiken aikaa työasioiden pohjalta automaationa ja nopeasti, mutta tilanteiden syvälinen ja kriittinen pohtiminen jää usein vähemmälle huomiolle. Tänään reflektoin huolellisesti kouluttajaopastajana osaamistani perehdytyksen sisältöön peilaten ja pohdin erilaisia vaihtoehtoja, joilla voisin saada perehdytykseen ymmärrettävää muotoa. Keskiössä omalle reflektoinnille oli saada tuotettua

osaamista työyhteisölleni siten, että heillä on valmiuksia ottaa käyttöön uusia asiakkuudenhallinnan toimintoja.

Taustalla minulla on vahva substanssiosaaminen työstä ja ymmärrän, kuinka turhauttavaa työntekijän näkökulmasta on yrittää oppia uutta, jos asiasta ei ole riittävästi näyttöön perustuvaa opetusta, eli tässä tapauksessa asiakkuudenhallintajärjestelmän uusien toimintojen testausta ei ole voitu tehdä. Reflektoin, millaisilla ratkaisuilla voisin muun muassa saada perehdytyksen teoriaa helposti sisäistettävään muotoon, koska käytännön kokemus aiheesta puuttuu ja asiakkuudenhallintajärjestelmän toimintamuutokset koskettavat jokaisen omavalmentajan työtä merkittäväällä tavalla. Myös eri asioiden sotkeutuminen keskenään lisää haastetta perehdytykselle, joista mainitsinkin aikaisemmin. Tämä kokonaisuus vaati minulta tarkkaa tilanteen reflektointia, sillä omalla tavallani toimia on iso merkitys perehdytyksen onnistumiselle.

Reflektointi perehdytyksen suunnittelussa sai minut oivaltamaan, että asioiden syvällisempi reflektointi usein unohtuu. Tämä antoi lisäarvoa kouluttajaopastajana kehittymiselle, sillä syvällisemmällä reflektoinnilla sain löydettyä uudenlaisia näkökulmia, joita voin hyödyntää ja kokeilla itse perehdytyksessä, joka taas kehittää kouluttajaopastajan osaamista. Reflektoin myös tulevan perehdytyksen laatua ja kävin omaa pohdintaa mahdollisista perehdytyksessä nousevista haasteista, joihin voisin reagoida jo ennakkoon. Valmistautumattomana annetusta perehdytyksestä voi tulla vaikea ja huono kokemus itselle sekä perehdytettävälle. On siis tärkeää reflektoida erilaisia prosesseja, eli arvioida asioita syvällisemmin. Reflektoinnilla saavutetaan syvempää oppimista, kun tutkii tarkasti omaa toimintaa ja arvioi sekä pohtii seuraamuksia. (Sydänmaanlakka 2021, Luku 2.) Koen reflektoinnin tärkeäksi osaksi kouluttajaopastajan tehtävää, jolloin kriittisellä oman toiminnan tarkastelulla voi saavuttaa kehittymistä kouluttajaopastajana ja kehittää samalla kouluttajaopastajan työtehtävää.

Tiistai 26.4.2022

Etäpäiväni aloitin aloittelevan kollegan perehdytyksellä, josta olimme sopineet edellisellä viikolla. Tämä perehdytys oli ennen kouluttajaopastajan perehdytystä, jota olin reflektoinut huolellisesti edellisenä päivänä. Minusta tuntui edelleen haastavalta lähteä perehdyttämään jotakin sellaista, joka oli vielä keskeneräistä. Toisaalta en voinut tähän tilanteeseen itse vaikuttaa, sillä minullakaan ei ollut enempää tietoa. Lähdin perehdytykseen sillä suunnitelmalla, jonka olin edellisen päivän reflektoinnin tuloksena todennut parhaimmaksi lähestymistavaksi perehdytykselle.

Perehdytyksessä huomasin, kuinka tärkeää oli reflektoida tätä perehdytystä etukäteen. Monia asioita sekoitettiin vääjäämättä tuleviin muutoksiin työttömyysturvan näkökulmasta, vaikka kyseessä oli asiakkuudenhallintajärjestelmän toiminnalliset muutokset. Olin huojentunut siitä, että olin varautunut kritiikkiin etukäteen. Ymmärsin hyvin, kuinka turhauttavaa on

esitellä jotakin sellaista, joka on vielä osittain keskeneräistä. Pahoittelin tilannetta ja toin esiin tosiasiaa siitä, että olen itse ihan samoilla tiedoilla ja taidoilla varustautunut kuin perehdytettävätkin. Kannustin jokaista minimoimaan huolen tunteitaan ja odottamaan tarkempia tietoja ja ohjeistuksia. Vastasin kuitenkin Chat-kentän kysymyksiin, vaikka ne koskivatkin pääsääntöisesti aikaisemmin mainitsemiani työttömyysturvan muutoksia kuin perehdytettävää asiaa, sillä minulla oli näistä asioista kouluttajaopastajana saatua osaamista.

Perehdytyksen jälkeen minulle jäi ikävä tunne perehdytettävien turhautumisesta, sillä tunnistan tämän turhautumisen hyvin. Reflektoin omaa tapaani toimia perehdytyksen aikana ja tulin siihen tulokseen, että olisin voinut ihan alkuperäisen suunnitelmani mukaisesti jakaa perehdytyksen pienempiin osiin, jolloin keskusteluun olisi jäänyt enemmän aikaa ja tietoa olisi tullut osio kerrallaan. Tämä ei valitettavasti onnistunut aikataulullisista syistä ja luotin liikaa siihen, että perehdytettävät olisivat katsoneet pyytämäni tallenteen perehdytyksen aiheesta ennakoon, jolloin oma perehdytykseni olisi toiminut enemmänkin kertaavana ja helpottavana siirtymävaiheessa. En kuitenkaan ollut pahoillani siitä, että näin tapahtui, vaan tämä oli minulle erittäin opettavainen asia, josta kirjoitin myös perehdytyksen Chat-kenttään. Tämä valjastaa minua kehittämään ja arvioimaan omaa toimintaani ja päätöksiäni kouluttajaopastajana.

Lounaan jälkeen minulla oli tunnin pituinen oma perehdytys aloitteleville kollegoille sekä sen perään yhteinen perehdytystunti toisen johtavan omavalmentajan kanssa yhdessä. Työpäivääni ei mahtunut juurikaan aikaa rutiinitehtäville, mutta olin hyvin hyödyntänyt aamun ensimmäisiä tunteja näitä tehtäviä varten ja käsittelin tärkeimmät työtehtävät pois vielä ennen työpäiväni päätöstä kello 16:00.

Tänään reflektointia tapahtui pääasiassa kouluttajaopastajan perehdytykseni päätteeksi, jolloin pohdin omaa tapaani perehdyttää vaikeasti ymmärrettäviä asioita liian vähäisellä tiedolla. Toin perehdytyksessä mahdollisimman selkeästi esiin sitä asiaa, että keskittyminen ei lähtisi työttömyysturvaan tai uuden Pohjoismaisen palvelumallin pohtimiseen, vaan keskitysimme nimenomaan asiakkuudenhallintajärjestelmän toiminnan muutoksiin. Edellisen päivän reflektointi auttoi minua kohtaamaan asioita, joita olin ennakoinutkin, mikä oli äärettömän helpottavaa. Osasin varautua turhautumisen tunteisiin ja ehdotinkin simulaatiopedagogista perehdytystä, kunhan asiakkuudenhallintajärjestelmän toiminnon muutokset ovat käytössä, jolloin jokainen saa varmasti selkeämmän kuvan uusista toiminnoista konkreettisesti työssä.

Reflektoidessani asiaa syvällisemmin sain idean ehdottaa vielä keskustelevaa yhteistä tapaamista jo tämän viikon aikana, jolloin voimme keskustella niistä asioista rauhassa, joista on aiheutunut eniten huolta. Kirjasin tämän perehdytyksen Chat-kenttään ja lähetin kalenterikutsun huomiselle iltapäivälle. Tämä tilaisuus oli täysin vapaaehtoinen. Reflektoinnin kautta sain uutta näkökulmaa sille, kuinka saisin rauhoitettua tilannetta ja annettua tukeni sitä tarvitseville.

Keskiviikko 27.4.2022

Etätyöpäiväni alkoi rutiinitehtävillä, joita käsittelin aamun yhteiseen kotoutujien ja vieraskielisten tiimikokouksen alkuun asti. Kokouksesta siirryin sujuvasti lounastauolle, josta palatuani kävin läpi eilisen perehdytyksen aiheeseen liittyviä kouluttajaopastajan tallenteita ja materiaaleja etsien jotakin tietoa, josta olisi apua tulevassa keskusteleavassa tapaamisessa tänään iltapäivällä. Kokouksessa oli tarkoitus keskustella yhdessä perehdytyksestä nousseista kysymyksistä. Minulle oli tärkeää saada jaettua ymmärrystä siitä, että muutokset vievät aikaa ja kukaan meistä ei vielä tiedä tai voi osatakaan käytännön työhön tulevia muutoksia asiakkuudenhallintajärjestelmän toimintoihin ilman kokemusta. Maaret Kallio (2018, Harjoitus: Pysähtymisiä hiertymien äärellä.) kirjoittaa siitä, kuinka meillä on taipumusta analysoida asioita ennen kuin ne ovat edes tapahtuneet, joka on itsessään normaali tapa toimia, mutta ei välttämättä edistä asiaa. Toisaalta haastavat kuvitelmat asioista eivät lopulta ole niin kamalia, kun ne konkretisoituvat ja onkin tärkeää pysähtyä tähän tunteeseen, jotta opimme pysymään rauhallisessa ja harkitsevassa mielentilassa haasteista huolimatta. Ymmärrettävästi rauhoittuminen on vaikeaa, kun muutokset ovat isoja ja niissä on joitakin keskeneräisyyksiä.

Reflektoin erilaisia tapoja ohjata tulevaa keskustelua ja pohdin, miten asetan raamit sille, ettei keskustelu lähde ajautumaan perehdyttävän aiheen ohi. Toisaalta suurella todennäköisyydellä näin kävisi, joten ennakoisin myös sitä ja osaan varautua tähän. Avasin itselleni valmiiksi hyviä hahmotuskuvia sekä ohjeen muutoksien pohjalta, joista voisimme yhdessä katsoa ja ihmetellä näitä muutoksia. Yhteinen reflektointi on myös arvokasta. Avasin myös TE-Akatemian Claned- oppimisympäristön taustalle, johon tulen suosittamaan jokaista itsenäisesti myös tutustumaan ja oppimaan, jolloin kokonaisuus näyttäytyy selkeämpänä, vaikka varsinaista kokemusta käytäntöön emme ole vielä saaneet.

Keskustelu sujui odotuksiini nähden hienosti, sillä olin varautunut kohtaamaan turhautuneita ja kiukkuisia kollegoita. Päinvastoin meillä oli hienoa vuorovaikutusta ja keskustelimme avoimesti uudistuksista ja teimme yhteisiä oivalluksia sekä jaoimme hyviä vinkkejä. Tuntui hyvin vapauttavalta keskustella hyvässä ilmapiirissä ja sain myös vastausta siihen, että kukaan ei suoranaisesti asettanut kritiikkiä minuun aikaisemmin pitämässäni kouluttajaopastajan perehdytyksessä, vaan kokonaisuutena tilanne oli ollut turhauttava. Oli niin paljon uuden oppimista ja tätä uutta oppimista tapahtuu niin monella tasolla. Kuten itse totesinkin omassa reflektointissani, ymmärrän hyvin tämän näkökulman, joten osasin siihen myös varautua. Claned-oppimisympäristö otettiin hyvällä asenteella vastaan ja totesimmekin yhteisesti simulaatiopedagogisen perehdytyksen olevan paikallaan, kunhan saamme uudet toiminnot käyttöön asiakkuudenhallinnan järjestelmäämme.

