

Arvoja ja asenteita.

Vanhustyön Trainee -mentorointimalli

Mari Huusko



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry
Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisuja 1/2016



Sisällys

Alkusanat.....	3
1. Johdanto	4
2. Matkalla mentoriksi.....	5
3. Mitä mentoroinnilla tarkoitetaan	6
3.1 Nuoren mentoroinnin erityispiirteitä	8
3.2 Mentorointi ja työhön perehdytys.....	9
4. Kuka sopii mentoriksi	11
4.1 Mitä mentorointi antaa	12
4.2 Mentorointi esimiestyön näkökulmasta.....	13
5. Mentorointi prosessina.....	15
5.1 Ennen työkokeilun alkua	15
5.2 Mentorointi alkaa	16
5.3 Mentorointiprosessin eteneminen	17
5.4 Mentorointiprosessin päättymisen.....	18
6. Kommunikaatio ja palaute	20
6.1 Ohjauskeskustelut.....	20
6.2 Palautteen antaminen	22
7. Lopuksi	25
Mentorin muistitaulu.....	26
Liite: Työkokeilu.....	27

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry
Hämeentie 58-60 A 52
00500 Helsinki
Puh. 050 330 5884
info@valli.fi
www.valli.fi

ISBN 978-952-9594-79-5 (painettu)
ISBN 978-952-9594-80-1 (verkko)

Piirroksat: Hanna-Kaarina Lassila
Taitto: Vitale Ay / Taina Leino
Paino: Fram Oy

Alkusanat

Tämä Vanhustyön Trainee -mentorointimallin opas, joka on käytännön kokemuksen kautta kirjoitettu, antaa erittäin hyvän pohjan kehittää mentorointia vanhustyössä. Mallia on helppo soveltaa myös muille aloille. Opas on koottu niiden havaintojen avulla, joita on saatu Vanhustyön Trainee – nuorille ryhmistä pääkaupunkiseudulla ja Tampereella.

Opas kertoo koko mentorointiprosessin ja sen avulla voidaan harjoitella ja ottaa käyttöön mentorointi ilman erillistä koulutusta. Opas alkaa mentoroinnin käsitteestä ja se kertoo myös perehdytyksen ja mentoroinnin suhteesta. Hyvän mentorin valinnassa korostetaan mentorin omaa arvopohjaa, jolla hän tekee työtään. Vanhustyössä työntekijän arvopohjaa ja positiivista asennetta ei voi koskaan korostaa liikaa.