Ennen työpäiväni päätöstä (15:00) reflektoin tämän Teams-keskustelun antia ja oivalsin, kuinka paljon ennakoiva reflektointi antoi tukea ja valmiuksia kohdata kollegat. Reflektoin,

kuinka kokonaisvaltaisesti olin tulevaa keskustelua pohtinut ja etsinyt tietoa, josta olisi keskustelussa hyötyä. Myös reflektoinnin tuloksena valmiiksi etsimäni materiaali osoittautui tarpeelliseksi ja reflektointi auttoi minua myös näkemään, että omalla asenteella on paljonkin merkitystä. Oma asenteeni oli hyvin vastaanottavainen ja haluni keskustella ja avata käsitteitä oli vilpitöntä, sillä reflektoidessani olin katsonut asioita monesta eri näkökulmasta ja vaurautunut myös negatiiviseen ilmapiiriin.

Torstai 28.4.2022

Toimistopäiväni aloitin rutiinitehtävilläni, joita käsittelin siihen saakka, kunnes siirryin kokoukseen, jossa pohdimme muun muassa uuden työnkuvani johtavana omavalmentajana tuovan paljon uusia työtehtäviä ja mahdollisesti kouluttajaopastajan tehtävä siirtyisi tästä kiinnostuneelle omavalmentajalle. Pohdimme, että kouluttajaopastajan tehtävästä on suuri hyöty nykyisessä työtehtävässäni, mutta se vie valitettavasti paljon myös työaikaani. Itse pitäisin kouluttajaopastajan tehtävän mielelläni itselläni, sillä tehtävä on mielenkiintoinen ja todella haastaa oppimaan ja kehittymään laaja-alaisesti. Toisaalta tähän saakka oppimaani uutta sekä erilaiset oivallukset omassa kehityksessäni kouluttajaopastajana ovat antaneet minulle jo paljon osaamista, jota voin pitää yllä ja kehittää tässä nykyisessäkin tehtävässäni, sillä kehittäminen ja perehdyttäminen ovat iso osa nykyisen työtehtäväni sisältöä. Tämä opinnäytetyö myös mahdollistaa tulevaa kouluttajaopastajaa hahmottamaan työtehtävän kokonaisuutta.

Lounastauolta palasin rutiinitehtävieni käsittelyyn ja keskustelin esihenkilöni kanssa tämän opinnäytetyön sisällöstä ja pohdimme yhdessä niitä asioita, joihin hän oli kiinnittänyt huomionsa. Reflektoimme yhdessä, onko näitä huomioituja asioita tarvetta muokata tai käyttää jotakin sopivampaa sanaa kuvaamaan asiaa. Tällainen huomio oli muun muassa aikaisemmin tässä opinnäytetyössä käyttämäni sana työnkuvaus. Pohdimme, että voisi olla parempi ja kuvaavampi, jos kirjaisin sen tehtäväkuvauksena. Tämä oli minusta hyvä huomio ja totesimme asian olevan juuri näin, kuten esihenkilöni sen ehdottikin. Minusta on tärkeää, että esihenkilöni lukee tätä opinnäytetyötä, sillä hän ymmärtää sen työympäristön, josta kirjoitan. Hänen huomionsa ovat tärkeitä ja ohjaavat minua kiinnittämään myös yksittäisten sanojen käyttöön riittävää huomiota.

Tämän työpäivän loppu puolella oli mukava kevennys ennen työpäiväni päätöstä. Vantaan työllisyyspalveluissa otettiin uusia tiloja työntekijöille käyttöön ja näissä avajaisissa oli mukava viettää hetki aikaa ja tavata monia kollegoita. Näihin mukaviin tunnelmiin päätin tänään työpäiväni kello 15:00.

Reflektointia näkyi työpäivässäni muun muassa esihenkilöni kanssa käydyn keskustelun pohjalta, jossa pohdimme eri näkökulmista opinnäytetyötäni. Minusta hyvää kritiikkiä tulee myös osata ottaa vastaan ja asioita tulee osata perustella. Reflektointi on minusta parhaimmillaan

juuri uusien näkökulmien avaamisessa. Reflektointia tapahtui myös työpäivän aikana monissa erilaisissa yksittäisissä työasioissa, kun pohdin jatkopolkuja asiakkaiden tilanteissa. Työn lomassa reflektointi on välttämätöntä, jotta voi katsoa asiakkaan tilannetta erilaisista näkökulmista. Toisaalta tämä viikko on osoittanut, että se ei ole aina kovin syvällistä reflektointia vaan enemmänkin totutusti ja automaattisesti tapahtuvaa pohdintaa.

Perjantai 29.4.2022

Etätyöpäiväni aloitin rutiinitehtävilläni, joita käsittelin kello 8:00 asti. Tästä alkaen minulla oli paljon kokouksia, jotka veivät reilusti puolet varsinaisesta työajastani. Kokouksissa tapahtui paljon reflektointia muun muassa pohdimme eri näkökulmista pienessä kuuden hengen tiimissä erilaisista työkäytännöistä, jotka kohdentuivat maanantaina 2.5.2022 alkavaan Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin mukaiseen toimintaan. Pohdimme lähtökohtaisesti tehtävää työtä työntekijän näkökulmasta, jotta se olisi heille vaivattominta työvälaineet huomioiden. Reflektoimme siitä näkökulmasta, millaisia seurauksia erilaisilla toimintatavoilla olisi tehtävään työhön nähden eli millainen työtapa olisi jokaiselle mahdollisimman joustava, sillä mielekkäisyys työstä saattaa kadota, jos käytännön tehtävät menevät liian monimutkaisiksi. Pohdimme myös erilaisia vaihtoehtoja, jotta jokainen voisi löytää omanlaisensa tavan tehdä työtä, sillä sekin on tärkeää huomioida. Kaikki työtavat eivät sovi kaikille ja onkin tärkeää ottaa tämäkin huomioon, jotta työn tekemisen tapa palvelisi mahdollisimman hyvin tekijäänsä.

Tänään oli hyvin paljon erilaisia kokouksia, joista en kirjoita yksityiskohtaisemmin. Päivään mahtui paljon reflektointia ja tämä reflektointi antoi tänään paljon pohdittavaa erilaisista työkäytännöistä. Työkäytännöiden toimivuuden tarkastelusta nousi paljon hyviä ehdotuksia, joita ihmettelimme osallistujien kanssa yhdessä monesta eri näkökulmasta.

Viikkoyhteenveto

Tämän viikon teemana oli reflektio. Reflektointi sisältyy vahvasti kouluttajaopastajan työtehtävään, joka näkyi tällä viikolla muun muassa haastavassa kouluttajaopastajan perehdytyksessä ja sen jälkitapahtumissa. Osoittaa ammatillisuutta pysähtyä pohtimaan omaa tapaa toimia ja reflektoida oman kokemuksen kautta erilaisia tapahtumia. Nämä pohdinnat auttavat jäsentämään asioita ja ne antavat tilaa uusille näkökulmille. Oma reflektointia kävin kouluttajaopastajan perehdytyksen suunnittelussa ja varsinaisen perehdytyksen päätteeksi. Tämä oli tärkeää, sillä se mahdollisti minut pohtimaan perehdytystilannetta ennakoivasti ja perehdytyksen jälkeinen reflektio auttoi oivaltamaan niitä keinoja, joilla voisin antaa tukeni perehdytettävälle tulevista haastavista muutoksista. Tämä reflektointi vaati selkeää pysähtymistä reflektoidaan syvemmin tilannetta ja oivalsin, kuinka usein syvällisempi reflektointi työn hektisyyden lomassa unohtuu. Hyvä itsetuntemus, riittävä itseluottamus sekä reflektointitaidot johtavat uudistumiseen, eli kehittymiseen ja kasvuun (Sydänmaanlakka 2019, Itsetuntemus kehitty reflektoidamalla).

Tämä viikko avasi silmiäni myös huomaamaan omaa tapaa reflektoida erilaisia tilanteita. Reflektointi on tärkeä osa kouluttajaopastajan tehtävää. On tärkeää tunnistaa omaa tapansa toimia, oppia ja todella käydä läpi omia kokemuksia erilaisista tapahtumista muun muassa perehdytysten jälkeen. Huotilainen ja Saarikivi (2018, Osa 2 Älykäs ongelmanratkaisu ei ole pelkkää Äo:ta) toteavat oman työn sisältävän aina konkreettisten toimien lisänä työstä reflektoinnin. Kouluttajaopastajana ei huomaa omaa kehittymistä tai sen tarpeita, jos reflektoinnin jättää väliin. Tärkein oivallus tälle viikolle oli, kuinka tärkeää on myös pysähtyä hetkeen ja todella syvällisesti reflektoida asioita. Kriittinen tarkastelu johtaa oivalluksiin ja huomioi eri näkökulmia, jotka ovat välttämättömiä omalle kehitymiselle.

Toisaalta reflektointi on minulle ominainen tapa. Olen luonteeltani analyttinen ja pohdin automaattisesti normaali arjessakin erilaisia vaihtoehtoja ja näkökulmia. Tämä luonteeni piirre auttaa itsessään jo kouluttajaopastajan tehtävässä, jossa reflektointia tapahtuu jatkuvasti, kun suunnittelen perehdytyksiä, pohdin toisten kehittymisen tarpeita, varmistan oppimista tai omaa tapaa toimia erilaisissa tilanteissa. Ilman reflektointia ei voi kehittyä.

6.10 Viikko 10: Osaamisen kehittäminen 2.5 - 6.5.2022

Osaamisen kehittämisen asetan tämän opinnäytetyön viimeiselle viikolle, sillä se kiteyttää minusta hienosti koko kouluttajaopastajan kehityskaaren. Osaamisella on merkittävä rooli työhyvinvoinnille ja sillä on työkykyyn tukea antava vaikutus. Vahvalla osaamisella on myös edistävää vaikutus työssä jaksamiseen, ja työnhallinnan tunteeseen sekä sen vaikutukset ovat myönteisiä työurien pituuksiin. Tärkeää on, että osaaminen vastaa työtehtävien vaatimuksiin, jotka ovat jatkuvassa muutoksessa. Tulevaisuuden näkökulmasta työntekijän osaaminen ja sen ylläpitämisen ja kehittämisen merkitys kasvaa entisestään, sillä omaa osaamista tulee päivittää ja kehittää jatkuvana, elinikäisenä oppimisena. (Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020, 52.) Elinikäinen oppiminen on työhallinnossa tärkeää, sillä työtehtävät muuttuvat, laki muuttuu ja kuten tässä opinnäytetyössä on tuotu ilmi, myös työssä käytettävät työvälineet muuttuvat. Oman osaamisen kehittäminen on edellytys työstä selviytymiselle. Kouluttajaopastajan tehtävänä on uusien asioiden oppiminen ja näiden opittujen asioiden kouluttaminen ja ajantasaisen tiedon jakaminen työyhteisölle. Tämä on tärkeä tehtävä, jossa osaamisen kehittäminen korostuu, jotta kouluttajaopastaja voi kehittyä ja opettaa oppimaansa toisille.

Tämän viikon aikana keskityn osaamisen kehittämiseen viikon teeman mukaisesti. Teen huomioita viikon aikana siitä, kuinka paljon työviikon aikana tapahtuu osaamisen kehittämistä sekä huomioin millä tavalla tähän hetkeen mennessä tapahtunut osaamisen kehittyminen kouluttajaopastajana tuo lisäarvoa työviikon aikaisissa tehtävissä. Osaamisen kehittäminen niin omavalmentajana kuin kouluttajaopastajanakin täydentävät toisiaan, sillä molemmissa tehtävissä saatu uusi osaaminen vahvistaa molemmissa tehtävissä tarvittavia taitoja.