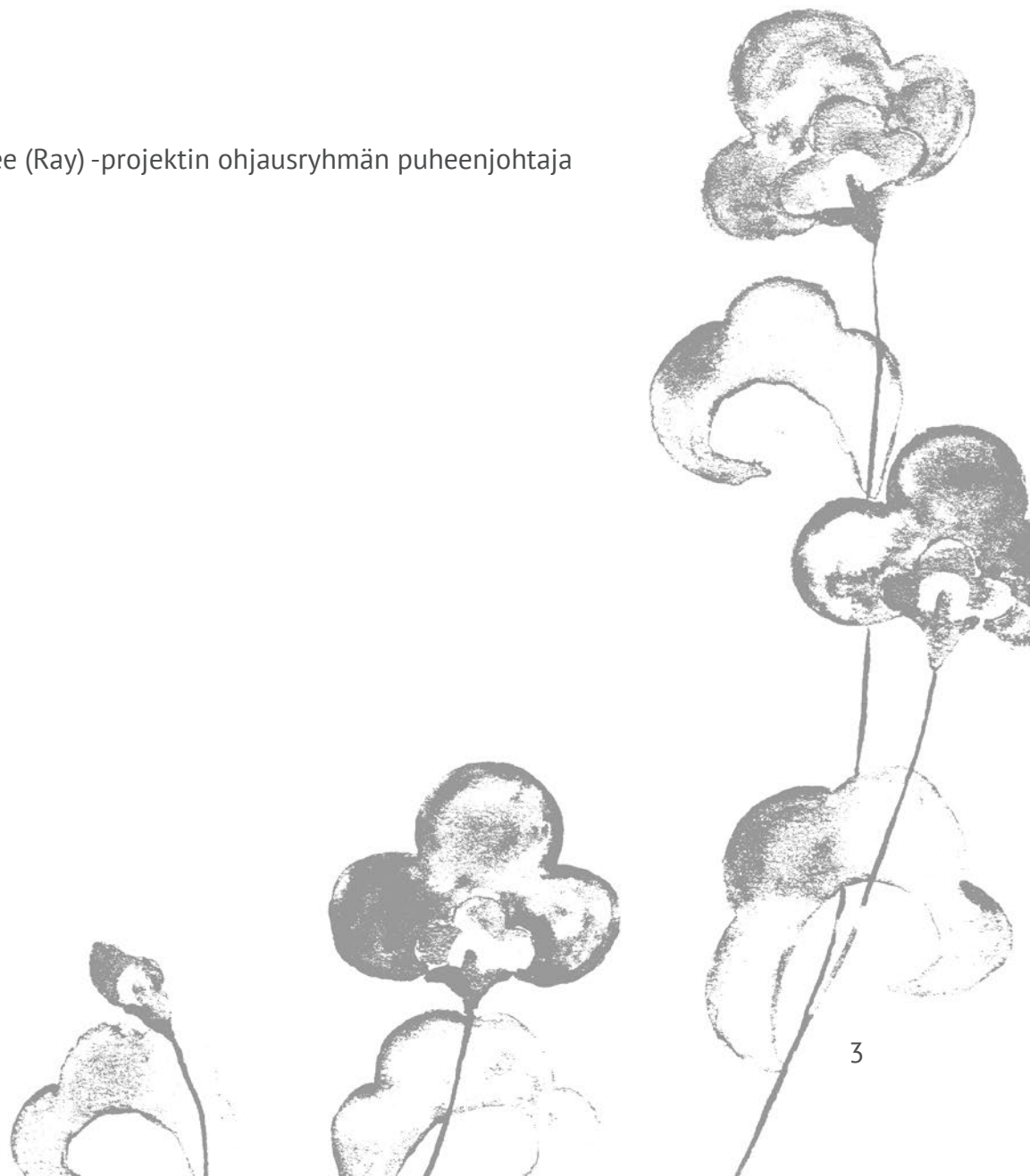
Mentorointiprosessin ohjaamisen lisäksi opastetaan työyhteisöjä vuorovaikutustaidoissa ja palautteen antamisessa etenkin nuorille. Opas ohjaa hyvin työyhteisöjä ottamaan vastaan nuoria työntekijöitä. Tätä Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry:n suunnittelijan Mari Huuskon ansiokkaasti laatimaa, selkeästi kirjoitettua opasta voi lämpimästi suositella työyhteisöille mentoroinnin perusteokseksi.

Mervi Heinonen

Johtaja

Koivupirtin säätiö

Vanhustyön Trainee (Ray) -projektin ohjausryhmän puheenjohtaja



1. Johdanto

Mentorointi on ohjausmenetelmä, joka soveltuu erityisen hyvin hiljaisen tiedon siirtämiseen. Ihmisläheisissä ammateissa kuten vanhustyössä on paljon hiljaista tietoa, eli tietoa, joka on vaikea pukea sanoiksi. Myös mentorointi itsessään on taito, jota on vaikea pukea sanoiksi. Se sisältää ihmistuntemusta, vuorovaikutustaitoja ja kommunikaatio-osaamista, ja on mitä suurimmassa määrin omalla persoonalla tehtävää työtä.

Jokainen voi kuitenkin kehittää omaa mentorointiosaamistaan ja tämä opas on tehty kehittämisen tueksi. Opas lähestyy orientaatioluvun jälkeen mentorointia neljästä näkökulmasta:

- *Mitä mentoroinnilla tarkoitetaan* -luvun luettuaan esimies ja tuleva mentori ymmärtävät, millaisia erityispiirteitä nimenomaan mentorointiin ohjausmuotona sisältyy, ja kuinka se eroaa esimerkiksi työhön perehdytyksestä. Tältä pohjalta on helppo pohtia, millaisiin työelämän tilanteisiin mentorointi parhaiten sopii.
- *Kuka sopii mentoriksi* -luvussa pohditaan, millainen on hyvä mentori. Tieto auttaa esimiestä valitsemaan nuorille parhaat mahdolliset mentorit työntekijöiden joukosta. Mentori voi miettiä omia vahvuuksiaan ja kehittymistarpeitaan suhteessa hyvän mentorin ominaisuuksiin. Luvun lopussa pohditaan, miksi mentoriksi kannattaa ryhtyä, eli mitä mentorointi antaa tekijälleen.
- *Mentorointi prosessina* -luvun tavoitteena on kirkastaa mentoroinnin prosessiluonnetta. Aivan kuten työkokeilujakso, myös mentorointi on määräaikainen prosessi. Etenkin prosessin alkuvaiheessa esimiehen on tärkeää varmistaa, että mentorilla on riittävästi aikaa nuoren ohjaukseen. Myös mentorin on tärkeää tutustua mentoroinnin prosessiluonteeseen, jotta hän oivaltaa millaisia vaiheita siihen kuuluu.
- *Kommunikaatio ja palaute* -luku on suunnattu ensisijaisesti mentoreille mutta hyödyttää myös esimiehiä ja muita työyhteisön jäseniä. Luvun luettuaan mentori osaa hyödyntää ohjauksessaan myös sanatonta vuorovaikutusta sekä antaa ja vastaanottaa palautetta.

Opas on kirjoitettu niin vanhustyön esimiehille kuin nykyisille tai tuleville mentoreillekin. Se on tarkoitettu käytännölliseksi oppaaksi työyhteisön kiireeseen arkeen. Olennaisten tietojen löytämistä on helpotettu poimimalla kunkin luvun loppuun listoiksi tärkeimmät asiat. Näitä voit tulostaa tai kopioida koko työyhteisön käyttöön. Oppaan nuoren kuvittajan Hanna-Kaarina Lassilan piirroksia voi käyttää myös väritystehtävinä asioita pohdiskellessa.

Lämmin kiitos Ray:n Paikka auki -avustusohjelmalle mentoroinnin kehittämisen tuesta. Kiitos myös ohjausryhmälle ja kollegoilleni Valli ry:ssä kannustuksesta ja vinkeistä. Erityiskiitokset toiminnanjohtaja Virpi Dufvalle, suunnittelija Suvi Hiltuselle sekä suunnittelija Anu Kuikalle arvokkaista palautteista.

Iloa mentorointiin!

Helsingissä 23.11.2015

Mari Huusko

Suunnittelija

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry

2. Matkalla mentoriksi

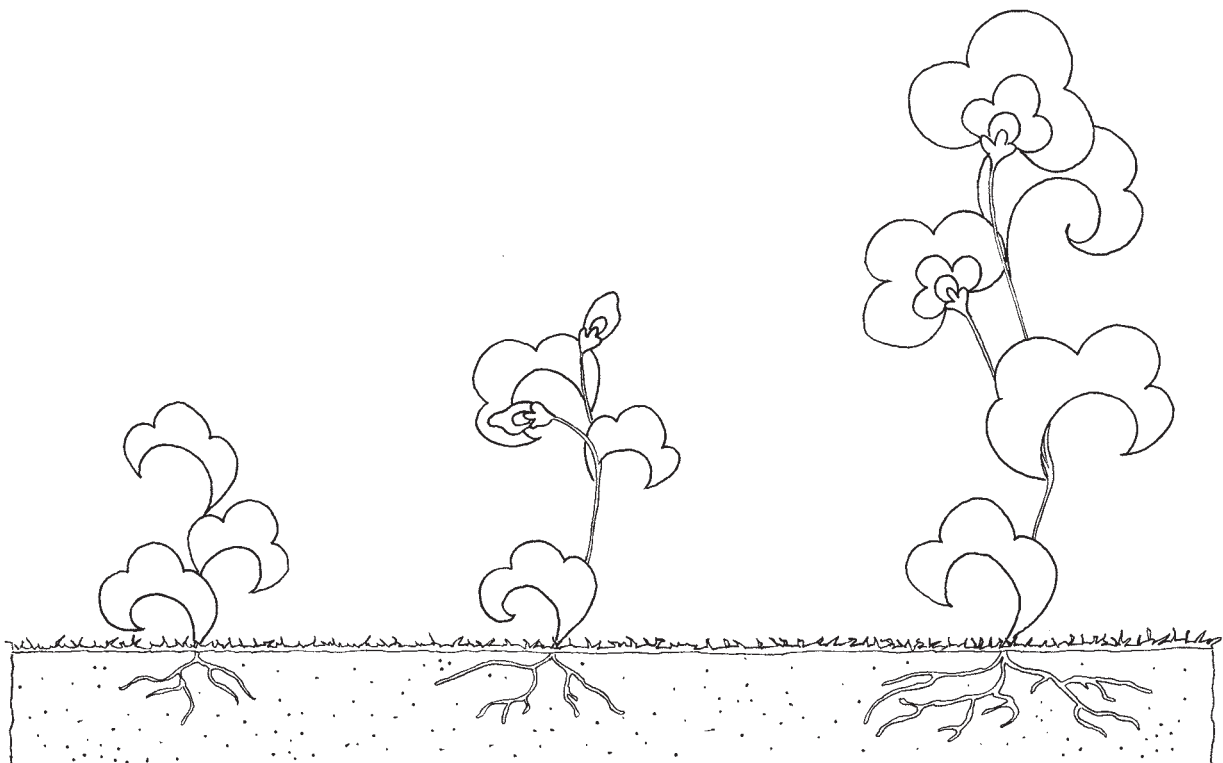
Muistatko, millaista oli aloittaa työelämä? Yhtäältä nuoruuden itsevarmuudessa saattoi tuntua, että koko maailma on avoinna. Toisaalta kokemukset osoittivat kenties hyvin nopeasti, että opittavaa on valtavasti. Varsinaisten työtehtävien lisäksi oli omaksuttava työelämän yleiset pelisäännöt ja monia kirjoittamattomia työyhteisön toimintaan liittyviä sääntöjä.