Tällä viikolla en kirjaa ylös kuin niitä hetkiä työpäiväni aikana, jolloin osaamisen kehittämistä tapahtuu. Tämä osaamisen kehittyminen tapahtuu usein kuin itsestään, eli sitä ei varsinaisesti pysähdy pohtimaan ja toteaa, että osaamisen kehittämistä on nyt tapahtunut. Omalla kohdallani oman osaamisen tunnistamisen ja osaamisen sanoittamisen taidot olivat vuosia työurani aikana osittain kadonneet. Opintojeni alussa minun oli hyvin vaikea sanoittaa sitä osaamista, jota minulla on. Kupias & Peltola (2019, luku 1.4) ovat pohtineetkin sitä, kuinka harvoin omaa oppimista tulee summattua yhteen, sillä vuosittain tapahtuva kehityskeskustelu työpaikalla ei välttämättä ole riittävää, vaan omaa kehittymistä tulisi reflektoida jokaisena työpäivänä, jotta kokemusten kautta saatu osaaminen tulisi hyödynnettyä.

Tietoperustassa hyödynsin osaamisen kehittämiseen läheisesti verrattavaa kirjallisuutta ja muun muassa Kupias ja Peltolan teos Oppiminen työssä antoi vastauksia ja vahvistuksia omille ajatuksille.

Maanantai 2.5.2022

Tänään aamun ensimmäisessä suunnittelukokouksessa pohdimme pienessä ryhmässä erilaisia viestintään liittyviä ratkaisuja. Pohdimme muun muassa millä tavalla voisimme saavuttaa mahdollisimman yhtenäisen linjauksen siitä, että asiakkaille välittyisi varmasti tarvittavat ja samanlaiset tiedot erilaisista heille lähetettävistä kutsuista tai muusta materiaalista, jolloin voimme varmistua tasavertaisesta ja laadukkaasta palvelusta Vantaan työllisyyspalveluissa.

Oma kokemus vastaavasta kehittämistyöstä on tuttua, mutta toisaalta meitä oli ryhmässä eri lähtökohdista palvelua saavien asiakkaiden omavalmentajia, jolloin kiinnitimme huomiotamme oman asiakaskuntamme pohjalta erilaisiin asioihin, jotka tuli ottaa huomioon. Tämä oli mielenkiintoista ja valjasti meitä pohtimaan tehtävää monesta näkökulmasta. Hyvällä vuorovaikutuksella ryhmän kanssa, syntyi hyviä oivalluksia ja toisaalta tällä hetkellä sekä tulevaisuudessakin on välttämätöntä omata toisilta oppimisen ja yhteisen ideoinnin taitoja (Kupias & Peltola 2019, luku 1.4).

Yhteinen oppiminen ryhmässä on valtava rikkaus, sillä erilaisten näkökulmien tarkastelu johdtaa usein ahaa-elämyksiin. Oma osaamisen kehittymistä havaitsin tässä kokouksessa muun muassa erilaisten asiakkaiden palveluiden sisällöistä ja toisaalta sain uutta tietoa erilaisista työtavoistakin, joka oli jo itsessään mielenkiintoista. Tärkeintä oli kuitenkin henkilökohtaisella tasoalla olevan hiljaisen osaamisen jakaminen toisille, eli se osaaminen, jota yksilötasolla löytyy ja harvemmin se on näkyvää, ellei siitä keskustella erikseen.

Aamun toisessa kokouksessa erään asiakkaillemme suunnatun ostopalvelun palveluntuottajan kanssa keskustelimme uudesta Pohjoismaisesta palvelumallista ja siitä, millä tavalla palveluntuottaja voisi lähtökohtaisesti tukea palvelussa olevien asiakkaiden tilanteita palvelumalliin peilaten. Tässä keskustelussa sain myös yksityiskohtaista ja tärkeää tietoa palveluntuottajan

tarjoamasta palvelusta ja oivalsin, kuinka tärkeää palvelua se oli omalle asiakaskunnalleni. Aikaisempi käsitykseni palvelusta oli jostakin syystä ollut erilainen ja ajatukseni oli ollut, että asiakkaani eivät välttämättä palvelusta hyötyisi, joten en ole palvelua aktiivisesti asiakkailleni tarjonnut. Tämän keskustelun aikana oivalsin, että tämä ostopalveluna tuotettu palvelu oli kuin vastaus pyyntööni saada asiakkailleni enemmän tukea työpaikan hakuun ja aion ehdottomasti hyödyntää tätä palvelua asiakkaideni työllistymisen edistämiseksi.

Keskustelu oli erittäin antoisa molempiin suuntiin ja osaamisen kehittymistä näkyi oivalluksessa palvelun sisällöstä, joka vastaa kotoutumisajan ylittäneiden asiakkaitteni palvelutarpeeseen. Toisaalta henkilökohtainen keskustelu rauhassa palveluntuottajan kanssa antoi mahdollisuuden vuorovaikutukselle ja todella sisäistää palvelua kuin, että siitä kuuntelisi jonkin infon tai lukisi siitä jonkinlaisen tietoisuuden. Palveluita on paljon ja niitä on vaikea kaikkia edes muistaa. Palveluiden kokonaisuuden ymmärtäminen on hyvä esimerkki siitä, että tätä osaamista harvemmin miettii osaamisen kehittämisen näkökulmasta. Herkästi tämä osaaminen mielletään osaksi työtä, eikä sitä pysähdy sen tarkemmin pohtimaan.

Iltapäivän kokouksessa käsitelimme niitä asioita, joita kouluttajaopastajana olin saanut olla oppimassa ja perehdyttämässä työyhteisölleni. Nyt perehdytystä suunniteltiin koko kuntakoikeilun henkilöstölle yhteisesti, jolloin oma osaamiseni näkyi myös kokouksessa, jossa toin esiin omat ehdotukseni perehdytykselle. Myös saamani kokemus omista perehdytyksistäni antoi minulle mahdollisuuden nostaa esiin niitä käsitteitä, joista saattaa syntyä helposti sekaannusta. Tämä mahdollisti ennakoivan pohdinnan erilaisista tilanteista, joihin voisimme jo varautua. Oman osaamisen kehitys näkyi itsevarmuutena, sillä minulla oli oikein hyvä käsitys siitä, mistä puhuimme ja mitä perehdytyksellä tavoiteltiin.

Kouluttajaopastajana opittuja asioita täytyy todella oppia, mutta se ei ole yksistään riittävää, sillä muun muassa näiden oppimieni taitojen soveltamiseen tulee kyetä eri asiayhteyksissä (Kankainen 2019). Soveltaminen on tärkeä taito kouluttajaopastajalle, sillä opittujen asioiden taustalla kulkee erilaiset lait, joiden pohjalta erilaisia muutoksia muun muassa nykyiseen asiakkuudenhallintajärjestelmään on kehitetty. Kouluttajaopastajan osaamista kehittämällä olin saavuttanut kehittymistä niin hyvin, että se mahdollisti luottavaisen osallistumisen perehdytyksen suunnitteluun ja sen mahdollisten haasteiden ennakoimiseen.

Tiistai 3.5.2022

Tänään työpäiväni alkoi asiakastapaamisella. Asiakastapaamisella laadimme asiakkaan kanssa yhdessä hänen ensimmäisen kotoutumissuunnitelmansa tulkin avustamana. Minulla oli myös perehdytettävä mukana sekä Teams-sovelluksen kautta kaksi perehdytettävää saivat kuunnella ja katsella ruudulta asiakastapaamisen kirjauksia asiakkaan suostumuksella. Toisaalta oli jännittävää kokea käytännössä, kuinka erilaiset kirjaukset asiakkuudenhallintajärjestelmään tehtiin, sillä asiakkuudenhallintajärjestelmäämme tulleet muutokset otettiin käyttöön eilen

2.5.2022. Kirjaaminen sujui kuitenkin hyvin ja minulla ei ollut haasteita tai epäselvyyttä asiakkuudenhallintajärjestelmän toimintojen käytöstä. Tämä kertoo siitä, että kouluttajaopastajana olin oppinut ja sisäistänyt tätä uutta tietoa hyvin.

Palasin ajatuksissani perehdytykseen, jossa työyhteisössä oli tullut turhautumista muutosten pohjalta ja olin pitänyt toisen keskustelevan kokouksen, jossa rauhoittelin tilannetta. Olin muistuttanut siitä, että konkreettinen työ ei välttämättä ole niin vaikeaa kuin siitä saattaa ajatella. Oli hienoa huomata, että asiakkuudenhallintajärjestelmän muutokset eivät tuntuneet vaikeilta ja uskon tämän saman tunteen käyvän mielessä monilla muillakin työntekijöillä.

Keskiviikko 4.5.2022

Aamun ensimmäisessä kokouksessa kävimme läpi työttömyysturvaan tulleita muutoksia sekä asiakkaan erinäisiä tilanteita, joissa meidän tulee osata toimia eri tavalla kuin aiemmin. Tämä aamuinen kokous avasi silmiäni oivaltamaan joitakin asioita muutoksista syvemmin, joka on ryhmän tuoman moninaisen osaamisen ansiota. Oma osaaminen kehittyy toisilta oppimalla. Toisaalta oli hienoa olla osa tuota moninaisuutta ja tuoda esiin myös omia näkökymysäni aiheista, joka pohjautui kouluttajaopastajana saamaani koulutukseen. Oivalsin, kuinka paljon olin jo oppinut kokouksen aiheesta ja tätä osaamista myös arvostettiin. Ellen tällä hetkellä tekisi tätä opinnäytetyötä, en välttämättä olisi pysähtynyt huomaamaan tätä omaa kehitystä sen tarkemmin. Olisin mieltänyt sen työn osaamisen edellytyksiin, en niinkään omaan osaamiseni kehittymiseen. Näin hiuksen hieno ero on sillä, kuinka oman osaamiseni kehittymisen on jäänyt huomiotta. Tämä selittää hyvin sen, että oman osaamiseni sanoittaminen on ollut minulle haastavaa.

Iltapäivällä osallistuin kokoukseen, jonka aiheena oli jaksaminen asiakastyössä, johon liittyi myös omien tunteidemme käsittely ja myötätuntouupumuksen erilaiset vaiheet. Aihe oli mielenkiintoinen ja saimme kuulla kriisi-, trauma- ja katastrofipsykologi Eija Palosaaren näkökulmia jaksamiseen. En ole aiemmin osannut pohtia omaa jaksamistani siitä näkökulmasta, jossa stressin erilaiset välivaiheet voivat ennakoida mahdollista uupumista. Työhyvinvointi on lähellä sydäntäni ja tämä luento sai minut innostumaan ja osallistuin aktiivisesti keskusteluun. Osaamisen kehittäminen on tärkeää myös omasta itsestä huolehtimisen näkökulmasta, kuten olen aihetta jo aikaisemmin tässä opinnäytetyössä tuonut esille. Tässä kokouksessa sain tuoda jo tämän opinnäytetyön työhyvinvointiteeman aikana oppimiani asioita esille ja se oli myös oivaltava hetki siitä, kuinka paljon oma osaamiseni oli kehittynyt työhyvinvoinnin näkökulmasta.

Torstai 5.5.2022

Aamulla osallistuin perehdytykseen, jossa olin kommentoimassa Vantaan työllisyyspalveluiden henkilöstön kysymyksiin nykyisen asiakkuudenhallintajärjestelmän muutoksista yhdessä kahden kollegan kanssa. Minusta oli hienoa, että tuimme toisiamme ja vastailimme jokainen aktiivisesti meille tullessiin kysymyksiin. Muutoksia on tullut niin paljon, että ihan kaikesta ei itselläni ollut varmaa tietoa, jolloin kollegalla oli täydentävä vastaus tai toisin päin. Oma osaaminen kehittyi tässä kokouksessa muun muassa työttömyysturvan yksityiskohtien osalta, joka oli merkittävää, jotta voin tarvittaessa jakaa tietoa kokonaisvaltaisemmin työyhteisössäni.

Tämä kokous oli tärkeää toistoa asiakkuudenhallintajärjestelmän muutosten perehdyttämiselle, sillä tuki jokaisen oppimiseen on tärkeää organisoida ja räätälöidä ymmärrettävään muotoon. Yhdessä rakennettu hyvä ja tarkoituksenmukainen perehdytys on hyödyllistä ja tehokasta. (Kupias & Peltola 2019, luku 1.5.) Toistojen merkitystä ei voi vähätellä, sillä kuten tässä opinnäytetyössä olen aikaisemmin kiinnittänyt huomiotani pedagogiikkaan ja erilaisiin tapoihin oppia, tulee jokaisen osaamista varmistaa. Tällaisilla oppimista tehostavilla toistavilla perehdytyksillä on suuri merkitys osaamisen kehittämiseksi.