POHDI:

- Millaisia muistoja sinulla on ensimmäisestä työpaikastasi?
- Palauta mieleesi ensimmäiset työpäivät nykyisessä työpaikassasi: miten sinut otettiin vastaan?
- Kuka on ollut esikuvasi vanhustyöntekijänä; henkilö, jonka osaamista tai työskentelytapaa olet ihaillut?
- Miksi juuri hän?

Ensimmäisessä työpaikassa saadut kokemukset työelämästä ja työyhteisön jäsenenä toimimisesta kantavat niin hyvässä kuin pahassakin pitkälle tulevaisuuteen. Hyvä alku, positiivinen vastaanotto ja onnistumisen kokemukset kannustavat nuorta työntekijää sitoutumaan työhön ja työyhteisöön.

Mentorina olet työelämäänsä aloittavalle nuorelle erittäin tärkeä esikuva ja samaistumisen kohde. Nuori havainnoi paitsi sitä, kuinka suoritat työtehtäväsi myös sitä, millaisella asenteella ja arvomaailmalla teet vanhustyötä. Mentorina sinulla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, millainen vanhustyöntekijä nuoresta kasvaa.



3. Mitä mentorinnilla tarkoitetaan

Mentorointi on menetelmä, jossa siirretään osaamista kokeneelta kokemattomalle. Kokenut työntekijä toimii mentorina kokemattomalle. Vanhustyön Trainee -hankkeessa puhumme tällöin *mentorista* (kokenut työntekijä) ja *nuoresta* (kokematon työntekijä). Muissa yhteyksissä voit nähdä sanaparin mentori-aktori, jolloin aktori tarkoittaa kokemattonta työntekijää.

Käytännössä mentorointi on päivittäistä ohjaustyötä, jossa nuori työskentelee mentorin rinnalla oppien häneltä työntekoa, työyhteisön pelisääntöjä, asennoitumista työhön ja työyhteisön jäseniin sekä vanhustyön arvoja. Mentorinnin mukana siirtyy osaamisen lisäksi myös kokemusta ja näkemystä. Mentorilta nuori omaksuu tavan suhtautua vanhukseen ja heidän parissaan tehtävään työhön. Mentori on esikuva; työntekijä, jonka kaltaiseksi nuori haluaa tulla.

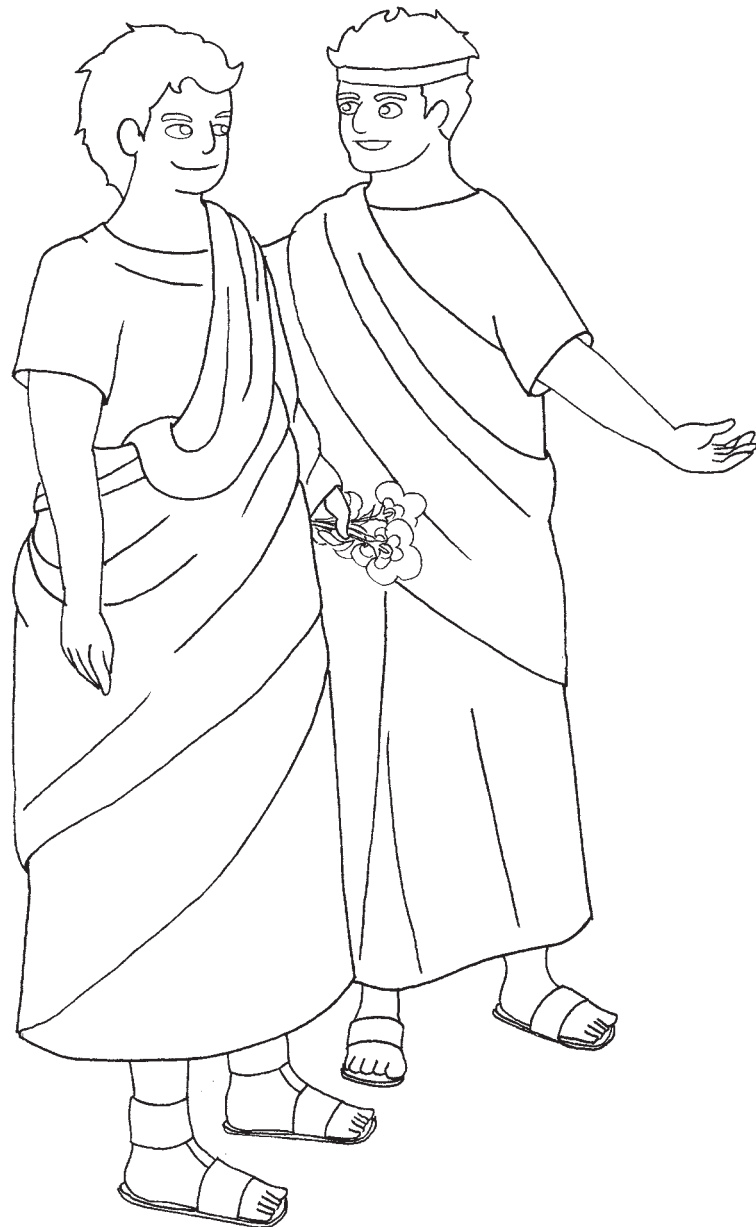
Jotta ohjausta voidaan kutsua mentorinniksi, siihen kuuluu tiettyjä ”pelisääntöjä”. Mentorointi on aina vapaaehtoista ja sisältyy mentoriksi nimetyn työntekijän työnkuvaan. Siitä ei makseta erillistä korvausta. Vaikka mentori olisi esimiehen nimeämä, hän ryhtyy tehtävään omasta halustaan ja mielenkiinnostaan. Mentorointi on myös määräaikaista ja tavoitteellista. Mentorointisopimus kirjoitetaan työkokeilujakson tai määräaikaisen työjakson ajalle, eli sillä on selkeä alku ja loppu. Mentorinnin tavoitteet määritellään nuoren työkokeilun tavoitteiden pohjalta. Jos mentorointia sovelletaan esimerkiksi nuoren kesätyöntekijän ohjaamiseen, tavoitteissa otetaan huomioon hänen oppimis- ja kehittymistarpeensa kesän aikana.

Mentorointi on luottamuksellista ja sitoutunutta vuorovaikutusta. Mentori on nuorelle myös uskottu. Hän oppii tietämään nuoren tulevaisuuteen suuntautuvia toiveita, odotuksia, pelkoja ja epävarmuuksia, ja suhtautuu niihin luottamuksellisesti ja arvostavasti. Lähtiessään mentorointiprosessiin hän sitoutuu myös viemään sen loppuun saakka.

Mentorointi on vastavuoroista oppimista. Nuori oppii mentorilta vanhustyön työmenetelmiä, arvoja ja hiljaista tietoa, mutta myös mentori oppii koko ajan nuorelta. Nuori näkee asioita uusin silmin, kyseenalaistaa ja haastaa pohtimaan asioita uudelta kantilta.

Mentorointi on erityisen sopiva keino välittää hiljaista tietoa. Tässä yhteydessä hiljaisella tiedolla tarkoitetaan tietoa, joka ei ole sanallista tai sitä on vaikea jakaa kirjallisina ohjeina ja opasteina. Hiljainen tieto voi liittyä työn tekemisen tapoihin, työyhteisössä toimimiseen tai vanhusasukkaisiin. Se voi liittyä yhtä lailla siihen, minkä verran on ”hyppysellinen” sokeria tietyn asukkaan kahvikupillisessa tai siihen, kuinka kohdata kukin vanhus yksilöllisesti.

Alun alkaen mentori-sanat juuret juontavat antiikin Kreikkaan asti. Tarujen Odysseus pyysi Troijan sotaan lähtiessään Mentor-nimiseltä ystävältään, että tämä toimisi hänen poikansa ystävänä, neuvojana ja auttajana. Mentorista tuli useiksi vuosiksi pojalle isähahmo, joka antoi neuvoja, opasti ja auttoi välttämään vaaroja.



Nykyisin mentorointi on joustava kehittämisen muoto, jonka taustalla on ajatus oppivasta organisaatiosta. Oppivassa työyhteisössä jokainen ottaa vastuuta omasta oppimisestaan ja jakaa avoimesti osaamistaan muille.