Perjantai 6.5.2022

Aamulla minulla oli perehdytystilaisuus, joka oli aikaisemman perehdytyksen kertaamista työttömyysturvamuutoksista. Olimme aikaisemmin sopineet yhteisessä perehdytyksen suunnittelukokouksessa omasta roolistani, ja esityksen aikana osallistuin kirjaamaan vastauksia Chat-kenttään tullessiin kysymyksiin henkilöstöltä yhdessä kahden toisen johtavan omavalmentajan kanssa. Vastaaminen suuremmalta osin oli minulle helppoa, sillä monet näistä esitetyistä lakimuutoksista olivat minulle jo tuttuja kouluttajaopastajan koulutuksista sekä omista perehdytyksistäni työyhteisössäni. Olin sisäistänyt uusia asioita jo hyvin ja ottanut niitä haltuuni eli kykenin soveltamaan jo opittuja asioita ja käsittämään mitä varten nämä uudet asiat hoidetaan siten, kun ne hoidetaan. Tällä sain vahvistusta muun muassa omalle oppimiselle ja se antaa avun myös tulevaisuudessa työn sujumuudelle. (Kupias & Peltola 2019, luku 2.2.) Työn sujumuutta voin edistää myös antamalla tukeni työyhteisössäni tarvittaessa. Jokaisen työn sujumuus on tärkeää muutoksista huolimatta.

Kokouksessa oma osallistumiseni oli aktiivista ja oli hienoa oivaltaa, kuinka monessa asiassa kouluttajaopastajana olin jo kehittänyt omaa osaamistani tasolle, jolloin omaa osaamista saattoi jakaa varmuudella luottaen omaan osaamiseeni. Tämä kokous oli myös hyvä esimerkki tilanteesta, jossa en aikaisemmin välttämättä olisi pysähtynyt huomaamaan, kuinka valtavasti ja kuinka monimutkaisia asioita olen omassa osaamisessani kehittänyt. Tällainen osaaminen jää helposti työn osaamisen edellytysten varjoon, ja työssä suoriutumisen edellytyshän se toki onkin, mutta sitä ei tule juuri pohtineeksi oman osaamisen kehittämisen näkökulmasta.

Viikkoyhteenveto

Tällä viikolla teemana oli osaamisen kehittäminen. Osaamisen kehittäminen on isossa roolissa kouluttajaopastajan tehtävää ja lähtökohtaisesti kouluttajaopastajana on tärkeää kehittää omaa osaamistaan aktiivisesti ja monipuolisesti. Kouluttajaopastajan tulee oppia ja viedä tätä oppimaansa omalle työyhteisölleen. Tämän viikon aikana monissa perehdytystilaisuuksissa ja keskusteluissa kouluttajaopastajana osaamiseni kehittymisestä oli minulle hyötyä. Minulla oli hyvä käsitys ja kokemusta monista erilaisista asioista, joka mahdollisti luontevan keskustelun sekä tiedon jakamisen toisille. Toisaalta oli hienoa oivaltaa näitä hetkiä, kun omaa osaamista voi käyttää toisten apuna ja huomata, kuinka paljon oma osaaminen on jo kehittynyt tämän opinnäytetyön aikana.

Oli tärkeä oivaltaa myös se, kuinka usein omaa osaamisen kehittymistä ei välttämättä huomaa ja tämä on muun muassa haastanut oman osaamiseni sanoittamista. Osaamisen kehittymistä on mahdollista saada tehokkaasti esiin muun muassa ottamalla se arjen keskusteluun mukaan. Tiimien kokouksissa voitaisiin aloitusvaiheessa kertoa, millaisissa asioissa jokaisen osaaminen on viikon aikana kehittynyt ja kokouksen lopulla voidaan pohtia, millaisia asioita kokouksesta oppi tai oivalsi. Näin toimimalla osaamisen kehittämiseen kiinnitettäisiin enemmän huomiota. (Kupias & Peltola 2019, luku 1.4.) Osaamisen kehittymisestä keskusteltaessa, myös oman osaamisen sanoittaminen kehittyisi ja oppisi kiinnittämään huomionsa aidosti omaan osaamiseensa ja osaamisen kehitystarpeisiin.

Tällä viikolla kouluttajaopastajana kehittyminen antoi myös kokemuspohjaisen osaamisen katsoa asioita monesta näkökulmasta. Osaamisen kehittyminen antaa varmuutta toimia ja osallistua, ilmaista mielipiteensä ja kertoa rohkeasti omia ideoitansa. Kouluttajaopastaja tarvitsee osaamisen kehittämistä pärjätäkseen omassa tehtävässään, sillä kouluttajaopastajan vastuulla on uuden tiedon ja uusien taitojen kouluttaminen työyhteisössä.

Maanantai 9.5.2022

Sairausloma

7 Loppuyhteenveto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli vastata kouluttajaopastajana kohdeorganisaation (Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilu) odotukseen kouluttaa työyhteisössäni (kotoutujien ja vieraskielisten palvelut sekä maahanmuuttajien osaamiskeskus) 2.5.2022 tuotantokäyttöön otettu tyomarkkinatori.fi-alusta, joka korvasi aikaisemmat te-palveluiden verkkosivut. Tavoitteena oli myös kouluttaa nykyiseen asiakkuudenhallintajärjestelmään tulleita käyttötoiminnon muutoksia sekä uudistettu TE-asiakkuudenhallintajärjestelmä. Uudistettu TE-asiakkuudenhallintajärjestelmän koulutus siirtyi Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilussa ensi vuodelle, joten sen kouluttaminen ei tämän opinnäytetyön tavoitteista toteutunut.

Tavoitteena oli myös kehittää kouluttajaopastajan työtä ja löytää sitä osaamista, jota kouluttajaopastaja tarvitsee tehtävässään. Kouluttajaopastajan tehtävä sijoittui TE-Digihankkeen valtakunnalliseen monialaiseen kouluttajaopastajaverkostoon (KEHA-keskus, ELY-keskus, TE-toimistot ja työllisyyden kuntakokeilut), jossa oli tätä opinnäytetyötä tehdessäni jo yli 200 jäsentä. Kouluttajaopastaja oli uusi käsite työvoimahallinnossa ja kouluttajaopastajan vaatimaan osaamiseen keskittyminen on haastanut minua tässä opinnäytetyössä eri näkökulmista, sillä kouluttajaopastajalle ei ollut määritelty sen viemää työaikaa tai millaista osaamista kouluttajaopastaja lopulta tarvitsee tehtävässään. Kouluttajaopastajan tehtävästä tuli suoriutua oman pääasiallisen työni kotoutujien ja vieraskielisten palveluiden omavalmentajan tehtävien rinnalla yhteensovittaen tarvittavaa työaikaa omavalmentajan työaikaan.

Tämän opinnäytetyön prosessin aikana kouluttajaopastajan osaamisen tunnistaminen on auttanut pohtimaan kouluttajaopastajan tehtävässä vaadittua osaamista, mutta se on myös auttanut minua tunnistamaan jo olemassa olevaa osaamistani. Tähän osaamiseen en välttämättä aikaisemmin ollut kiinnittänyt konkreettisesti huomiota. Substanssiosaamiseni työhallinnosta on vahvaa ja työn vaatavuus avautui minulle kokonaisvaltaisesti vasta tätä opinnäytetyötä kirjoittaessani. Työskentelyni omassa työssä on ollut automaattista ja oivalsin, kuinka laaja kokonaisuus minulla on jo osaamista työhallinnosta ja erilaista osaamista hallussani. Tämä osaaminen antoi tärkeän pohjan toimia kouluttajaopastajan tehtävässä, jossa työhallinnon asiakkuudenhallintajärjestelmän käyttöosaamisesta ja erilaisten työssä tarvittavien lakien tunteimisesta oli valtavasti hyötyä.

Kouluttajaopastajan kehittämisen tarpeiden ja nykyisen osaamisen tunnistaminen sopii hyvin päiväkirjamaiseen opinnäytetyöhön, sillä kouluttajaopastaja käsitteenä oli hyvä määritellä ja tuoda näkyväksi sitä osaamista, jota tehtävässä tarvitaan. Osaamisen kehittäminen on tärkeää ja omaa oppimista on hyvä tunnistaa. Kuitenkin oman osaamisen kehittymistä voi olla vaikea tietoisesti huomata, sillä omaa osaamista katsoo sokeammin kuin vaikkapa toisen osaamista. Oppimisprosessit ovat vaativia ja tottuminen omaan nykytilanteeseen tapahtuu nopeasti, joten muutosten tunnistaminen vaikeutuu, sillä monet oppimamme asiat ovat automatisoituneet osaksi tehtäviämme ja olemme habituoituneet eli tottuneet samankaltaisiin toistuviin ärsykkeisiin. (Siefen 2021, Osaamisen tunnistaminen.)

Tavoitteeni kouluttaa tyomarkkinatori.fi-alustaa onnistui yli omien odotusteni. Tämän opinnäytetyön kirjoittamisen aikana opittua verkkopedagogista perehdyttämistä pidän yhtenä tärkeimmistä ja kiinnostavimmista kehittämisen tarpeista kouluttajaopastajana. Verkkopedagogisella perehdyttämisellä sain huomioitua erilaisia oppijoita ja palaute näistä perehdytyksistä oli positiivista. Sain palautetta perehdytettäviltä muun muassa selkeästä ja ymmärrettävästä tavastani perehdyttää, joka oli tärkeää palautetta minulle kouluttajaopastajana. Perehdytyksessä huomioin myös oppimisen laajuutta ja perehdytin tyomarkkinatori.fi-alustan kahdessa eri osiossa, jotta sen käyttö on helpompaa sisäistää eri käyttäjien näkökulmasta.

Perehdytyksen tärkeimpiä huomioita oli myös Forms-kyselyillä saamani tieto lisäperehdytyksen tarpeesta ja järjestin nopeasti kertaavia perehdytyksiä, jotta jokainen perehdytettävä sai varmasti uutta osaamista ja valmiuksia tyomarkkinatori.fi-alustan käyttöön.

Tämän opinnäytetyön aikana osaamiseni kouluttajaopastajana kehittyi perehdytyksen suunnittelussa ja opin ensimmäisestä perehdytyskerrasta, jossa moni asia meni pieleen muun muassa tarkistamaan oman tilani sekä huolehdin tarkemmin perehdytyksen suunnittelussa varautua tehtävien osalta erilaisiin vaihtoehtoihin, jos jokin tehtävä ei onnistuisikaan. Osaamisesta on minulle hyötyä jatkossakin johtavana omavalmentajana ja saan perehdytyksiin monipuolisia tapoja toteutukseen. Pedagogisilla malleilla huomioin työyhteisöni moninaisuutta ja voin tarjota erilaisille oppijoille tukea oppimiseen sekä perehdytyksistä saadaan mielenkiintoisempia. Aikaisempaan osaamiseeni verrattuna tämä on iso askel kohti omien perehdytysten jatkojalostamista ja taito kehittyi varmasti myös kokemusten kautta.