POHDI:

Mentoroinnin taustalla on ajatus oppivasta organisaatiosta. Millainen osaamisen kulttuuri meidän työyhteisössämme on?

- Miten suhtaudun oman osaamiseni kehittämiseen?
- Miten otan siitä vastuuta?
- Miten jaan omaa osaamistani?
- Miten meillä levitetään hyviä, toimivia tapoja tai menetelmiä?
- Miten meillä otetaan vastaan ohjausta tarvitseva nuori?

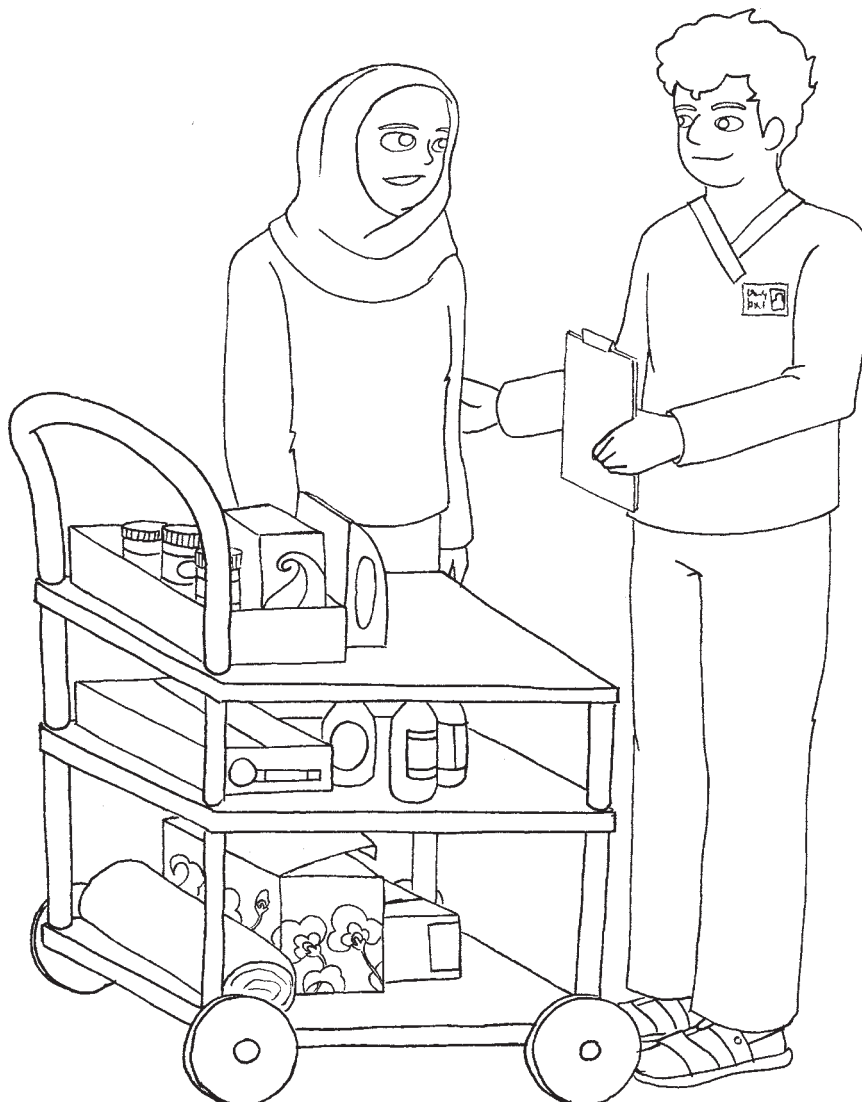
3.1 Nuoren mentoroinnin erityispiirteitä

Kun mentoroitavana on työelämää vasta aloittava nuori, mentorin vastuu roolimallina on erityisen merkittävä. Nuori omaksuu mentoriltaan paitsi työssä tarvittavat taidot myös suhtautumisen työelämään sekä sen arvomaailman, jolla hän jatkossa tekee työtä vanhus-ten parissa.

Nuori tarvitsee myös hyvin konkreettista ohjausta ja ohjeita. Esimerkiksi tällaisia kysymyksiä ja tilanteita on noussut esiin Vanhustyön Trainee -hankkeessa:

- Missä ja milloin vaihdetaan ylle työasu?
- Mitkä asiat kuuluvat työaikaan ja mitkä hoidetaan sen ulkopuolella?
- Miten ja kenelle ilmoitetaan poissaolosta?
- Mitkä ovat hyväksyttäviä syitä jäädä pois töistä?
- Mitkä työt kuuluvat tehtäviin ja mitkä ovat ehdottomasti työkokeilijalta kiellettyjä?
- Minkä verran työpaikalla on tapana jakaa omia asioita? Entä omalla ajalla työasioita, eli mitkä asiat ovat salassapidettäviä

Mentorin on tärkeä tunnistaa mahdolliset olettamuksensa siitä, mitä kaikkea nuori osaa ja tietää.



Mentorin on tärkeää myös tunnistaa nuoren piileviä kykyjä, niitä, jotka eivät kouluympäristössä ole päässeet esille ja joista nuori ei itse ole tietoinen. Mentoroinnissa on mahdollisuus havaita nuoren kasvupotentiaali ja kannustaa nuorta kehittämään itseään. Mentorointi ohjausmenetelmänä tarjoaa mahdollisuuden uusille oivalluksille.

Mentoroinnin tavoitteena on työstään ja omasta kehittymisestään kiinnostunut nuori, joka kohtaa vanhuksat arvostavasti ja toimii työyhteisössä yhteisiä pelisääntöjä ja työtovereitaan kunnioittaen.

3.2 Mentorointi ja työhön perehdytys

Mentorointi ei koskaan korvaa työhön perehdytystä. Työkokeiluun tai kesätyöhön tulevan nuoren tulee aina saada myös perehdytys työtehtäviin ja työyhteisöön.

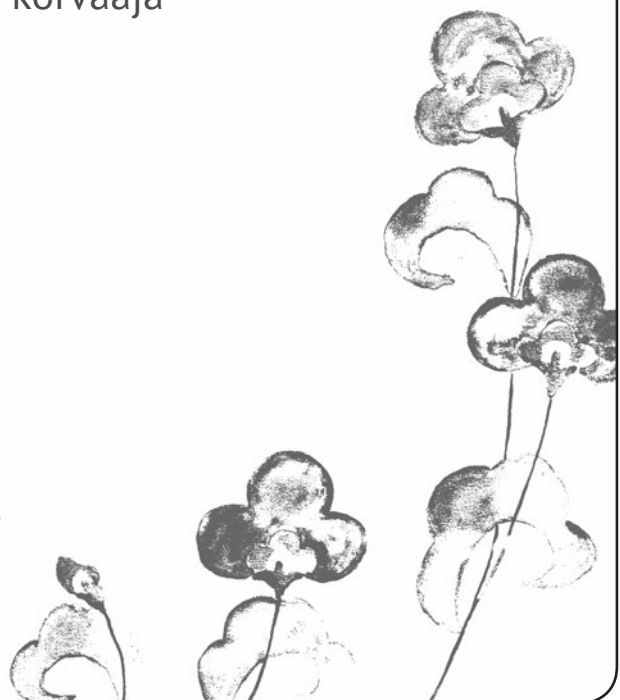
Mentorointi tuo perehdytykseen nuoresta itsestään lähtevän näkökulman. Mentoroinnin tavoitteet nousevat nuoren henkilökohtaisten tavoitteiden ja tarpeiden pohjalta. Samalla, kun nuorta tuetaan pääsemään sisälle juuri tähän työhön ja työpaikkaan, häntä tuetaan työelämässä eteenpäin kohti hänen omaa tavoitettaan.

PEREHDYTYKES	MENTOROINTI
Tukee työhön ja työpaikkaan sisälle pääsyä	Tukee nuoren pääsyä kohti omia työelämän tavoitteita
Tukee työhyvinvointia ja tuloksellisuutta	Tukee nuorta työelämässä eteenpäin
Kuuluu esimiehelle ja/tai tehtävään nimetyille työntekijöille	Sitoutunut mentori-nuori pari
Käytetään kirjallista materiaalia. Ohjeet kaikille samanlaiset	Hiljaisen tiedon siirtämistä. Yksilöllistä.
Perehdyttäjän tärkein ominaisuus on työtehtävien osaaminen	Mentorin tärkein ominaisuus on oma persoona, arvot, työelämäasenteet ja halu mentoroida
”Ylhäältä alaspäin”	Tasavertaista

Mentorointi on

- vanhustyön arvojen välittämistä
- työelämäasenteiden välittämistä
- innostamista ja kannustamista
- tavoitteellista, sitoutunutta ja määräaikaista
- osaamisen siirtämistä kokeneelta kokemattomalle
- esikuvana toimimista
- konkreettisten ohjeiden antamista
- rakentavan palautteen antamista
- omien olettamusten kyseenalaistamista
- nuoren piilevien kykyjen huomaamista
- perehdytyksen lisä, ei korvaaja

Arvoja ja asenteita.
Vanhustyön Trainee -mentorointimalli.
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry, 2016.