Koen tärkeänä tietoperustan, jota peilasin kouluttajaopastajan tarvitsemaan osaamiseen perehdytyksissä ja sain tärkeää tietoa monista perehdytyksen osa-alueista muun muassa perehdytyksen suunnitteluun ja perehdytykseen valmistautumiseen. Hyödynsin muun muassa verkko-ohjaajan opasta ohjaukseen ja neuvontatyöhön verkossa sekä löysin paljon hyviä tiedon lähteitä verkosta monipuolisesti. Pidän Päivi Kupiaksen Kouluttajana kehittymisen teosta myös hyvänä tietoperustana oman osaamiseni kehittämisessä perehdyttäjänä. Vaikka teos on vuodelta 2008, koin sen suurimmalta osalta hyvin relevanttina myös nykyaikaan peilaten. Monipuolisesta tietoperustasta sain vahvistusta sille osaamiselle, jota minulla jo on, mutta myös uutta osaamista. Perehdytykseen valmistautuminen oli tärkeä osaamisen kehittymisen näkökulmasta sekä perehdytyksen suunnittelu, joka oli jo yhtenä kouluttajaopastajan kehittämisen tarpeista, jonka asetin tälle opinnäytetyölle.

Asiakkuudenhallintajärjestelmän toiminnon muutoksien perehdytys olisi ehdottomasti pitänyt järjestää alkuperäisen suunnitelmani mukaisesti kahdessa eri perehdytyskerrassa. Kävin kuitenkin hyvää itsereflektointia perehdytyksestä ja järjestin keskustelun perehdytettävien asioiden pohjalta seuraavalle päivälle, jossa varauduin kaikenlaisiin kysymyksiin myös lakimuutoksista. Reflektointi voidaan mieltää avaimena oppimiselle, sillä syvempää aitoa oppimista ei voi syntyä jättämällä syvälinen arviointi vaille huomiota (Sydänmaanlakka 2019, 2.2 Uudistumisen opintiet). Kouluttajaopastajana tietoinen pysähtyminen refleктоimaan tätä perehdytystä oli tärkeää kehittymisen näkökulmasta ja tällä reflektoinnilla saavutin syvällisempää oppimista sekä ymmärrystä toimia silloin, kun koin epäonnistumisen tai epävarmuuden hetkiä. Nämä hetket ovat kaikista opettavaisimpia ja epäonnistumisiin tulee myös varautua. Se, että epäonnistuu, ei tee kenestäkään huonoa vaan se antaa mahdollisuuden todella kehittyä. Tulkalassa tilanteessa omalla asenteella oli suuri merkitys, jolloin oma avoin ja vastaanottavainen mielentila oli suureksi avuksi jälkikeskustelussa. Tämän opinnäytetyön aikana oivalsin, että perehdytyksessä on tärkeää huomioida tarkkaan perehdytyksen sisältö ja perehdyttää

pienissä osissa kerrallaan, jos mahdollista. Myös keskusteleva perehdytys vielä kertaamaan opittuja asioita olisi hyvä järjestää. Tämä tapa huomioi kaikenlaisia oppijoita ja loppukertaa-miseen voi osallistua vapaaehtoisesti oman tarpeen mukaisesti.

Kohdeorganisaatiolta saamani palaute on ollut positiivista. Yhteistyö päiväkirjamaisen opin-näytetyön aikana kohdeorganisaation kanssa oli sujuvaa ja reflektointia. Palautetta sain selke-ästä ja hyvästä perehdyttämisestä sekä perehdytysten viestintä koettiin motivoivana. Aikai-semmat perehdytykset työvoimahallinnossa ovat olleet suuren osallistujamäärän perusteella haastavia ja selkeys perehdyttävistä asioista ei aina ole avautunut työntekijöille, koska or-ganisaation ulkopuoliset perehdyttäjät eivät välttämättä ymmärrä käytännön työtä. Tähän sain vastattua toistuvilla, keskustelevilla, käytännön työn huomioivilla perehdytyksillä, joka otettiin tervetulleena työyhteisössäni vastaan. Olen tällä opinnäytetyöllä voinut tuoda kohde-organisaatiolleni näkyväksi kouluttajaopastajan tehtävänkuvaa ja mikä hienointa, olen voinut jakaa uusia oivalluksia työkäyttöön.

Esihenkilöni suunnitelmana on hyödyntää tätä opinnäytetyötä monipuolisesti muun muassa uu-sien omavalmentajien perehdytysten suunnitteluun ja toteuttamiseen. Hän toteaa, että opin-näytetyö antaa myös mahdollisuuden työllisyyspalveluiden esihenkilöille ja omavalmentajille reflektointiin omasta toiminnastaan ja he voivat hyödyntää opinnäytetyötä omaan tekemi-seensä ja muun muassa erilaisten kokousten suunnitteluun. Esihenkilöni suunnitelmissa on myös ehdottaa tämän opinnäytetyön esittämistä Työllisyyspalveluiden esihenkilöiden fooru-missa, jossa ajankohtaisia asioita on tapana käydä läpi kuukausittain. Työllisyyspalveluiden intrasta löytyy ajankohtaisia uutisia, johon esihenkilöni ehdottaa minun haastatteluni opin-näytetyöstäni, josta julkaistaisiin artikkeli. Kouluttajaopastajalle tunnistamani erilaiset 10 osaamisen tarvetta esihenkilöni koki hyödyllisiksi sellaisenaan myös kohdeorganisaationi hen-kilöstölle. Esihenkilöni kuvaa kouluttajaopastajan kymmenen kohdan osaamistarvetta sovel-lettavaksi muuhunkin työtehtävään ja hän totesi opinnäytetyön kuvaavan työelämässä tarvit-tavia tietoja ja taitoja ajankohtaisesti ja monipuolisesti.

Kuten tässä opinnäytetyössä on käyty viikon teemojen mukaisesti läpi erilaisia kouluttajaopas-tajan osaamisen tarpeita, olen todennut, että ne ovat jokainen tärkeitä ottaa huomioon kou-luttajaopastajan kokonaiskuvassa. Kouluttajaopastajan kehityskaari on ollut täynnä hienoja oivalluksia, joista jokainen on ollut arvokas ja kasvattanut minua kouluttajaopastajana. Muun muassa digitalisaatio on yksi tärkeimmistä asioista kouluttajaopastajan tehtävässä. Digitali-saatiolla on osansa siinä, että sen vaikutuksista tapa tehdä työtä pysyy muutoksessa tulevai-suudessakin. Nämä muutokset vaativat työntekijän uudistumista. (Ruutu & Salmimies 2021, 3 Työnohjauksen perusta, Muutoksen psykologian ymmärtäminen.) Kouluttajaopastajana näiden muutosten mukana kehittyminen on keskeistä, jotta oppii itse tulevia uusia digitaalisia toi-mintoja sekä onnistuu viemään uutta osaamista työyhteisölle kohde organisaation odotusten mukaisesti.

Kouluttajaopastajana koin hienoja oivalluksia vuorovaikutuksesta, joista yhtenä tärkeimmistä oivalluksista oli ymmärrys olla oma itsensä. Omalla persoonallani vuorovaikuttaminen osoitautui parhaaksi mahdolliseksi tavaksi kohdata perehdytettäviä, sillä se vapautti minusta jännitystä ja rentoutti omaa vuorovaikutusta, kun en jäänyt liikaa pohtimaan miten minun pitää olla tai mitä pitäisi sanoa. Tärkeintä kouluttajaopastajana kehittymiselle oli ymmärrys siitä, että omaa vuorovaikutusta tulee pysähtyä refleктоimaan säännöllisesti, jotta vuorovaikutustaidot voivat aidosti ja tietoisesti kehittyä. Koin mielenkiintoisina ja opettavaisina muun muassa Mönkkösen ja Kupias & Peltolan kirjallisuudesta nousseita ajatuksia vuorovaikutuksesta, jotka vahvistivat myös omaa käsitystä ja kokemusta vuorovaikutuksesta sekä syvensi omaa osaamista. Päällimmäisenä jäi mieleeni vuorovaikutuksen moninaisuus erilaisten ihmisten kanssa. Jokaisessa kohtaamisessa erilaisten ihmisten kanssa on mahdollisuus oppia ja kehittää omia vuorovaikutustaitoja.

Vuorovaikutuksen teemaviikolla omat oivallukseni olivat tarpeellisia ja tärkeitä, sillä esimerkiksi verkossa tapahtuva vuorovaikutus voi olla haastavaa. Tätä opinnäytetyötä kirjoittaessani oivalsin omassa verkkovuorovaikutuksessa kaksi tärkeää kehityskohdetta. Opin huomioimaan erilaisia puhujia, eli odotan rauhassa toisen puheenvuoron päättymistä ennen kuin puhun mahdollisesti päälle ja opin myöskin arvioimaan hiljaisuuden kestoa perehdytyksessä, jossa kukaan ei vastaa esitettyyn kysymykseen. Nämä kaksi kehityskohdetta tulivat minulle yllätyksenä ja ilman tätä opinnäytetyön kirjoittamista en välttämättä olisi huomionut niitä riittävästi.

Tavoitteellinen, ennakoiva ajankäyttö on keskeinen osaamisalue kouluttajaopastajan tehtävässä, sillä kouluttajaopastajan tulee yhteensovittaa omaa työaikaansa omavalmentajan aikaan. Ajanhallinta on haastavaa, mutta sitä voi opetella. Oma ajanhallinnan taito on hyvällä pohjalla, mutta koen perehdytyksiin tarvittavan ajan arvioimisen kuitenkin yhdeksi haasteellisimmista asioista, jossa huolellinen perehdytyksen suunnittelu korostui. Tärkein tavoitteeni ennakoivasta ajanhallinnasta, eli kouluttajaopastajan tehtävien yhteensovittaminen omavalmentajan tehtävien mukaisesti onnistui lähtökohtaisesti hyvin. Hyvällä, joustavalla ja ennakoivalla ajanhallinnalla saavutin keskeytymätöntä työaika, joka antoi mahdollisuuden keskittyä yhteen asiaan kerrallaan. Tämä on keskittymisen näkökulmasta hyvä asia, sillä tietoisien tarkkaavaisuuden voi kohdistaa aina vain siten, että tarkastelee yhtä asiaa yhdellä kertaa (Huotilainen & Saarikivi 2018, Osa 1 Häiriötekijöitä töissä, avokonttorista erämaahan). Kouluttajaopastajana ajanhallinnan taito korostui, sillä tehtävien vastuullinen hoitaminen oli aikataulutettua. Oma etuni ajanhallintaan oli selkeästi vuosien myötä tavaksi tullut työn aikatauluttamisen taito, joka helpotti kouluttajaopastajan tehtävien ajanhallintaa.

Kouluttajaopastajan yhtenä tärkeänä osaamisalueena pidän oman työhyvinvoinnin tunnistamista. Kouluttajaopastajan tehtävissä stressiä tuli kyetä hallitsemaan, sillä toisinaan oli haastava työskennellä kahdessa vaativassa työtehtävässä samaan aikaan. Huolehdin liikunnallisista

tauoista työpäiväni aikana pääsääntöisesti hyvin sekä pidän hyvin paljon mindfulnessia sisältävistä harjoitteista. Toisaalta oivalsin, kuinka helppoa taukoja on myös siirtää, kun työtilanne ei salli taukoa, jolloin työpäivän aikainen tauotus voi jäädä hyvin vähäiseksi. On kuitenkin pyrittävä muistamaan, että liikkuminen antaa tärkeän tukensa aivojen terveydelle ja laadukkaalle ajattelulle (Huotilainen & Saarikivi 2018, Osa 1 Keho ja mieli, kehollisuus työssä). Toisaalta oivalsin konkreettisesti tämän opinnäytetyön työhyvinvointiteeman viikolla, kuinka tärkeää näistä tauoista on pitää kiinni työpäivien aikana. Väsyneenä työpäivästä tuli raskas ja työtehtävien tekeminen vaati kovaa ponnistelua, jotta tehtävät tulivat tehdyiksi. Myös pitkäjänteinen ja johdonmukainen toiminta vaikeutui (Kupias & Peltola 2019, Luku 2.1).

Ajankäyttöön ja työhyvinvointiin sain vahvaa tietoperustaa muun muassa Huotilaisen ja Saarikiven teoksesta Aivot työssä, jossa muun muassa työpäivän aikaisten aktiivisten taukojen merkitystä kuvattiin hyvin aivotyöskentelymme näkökulmasta. Aivot tarvitsevat taukoja ja työhyvinvointi on tärkeää. Omaa käsitystä työhyvinvoinnista vahvisti myös teos oman itsensä johtamisesta, jossa Houngaard, Kajo ja Ora ottivat kantaa kokonaisuutena ravinnon ja aktiivisuuden merkityksestä työn tuloksellisuuden näkökulmasta. Työhyvinvointi on tärkeä pohja työssä jaksamiselle, olipa työ itsessään mitä hyvänsä. Työhyvinvoinnin merkitystä ei voi vähätellä. Tämän opinnäytetyön kirjoittaminen on muistuttanut minua työhyvinvoinnin merkityksestä konkreettisesti ja olen vienyt tätä hyvinvoinnin merkitystä myös työyhteisöni ja muistuttanut taukojen merkityksestä.

Kouluttajaopastajan tehtävänä oli oppia uusia asioita nopeassakin tahdissa. Oma tapaa oppia on hyvä pohtia ja tunnistaa, sillä se tuo helpotusta oppimiseen (Kupias & Peltola 2019, luku 2.1). Oma tapani pohtia opittavaa asiaa konkreettisenä toimena suoraan mahdolliseen käytännön työhön oli tärkeä oivallus, sillä uutta tietoa liittämällä muun muassa jo aikaisemmin omaksuttuun asiaan ja suurempaan kokonaisuuteen on merkityksellistä oppimiselle (Kupias & Peltola 2019, luku 2.1). Oivalsin myös, kuinka oma turhautumiseni estää minua oppimasta. Tunteilla on oppimiselle merkitystä ja oppimiselle merkittävästi paras tunne on positiivisuus, sillä tarkkaavaisuus paranee myönteisessä tunnetilassa (Kupias & Peltola 2019, luku 2.1). Näillä huomioilla oli tärkeä merkitys kouluttajaopastajana omalle oppimiselle, kun tiedostaa millä tavalla omaa oppimista voi helpottaa. Tämä on tärkeää osaamisen kehittymisen näkökulmasta myös tulevaisuudessa, sillä työhallinnossa on paljon erilaisia koulutuksia ja uusien asioiden sisäistäminen helpottuu, kun tiedostaa millä tavalla itse oppii tehokkaimmin.

Tämä opinnäytetyö osoittaa, että yksi selkeästi vaadittava taito kouluttajaopastajalle on kyky toimia itseohjautuvasti ja vastuullisesti. Deci & Ryanin (2000) itseohjautuvuusteorian itseohjautuvuutta vahvistavana psykologisenä perustarpeena on muun muassa kyvykkyyden tunne siitä, että on oman työnsä osaaja, selviytyy haastavista tilanteista ja on aikaan saava. Myös omaehtoisuudella on merkitystä. Pitää olla kokemusta, että voi varmasti tehdä päätöksiä omista toimistaan ja kukaan ei pakota tähän toimintaan, vaan on itse motivoitunut toimimaan

itseohjautuvasti. (Savaspuro 2021, Työkalupakin 3 + 3 tärkeintä vempainta.) Itseohjautuvuuden taustalla kulkee koko kouluttajaopastajan prosessin ajan kohde organisaation luottamus siitä, että kouluttajaopastajan tehtävä hoidetaan mallikkaasti sovitulla tavalla. Minulle itseohjautuvuus sopii hyvin ja kouluttajaopastajan tehtävässä ei voi toimia ilman luottamusta omaan tekemiseen ja oman työnsä organisoimiseen.

Tässä opinnäytetyössä on tuotu esille työvoimahallinnon merkittäviä muutoksia, joista työmarkkinatori.fi-alustan tuotantokäyttöönotto sekä nykyisen asiakkuudenhallintajärjestelmän käyttötoimintojen muutokset ovat asettaneet välttämättömän osaamisen kehittämisen tarpeen työntekijöille, jotta he voivat suoriutua työtehtävistään. Kouluttajaopastajalla oli merkittävä rooli tämän uuden osaamisen kouluttamisessa. Kouluttajaopastajana kehitin omaa osaamistaan koulutuksissa, joissa myös lain mukaan säädetyillä työtehtävillä oli merkitystä. Erilaisista toimintamalleista tuli oppia hyvin pikkutarkasti erilaisia sisältöjä myös lakimuutokset huomioiden. Osaamisen kehittäminen on vaatinut kouluttajaopastajana minulta tarkkaavaisista kuuntelemista sekä varmistamaan sen, että varmasti pystyn kaiken muistamiseen ja toistamiseen yksityiskohtia myöten työyhteisölleni. (Kupias & Peltola 2019, luku 2.2).

Kouluttajaopastajan osaamisen kehittymisen laajuus näkyi hyvin tämän opinnäytetyön viimeisellä viikolla, jolloin oivalsin voivani osallistua erilaisiin tilaisuuksiin ja tilanteisiin luottavaisin mielin ja tuoda esiin tätä uutta oppimaani osaamista konkreettisesti. Tämän osaamisen jakaminen oli arvokasta ja hyödyllistä koko työyhteisölleni. Osaamisen kehittyminen tuli esiin konkreettisesti toiminnassa ja taidossa tarkoituksenmukaiseen toimintaan oikeassa tilanteessa, sillä osaamisen kehittämisen vieminen itse toimintaan on tärkeä asia. Siinä vaiheessa, kun käytännön toimissa voidaan soveltaa uutta osaamista, on saavutettu aitoa osaamista. (Sydänmaanlakka 2019, 2.4 Itsensä johtamisessa tarvittavat osaamiset.) Tämän opinnäytetyön aikana syntyi oikeaa ja aitoa osaamista, jota sain välitettyä kohdeorganisaatiolleni sovitussa ajassa. Haasteilta en välttynyt, mutta toisaalta ne kasvattivat minua eniten ja samalla oma ammattitaitonikin kehittyi.

Tätä opinnäytetyötä kirjoittaessani ja osaamiseni kehittymisen karttuessa kiinnostavana yksityiskohtana huomasin pitäväni perehdyttämisestä ja sen suunnittelusta. Tämä oli osaltaan vaikuttamassa siihen, että hain johtavan omavalmentajan tehtäviä, jossa kehittäminen ja perehdyttäminen ovat suuressa roolissa. Vaikka olen perehdyttänyt aikaisemminkin ja paljon, en välttämättä ole perehdyttämisestä nauttinut. Pedagogiset tavat perehdyttää avasivat silmäni huomaamaan, kuinka paljon voin vaikuttaa perehdytysten mielenkiintoisuuteen ja erilaisten oppijoiden huomioimiseen. Tätä puolta haluan jatkokehittää lisää tulevaisuudessa ja olen aiheesta enemmän kuin innostunut.

Viime viikolla kouluttajaopastajan tehtävä siirtyi toiselle omavalmentajalle, sillä nykyisessä työssäni johtavana omavalmentajana aikani ei valitettavasti riitä kouluttajaopastajana

toimiseen. Tämä on osaltaan haikeaakin, sillä kouluttajaopastajan tehtävä oli mielenkiintoinen, sopivan haastava ja se kehitti omaa osaamista hyvin laaja-alaisesti erilaisilla osa-alueilla. Tämä opinnäytetyö on hyvänä pohjana aloittelevalle kouluttajaopastajalle ja olen tarjoutunut perehdyttämään uutta kouluttajaopastajaa tulevaan tehtävään, jolloin voin hyödyntää perehdytykseen tätä opinnäytetyötä.

Kouluttajaopastajana tämä koko opinnäytetyön prosessi on ollut osaamisen kehittämisen ja kehittymisen näkökulmasta mielenkiintoinen matka, joka on tehnyt näkyväksi kouluttajaopastajana tarvittavaa osaamista opinnäytetyön tavoitteen mukaisesti. Tästä tavoitteesta syntyi kouluttajaopastajan tarvitseman osaamisen kymmenen kohdan taulu, joka kiteyttää kouluttajaopastajan osaamisen tarpeet. Jokaisella taulussa luetellulla osaamisalueella on tärkeä osansa kouluttajaopastajan tehtävässä toimimiseen.

KOULUTTAJAOPASTAJANA TARVITTAVA OSAAMINEN	
	<ul style="list-style-type: none">Verkkopedagogiikka – monipuolisen oppimisen varmistaminenDigitaidot – sovellusten ja teknologisten muutosten hallintaVuorovaikutustaidot – toiset huomioiva, selkeä perehdyttäminenMoniammatillinen verkostotyö – rohkeus osallistua ja jakaa omaa osaamistaAjanhallinta – työtehtävien yhteensovittaminen ja vastuullinen perehdytys määräajassaTyöhyvinvointi – kahden tehtävän työmäärän hallintaOppiminen – uusien asioiden nopea omaksuminenItseohjautuvuus – vastuu omasta toiminnastaReflektointi – osaamisen syvämpi ymmärrysOsaamisen kehittäminen – jatkuva oppiminen ja osaamisen vieminen käytäntöön

Kuvio 7 Kouluttajaopastaja tarvitsee osaamista

Osaamisen kehittäminen on tärkeää, jotta voi pärjätä alati muuttuvassa maailmassa. Alahuhta (Hougaard & Kalajo & Ora 2018, esipuhe) kiteyttää hyvin itsensä kehittämisen *ihmisen kokonaisen elämän pituiseksi mahdollisuudeksi*. Tähän on helppo yhtyä, sitä se minusta on.

Lähteet

Painetut

Hovila, H & Johansson, E. 2021. Samassa verkossa. Näkökulmia äidinkielen ja kirjallisuuden verkko-opetukseen. Äidinkielen opettajain liiton vuosikirja. Toim. Leiding, S & Tapio, E. Äidinkielen opettajain liitto.

Kupias, P. 2008. Kouluttajana kehittyminen. 2. painos. Gaudeamus: Helsinki.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveystalalla. Gaudeamus Oy: Tallinna.

Oja, P & Kleimola, R. 2007. Kolme säiettä kasvuun: verkkopedagogiikka, koulutusteknologia ja työelämäyhteys. A: Tutkimusraportteja - forskningsrapporter. Toim. Leppisaari, I, Kleimola, R & Johnson, E. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Mellersta Österbottens yrkehögskola. Oy Fram Ab: Vaasa.

Räisänen, H. 2022. Työvoimapolitiittinen aikakauskirja. Finnish Labour Review. 1/2022. vsk. 65 vol. Toimitusneuvosto. Editing committee: Tikka, T., Järvinen, P., alatalo, J., Aulanko, T., Ahvenjärvi, H., Haavisto-Vuori, P., Hanhike, T., Hiekkänen-Mäkelä, U., Kaihovaara, A., Larja, L., Nuutinen, M., Räisänen, H., Sundvall, S., Syvänen, P., Lyly-Yrjänäinen, M & Kukkala, S. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Sähköiset

Alaniska, H., Hurskainen, J., Kähkönen, T., Maikkola, M., Pihlaja, J. & Tauriainen, T-M. 2019. Pedagogisia malleja. Pdf-dokumentti. Oulun ammattikorkeakoulu. Viitattu 3.4.2022. [pedagogiamalleja.pdf \(oamk.fi\)](https://www.oamk.fi/pedagogiamalleja.pdf)

Arene. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Suosituksen laatinut ja päivittänyt työryhmä: Kettunen, J (Arcada, TENKin jäsen 30.1.2019), Kärki, A (SAMK), Näreaho, S (Metropolia, TENKin jäsen 1.2.2019 alkaen), & Päällysaho, S (SeAMK). Viitattu 2.3.2022. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

Arola, M. 2020. Sitra: Elinikäinen oppiminen Suomessa 2019 - kyselyn tulokset. Viitattu 19.4.2022. [Elinikäinen oppiminen Suomessa 2019 \(sitra.fi\)](https://www.sitra.fi/julkaisut/elinikainen-oppiminen-suomessa-2019)

eOppiva. 2019. Keskustele, reflektoi, opeta, syvennä. Viitattu 24.4.2022. [Oppiminen on vuorovaikutusta - eOppiva](https://www.eoppiva.fi/)

ERGO PRO. 2022. BREAK PRO-taukoliikuntaohjelma. Viitattu 10.3.2022. [ERGO PRO - Taukoliikuntaohjelma](https://www.ergopro.fi/)

Glaned. 2022. Kokonaisvaltainen digitaalinen oppimisympäristö. Enemmän kuin tavallinen oppimisolusta. Viitattu 13.3.2022. [Digitaalinen oppimisympäristö | Glaned](https://www.glaned.fi/)

Grad, L. 2021. Hyvinvointi: Jätätkö tauot väliin, jos töissä on kiire? Näistä syistä ei kannattaisi, varoittaa aivotutkija. Duunitori. Viitattu 13.3.2022. [Jätätkö tauot väliin töissä? Ei kannattaisi, varoittaa aivotutkija - Duunitori](https://www.duunitori.fi/)

Guttorm, T., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. 2017. Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen ja neuvontatyöhön verkossa. ePooki. Toim. Guttorm, T, Hakkarainen, T, Kolehmainen, A,

Mäenpää, K, Peltola, S & Ylänen, H. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus ja kehitystyön julkaisut 38.

Haapakoski, K., Niemelä, A. & Yrjölä, E. 2020. Läsna etänä. Seitsemän oppituntia tulevaisuuden työelämästä. Tämä sähköinen kirja on sisällöltään sama kuin vuonna 2020 ilmestynyt samanniminen kirja. Alma Talent: Helsinki.

Helsingin yliopisto. 2022. KIELIJELPPI - SPRÅKHJÄLPEN. Jelppiä akateemiseen viestintään. Hjälp för akademisk kommunikation. Nonverbaalinen viestintä. Viitattu 24.3.2022. [Nonverbaalinen viestintä - Kielijelppi - Språkhjälpen \(helsinki.fi\)](https://helsinki.fi/nonverbaalinen-viestinta-kielijelppi-sprakhjälpen)

Hokkanen, P. 2020. Digital Illustrated: Missä mennään työvoimahallinnon uudistamisen asiakkuudenhallinta-projektissa. Viitattu 5.3.2022. [Missä mennään työvoimahallinnon uudistamisen asiakkuudenhallinta-projektissa? | Digital Illustrated](https://digitalillustrated.com/missa-mennaan-tyovoimahallinnon-uudistamisen-asiakkuudenhallinta-projektissa/)

Hougaard, R., Kalajo, T. & Ora, H. 2018. Ajatteleva johtaja. Miten johdat itseäsi, tiimiäsi ja organisaatiosi huipputuloksiin. Esipuhe Alahuhta, M. E-kirja. Alma Talent Oy: Helsinki.

Huutilainen, M. & Moisala, M. 2018. Keskittymiskyvyn elvytysopas. E-kirja. Tuuma-kustannus: Jyväskylä.

Huutilainen, M. & Saarikivi, K. 2018. Aivot työssä. E-kirja. Kustannusosakeyhtiö Otava: Helsinki.

Ihalainen, P. 2010. Ammatillinen verkkopedagogiikka - teoreettisia ja käytännöllisiä lähtökohdita. Haaga-Helia. Puheenvuoroja 3/2010. Haaga-Helien julkaisusarja. Viitattu 5.3.2022. [amatillinenverkkopedagogiikka.pdf \(theses.fi\)](https://theses.fi/amatillinenverkkopedagogiikka.pdf)

Jaakkola, K. 2018. Palaudu & vahvistu: Vähennä stressiä ja jaks paremmin. E-kirja. Kustannusosakeyhtiö Tammi: Helsinki.

Juuti-Siirtolahti, L., Niemi, A. & Niittyalahti, A. 2015. Simulaatio - oppimista vai leikkiä? Viitattu 24.4.2022. [Simulaatio - oppimista vai leikkiä? - Elinikäisen ohjauksen verkkolehti \(jamk.fi\)](https://elinikaosen-ohjauksen-verkkolehti.jamk.fi/simulaatio-oppimista-vai-leikkiä/)

Jyväskylän yliopisto. 2022. Oman portfolion laatiminen, oppimisen ja osaamisen reflektointi. Viitattu 19.3.2022. [Oman portfolion laatiminen, oppimisen ja osaamisen reflektointi \(peda.net\)](https://peda.net/oman-portfolion-laatiminen-oppimisen-ja-osaamisen-reflektointi)

Kallio, M. 2018. Lujasti lempeä, mielen työkirja. Kirjan aineisto perustuu Maaret Kallion aikaisemmin julkaisemiin teoksiin Lujasti Lempeä (2016) ja Inhimillisiä kohtaamisia (2017). E-kirja. WSOY: Helsinki.

Kallio, M. 2020. Voimana toivo. E-kirja. WSOY: Helsinki.

Kankaanpään Yheislyseo. 2022. Oppimistyylin ulottuvuuksia. Viitattu 17.4.2022. [Oppiminen ja opiskelutekniikat \(peda.net\)](https://peda.net/oppiminen-ja-opiskelutekniikat)

Kankainen, S. 2019. Helsingin yliopisto. Blogi: Mitä on elinikäinen oppiminen ja miksi se on niin tärkeää? Viitattu 2.5.2022. [Mitä on elinikäinen oppiminen ja miksi se on tärkeää? | Helsingin yliopisto HY+ \(helsinki.fi\)](https://helsinki.fi/mita-on-elinikainen-oppiminen-ja-miksi-se-on-tärkeää/)

Kekoni, T, Mönkkönen, K, Hujala, A, Laulainen, S & Hirvonen, J. 2019. Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Luku 2,1. Gaudeamus Oy: Helsinki.

Kela. 2022. Nuoren ammatillinen kuntoutus. Viitattu 19.3.2022. [Nuoren ammatillinen kuntoutus - kela.fi](#)

Kotoutuminen.fi. 2022a. Miten ja milloin alkukartoitus tehdään? Viitattu 12.3.2022. [Miten ja milloin alkukartoitus tehdään? | Kotoutuminen](#)

Kotoutuminen.fi. 2022b. Koulutusportti ohjaa maahan muuttaneet koulutukseen. Viitattu 13.3.2022. [Koulutusportti-tietojärjestelmä. | Kotoutuminen](#)

koulutus.fi. 2019. Kohtaanto-ongelma riivaa työmarkkinoita - mikä avuksi? Viitattu 12.3.2022. [Kohtaanto-ongelma riivaa työmarkkinoita - mikä avuksi? \(koulutus.fi\)](#)

Kuntoutussäätiö. 2021. Oppimistyyli on itsetuntemusta. Viitattu 15.3.2022. [Oppimistyyli on itsetuntemusta - oppimisvaikeus.fi](#)

Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. E-kirja. Printon Trükikoda: Tallinna.

Kuusisto, A. 2020. Stressin hallinta mindfulnessin avulla. Sydänliitto. Viitattu 19.4.2022. [Stressin hallinta mindfulnessin avulla - Sydänliitto \(sydan.fi\)](#)

Laakso, K & Dietrich, J. Tunnetko sidosryhmäsi? Kokonat. Viitattu 12.3.2022. [Sidosryhmäkartoitus - Sidosryhmäkartoituksella apua kehittämisen tueksi \(kokonat.fi\)](#)

Laine, M & Torro, H. 2021. valtiolla.fi. Digiosaaminen julkisessa hallinnossa. Viitattu 17..4.2022. [Digiosaaminen julkisessa hallinnossa - Valtiolla.fi](#)

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012. Viitattu 13.2.2022. [Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010. Viitattu 13.2.2022. [Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)

Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilussa 1269/2020. Viitattu 13.2.2022. [Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta 1269/2020 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)

Laurea. 2022. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö PONT. Viitattu 16.4.2022. [Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö PONT \(sharepoint.com\)](#)

Lemmetty, S. 2020. Itseohjautuvan työssä oppimisen ihanuus ja ongelmallisuus. Kohti sosiokulttuurista näkökulmaa. Aikuiskasvatus 4/2020. Viitattu 1.5.2022. [Itseohjautuvan työssä oppimisen ihanuus ja ongelmallisuus näkymä \(journal.fi\)](#)

Lindblad, P. 2017. Liikunta ja ravinto edistävät jaksamista. Mehiläinen. Blogi. Viitattu 14.3.2022. [Liikunta ja ravinto edistävät jaksamista | Mehiläinen \(mehilainen.fi\)](#)

Luotola, H. & Virtanen, S. 2016. Stressi ja ajanhallinta vaativassa asiantuntijatyössä. Opinnäytetyö. Myyntityön koulutusohjelma. Haaga-Helia. Viitattu 2.4.2022. [Microsoft Word - Stressi ja ajanhallinta vaativassa asiantuntijatehtävässä opinnäytetyö.docx \(theseus.fi\)](#)

Lääkäriliitto. 2016. Lääkärintodistuksen kirjoittaminen. Viitattu 16.3.2022. [Lääkäriliitto - Lääkärintodistuksen kirjoittaminen \(laakariliitto.fi\)](#)

Manka, M-L. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. E-kirja. Talentum Pro: Helsinki.

Marstio, T. 2020. Verkko-opinnon muotoilu käsikirja. Laura-ammattikorkeakoulu. Espoo. Viitattu 16.3.2022. [Laurea Julkaisut 134.pdf \(theseus.fi\)](#)

Microsoft. 2022a. Office-tuki. Tarkasta ja jaa lomakkeen tulokset. Viitattu 6.3.2022. [Tarkasta ja jaa lomakkeen tulokset \(microsoft.com\)](#)

Microsoft. 2022b. Office-tuki. Mikä on SharePoint? Viitattu 12.3.2022. [Mikä on SharePoint? \(microsoft.com\)](#)

Microsoft. 2022c. Johdanto Outlook-kalenteriin. Viitattu 14.3.2022. [Johdanto Outlook-kalenteriin \(microsoft.com\)](#)

Microsoft. 2022d. Yksinkertaista jakamista ja saumatonta yhteistyötä. Viitattu 19.3.2022. [SharePoint - työryhmän yhteistyöohjelmistotyökalut \(microsoft.com\)](#)

Microsoft. 2022e. Microsoft PowerPoint. Hanki se nyt Microsoft 365-tilauksella. Viitattu 19.3.2022. [Microsoft PowerPoint -diaesitysohjelmisto | Microsoft 365](#)

Microsoft. 2022f. Microsoft Forms. Saavuta suurempia yleisöjä. Viitattu 3.4.2022. [Microsoft Forms | Kyselyt ja kokeet](#)

Microsoft. 2022g. Microsoft Teams. Tehosta tiimityötä yrityksessäsi maksutta. Viitattu 3.4.2022. [Teams pienyrityksille maksutta \(microsoft.com\)](#)

Mielenterveyden keskusliitto. 2022. Dissosiaatiohäiriö. Viitattu 16.3.2022. [Dissosiaatiohäiriö | MTKL](#)

Mielenterveystalo.fi. 2022. Vertaistuki. Viitattu 27.3.2022. [Vertaistuki \(mielenterveystalo.fi\)](#)

Mieli ry. 2022. Vuorovaikutustaitoja voi oppia. Viitattu 27.3.2022. [Vuorovaikutustaitoja voi oppia - MIELI ry](#)

MLP Modular Learning Processes Oy. 2022. DICK-analyysi ja -profiili. Viitattu 20.4.2022. [DiSC-analyysi ja -profiili - MLP Modular Learning Processes Oy](#)

Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. 2019. Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Gaudeamus Oy: Helsinki.

Mönkkönen, K & Kekoni, T. 2020. Monitoimijuus työntekijän voimavarana ja haasteena. Teoksessa Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Hujala, A & Taskinen, H. (toim.) Tampere: Tampere University Press, 215-240. Viitattu 26.3.2022. [Monitoimijaisuus-työntekijäen-haasteena-ja-voimavarana.pdf \(researchgate.net\)](#)

Nyyti ry. 2022a,2022b & 2022c. Ajanhallinta. Viitattu 2.4.2022. [Ajanhallinta - Nyyti ry](#)

Oikeusministeriö. 2019. ICT-osaamisen kehittämisen konsepti. Päivitetty versio 2.0. Oikeusministeriön julkaisuja. Mietintöjä ja lausuntoja. Pdf-tiedosto. Työryhmä 2018: Kivari, T., Marttila, R., Moilanen, S-L., Ihalmo, H., Värri, M., Koponen, T., Kouki, J-M., Kinnunen, T., Junnikka, M., Saksa, P. & Kivistö, K. Helsinki. Viitattu 18.4.2022. [ICT-osaamisen kehittämisen konsepti. Päivitetty versio 2.0 \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Punainen risti. 2021. Rasismien vastaiset ohjeet jokaiselle. Viitattu 13.2.2022. [Näin voit toimia rasismia vastaan - Punainen Risti](#)

Pyökkänen, I. 2020. Opinnäytetyön eettisyys (50 min), videoluento. Miten kirjoitan luvun Opinnäytetyön eettisyys. Laurea (AMK).

Rauhala, I. 2020. Keskustelun voima. E-kirja. Ensimmäistä kertaa painettuna laitoksena julkaistun teoksen sähkökirjalaitos. Viitattu 18.4.2022. Kustannusosakeyhtiö Otava: Helsinki.

Ruutu, S. & Salmimies, R. 2021. Työnohjaajan opas. 3. painos. E-kirja. Alma Talent: Helsinki.

Sarkkinen, M. 2019. Viisi vinkkiä parempaan ajanhallintaan työssä. Työterveyslaitos. Työpiste-verkkolehti. Viitattu 27.2.2022. [Viisi vinkkiä parempaan ajanhallintaan työssä | Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](#)

Saunders, E. 2019. 5 Strategies for Getting More Work Done in Less Time. Harvard business review. Viitattu 12.3.2022. [5 Strategies for Getting More Work Done in Less Time \(hbr.org\)](#)

Savaspuro, M. 2019. ITSEOHJAUTUVUUS TULI TYÖPAIKOILLE. Mutta kukaan ei kertonut, miten sellainen ollaan. E-kirja. Luku 1. Mitä itseohjautuvuus on? Alma Talent Oy: Helsinki.

Sedu. 2022. Tieto ja viestintätekniiikan pt. IT-tukihenkilö. Viitattu 9.5.2022. [IT-tukihenkilö - Sedu](#)

Siefen, H. 2021. Uteliaisuuden taito, kun oppiminen on tietämistä tärkeämpää. E-kirja. Tuuma-kustannus: Jyväskylä.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2022. Kuntouttava työtoiminta. Viitattu 19.3.2022. [Kuntouttava työtoiminta - Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](#)

Suomen Ammattitulkit Oy. 2022. Lainsäädäntö. Viitattu 13.2.2022. [Lainsäädäntö - Suomen Ammattitulkit Oy:n sivusto](#)

Sydänmaanlakka, P. 2015. Älykäs julkinen johtaminen. Miten rakentaa älykäs verkostoyhteiskunta. Luku 5.2. Talentum: Helsinki.

Sydänmaanlakka, P. 2021. 3., tarkistettu painos. Älykäs itsensä johtaminen. Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. E-kirja. Alma Talent Oy: Helsinki.

Sympa. 2022. Toimiva kehityskeskusteluopas henkilöstöhallinnolle. Viitattu 10.3.2022. [Toimiva kehityskeskustelu - opas henkilöstöhallinnolle | Sympa](#)

Tampereen kaupunki. 2022. Perehdyttäminen. Hyvä perehdyttäminen on kaikkien etu. Viitattu 6.3.2022. [tampere_perehdyttaminen.pdf \(oaj.fi\)](#)

Tampereen yliopisto & Tampereen ammattikorkeakoulu. 2021. Teaching and learning Centre. Pedagoginen suunnittelu. Viitattu 6.3.2022. [Pedagoginen suunnittelu - TLC \(tuni.fi\)](#)

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 12.3.2022. [Talentia eettiset ohjeet \(e-julkaisu.com\)](#)

TE-palvelut. 2022a. Tukea työllistymiseen. Viitattu 13.2.2022. [Tukea työllistymiseen - TE-Palvelut](#)

TE-palvelut. 2022b. Ammatinvalinta ja koulutus. Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella tuettuna. Viitattu 20.3.2022. [Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella tuettuna - TE-Palvelut](#)

TE-palvelut. 2022c. Henkilöasiakkaat. Työvoimapolitiittinen lausunto. Viitattu 8.5.2022. [Työvoimapolitiittinen lausunto | Ohje \(te-palvelut.fi\)](#)

TENK. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. HTK-ohje. Tutkimustieteen neuvottelukunta. Viitattu 2.3.2022. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

TENK. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Julkaisu 3/2019. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 2.3.2022. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Osatyökykyisyys. Viitattu 16.3.2022. [Osatyökykyisyys - THL](#)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2016. Elintavat ja ravitsemus. Istumisen haitat terveydelle. Viitattu 19.4.2022. [Istumisen haitat terveydelle - THL](#)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022. Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus. Kulttuurisensitiivinen työote. Viitattu 16.2.2022. [Hyviä käytäntöjä - Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus - THL](#)

Terveysylä. 2021. Työmuistin häiriötön toiminta. Viitattu 14.3.2022. [Työmuistin häiriötön toiminta | Aivotalo.fi | Terveysylä \(terveysyla.fi\)](#)

Terveystalo. 2022a. Stressi uuvuttaa ja altistaa muille mielenterveyshäiriöille. Stressinhallinta. Viitattu 12.4.2022. [Stressi uuvuttaa ja altistaa muille mielenterveyshäiriöille | Terveystalo](#)

Terveystalo. 2022b. Stressi uuvuttaa ja altistaa muille mielenterveyshäiriöille. Työstressi ja uupumus. Viitattu 12.4.2022. [Stressi uuvuttaa ja altistaa muille mielenterveyshäiriöille | Terveystalo](#)

Tietosuojalaki 1050/2018. Viitattu 25.3.2022. [Tietosuojalaki 1050/2018 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)

Tuominen, S. 2021. Mikrotauko palauttaa työpäivän aikana - hallitse kuormitusta etänä ja toimistolla. Firstbeat. Viitattu 19.3.2022. [Mikrotauko palauttaa työpäivän aikana - hallitse kuormitusta etänä ja toimistolla - Firstbeat](#)

Turvallisuuskeskus. 2022. Digijulkaisut: Keinoja työn kuormittavuuden hallintaan. Osallisuus ja vastuullisuus. Viitattu 12.3.2022. [Keinoja työn kuormittavuuden hallintaan - Työturvallisuuskeskus \(ttk.fi\)](#)

tyokykypassi.fi. 2022. Taukoja työhön. Työkykyä edistävä liikunta 4/6. Viitattu 14.3.2022. [Taukoja työhön - Työkykypassi \(tyokykypassi.fi\)](#)

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2020. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työelämä 2020:53. Työolobarometri 2020. Tekijä: Keyriläinen, M. Viitattu 2.5.2022. [Työolobarometri 2019 \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2022a. Pohjoismainen työvoimapalvelumalli. Viitattu 14.2.2022. [Pohjoismainen työvoimapalvelumalli - Työ- ja elinkeinoministeriön verkkopalvelu \(tem.fi\)](#)

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2022c. Työelämää kehitetään yhteistyössä. Viitattu 27.2.2022. [Työelämän kehittäminen - Työ- ja elinkeinoministeriön verkkopalvelu \(tem.fi\)](#)

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2022b. Työllisyyden kuntakokeilut. Viitattu 13.2.2022. [Työllisyyden kuntakokeilut - Työ- ja elinkeinoministeriön verkkopalvelu \(tem.fi\)](#)

Työmarkkinatori. 2022. Tietoa Työmarkkinatorista. Viitattu 25.2.2022. [Tietoa Työmarkkinatorista - Työmarkkinatori \(tyomarkkinatori.fi\)](#)

Työterveyslaitos. 2017. Työn kehittäminen yhdessä tuo muutoksia. Viitattu 16.2.2022. [Työn kehittäminen yhdessä tuo tuloksia | Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](#)

Työterveyslaitos. 2022. Keskeytykset: Miksi keskeytykset kannattaa saada kuriin? Viitattu 12.3.2022. [Keskeytykset | Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](#)

Työterveyslaitos. 2022. Näin ehkäiset työstressiä. Saatko keskittyä rauhasa? Viitattu 28.3.2022. [Näin ehkäiset työstressiä | Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](#)

Työttömyysturvalaki 1290/2002. Viitattu 14.2.2022. [Työttömyysturvalaki 1290/2002 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)

UKK-instituutti. 2020. Kävely on tehokasta liikuntaa ja monipuolinen terveystoiminta. Viitattu 21.4.2022. [Kävely on tehokasta liikuntaa ja monipuolinen terveystoiminta - UKK-instituutti \(ukk-instituutti.fi\)](#)

Vantaan aikuisopisto. 2022. Aikuisten maahanmuuttajien perusopetus. Viitattu 23.3.2022. [Aikuisten perusopetus \(sivistysvantaan.fi\)](#)

Vantaan kaupunki. 2022a. Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilu. Viitattu 12.2.2022. [Vantaan kaupunki - Työllisyyden kuntakokeilu](#)

Vantaan kaupunki. 2022b. Vantaan osaamiskeskus. Viitattu 12.3.2022. [Vantaan kaupunki - Osaamiskeskus maahanmuuttajille](#)

Vehviläinen, S. 2020. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Neljäs, korjattu painos. E-kirja. Gaudeamus Oy: Helsinki.

Vesa, A-M. 2020. Voiko kaikissa töissä oppia? Sitra. Podcast. Viitattu 19.3.2022. [Voiko kaikissa töissä oppia? - Sitra](#)

Vilpa, T. 2018. KUULU. Kohtaamisen ja kuuntelemisen taito. Työhyvinvointi. Viitattu 20.3.2022. [Kohtaamisen ja kuuntelemisen taito \(kuulu.fi\)](#)

Yli-Kaitala, K, Toivainen, M, Viljanen, O & Janhonen, M. 2016. Focus kateissa, aika palasina? Ajanhallinnasta asiantuntijatyössä. Focus kateissa aika palasina ajanhallinnan opas-pdf-tiedosto. Työterveyslaitos. Viitattu 13.3.2022. [fokus-kateissa-aika-palasina-ajanhallinnan-opas.pdf \(ttl.fi\)](#)

Julkaisemattomat

Pohjolainen, H. & Katko, M. 2021. Kouluttajaopastajaverkosto: Onko oppija passiivinen tiedon vastaanottaja? Viitattu 21.4.2022.

TE-palvelut-sivusto. 2021. Työmarkkinatori. TE-digi. Viitattu 24.2.2022.

TE-toimisto. 2021. Arviointiryhmän tulokset työn vaatavuustasoista kuntakokeiluun siirtyville TE-taustaisille työntekijöille. Sähköpostiliite. Viitattu 13.2.2022.

TE-toimiston tehtäväkuvaus. 2021. TE-hallinnon intra. Taimi. Viitattu 22.2.2022.

TKK-TE-perehdytys. 2021. TE-hallinnon intra, Taimi. Kouluttajaopastajaverkosto. Viitattu 16.2.2022.

TKK-TE-perehdytys. 2022. TE-hallinnon intra, Taimi. Työmarkkinatori. Viitattu 16.2.2022.

Vantaan kaupunki. 2021. Diaesitys omavalmentajien työnkuvauksista. Viitattu 13.2.2021.

Kuviot

Kuvio 1: Toimintaympäristöt.....	12
Kuvio 2: Yleisimmät sidosryhmät.....	18
Kuvio 3: Perehdytyksen suunnittelukuvio.....	33
Kuvio 4: Perehdytyksen alku- ja loppukyselyt	38
Kuvio 5: Perehdytyksen alku- ja loppukyselyt	38
Kuvio 6: Kalenterimerkinnot 28.3 - 1.4.2022	70
Kuvio 7 Kouluttajaopastaja tarvitsee osaamista	106