4. Kuka sopii mentoriksi

Mentorilla on monta mahdollista roolia. Hän voi olla työkummi tai valmentaja, äitihahmo tai neuvonantaja, ja paljon muuta.



Mentorin tärkein ominaisuus ja työkalu on se arvopohja ja asenne, jolla hän tekee työtä. Hyvä vanhustyön mentori arvostaa sekä vanhuksia että työyhteisön muita jäseniä. Hän asennoituu työhön positiivisesti, on halukas kehittämään itseään vanhustyön tekijänä, ja haluaa välittää näitä arvoja ja asenteita uusille työntekijöille. Hyvä mentori ei ole mustasukkainen omasta osaamisestaan vaan näkee mielellään osaamisen renkaiden laajenevan työyhteisössä. Myös riittävä elämäkokemus sekä ns. maalaisjärki ovat mentorille tärkeitä ominaisuuksia, unohtamatta myönteistä elämänasennetta.

POHDI:

- Miten hyvin tunnen oman työyhteisöni arvot ja toimintaperiaatteet?
- Mitkä ovat minulle henkilökohtaisesti tärkeitä arvoja tai toimintaperiaatteita, joita haluan toteuttaa työssäni?
- Miten asennoidun vanhusten yksilöllisyyteen?
- Millaisen kuvan haluan omasta työstäni välittää nuorelle?
- Kuka on ollut oma esikuvani vanhustyöntekijänä?

Hyvien sosiaalisten taitojen lisäksi mentorin on tärkeää osata pysähtyä ihmettelemään asioita yhdessä nuoren kanssa. Asioiden ihmettely on taito, jota kenenkään ei kannattaisi hukata. Jos asioihin ja ongelmatilanteisiin pyritään aina löytämään mahdollisimman nopea ja yksinkertainen ratkaisu, luovuus ei koskaan pääse esiin. Silloin ei voi kehittyä vaihtoehtoisia tapoja tehdä asioita.

Mentori tarvitsee myös valmiuksia kohdata ristiriita- ja konfliktitilanteita. Hänellä täytyy olla kykyä palautteen antamiseen ja rohkeutta sen vastaanottamiseen.

Yksi usein unohdettu, mutta tärkeä kyky on myös taito tehdä itsensä tarpeettomaksi. Mentorointi on palkitsevaa, on mukava kokea olevansa tarvittu ja jopa ihailtu. Valokeilaan olisi houkuttelevaa jäädä pitemmäksikin aikaa. Kuitenkin mentorin pitää osata myös vetäytyä syrjään ja antaa nuoren ottaa yhä suurempi vastuu osaamisestaan ja tehtävistään. Mentorin on luotettava siihen, että hän näkee omien ohjeidensa tuottavan tulosta.

Vaikka työ tekijäänsä opettaa ja mentorointi perustuu pitkälti mentorin omaan persoonaan ja haluun tarjota tukeaan ja kokemustaan nuorelle, mentorointiosaamistakin kannattaa kehittää. Esimiehellä on vastuu siitä, että hän tarjoaa mentorille mahdollisuuksien mukaan tilaisuuksia osaamisen kehittämiseen ja tukea hankaliin ohjaustilanteisiin.

4.1 Mitä mentorointi antaa

Mentorointi on vastuullinen tehtävä, joka vie aikaa muilta töiltä. Miksi siis ryhtyä mentori?



Kaikkein palkitsevimpia hetkiä mentorille ovat varmasti ne, kun hän näkee nuoren pääsevän elämässään eteenpäin. Kun nuori oivaltaa uusia asioita, oppii uutta ja käyttää taitojaan työyhteisössä. Kun mentori näkee nuoren oppivan itseltään, hän kokee oman osaamisensa hyödylliseksi ja arvostetuksi. Mentoroinnin mielekkyys ja monipuolisuus lisää mentorin omaa motivaatiota.

Mentorointi tarjoaa kokeneelle työntekijälle myös mahdollisuuden ”sanoittaa” omaa työtään. Kun työtehtävissä on mukana keskustelukumppani, joka tekee kysymyksiä, oma osaaminen tulee näkyväksi. Kysymykset voivat saada myös pohtimaan, miksi asioita ylipäänsä tehdään sillä tavalla kuin tehdään, ja voisiko niitä tehdä toisin.

Mentorointi kehittää vuorovaikutustaitoja. Mentorin on opeteltava antamaan ja vastaanottamaan palautetta, neuvomaan nuorta, kuulemaan ja lukemaan niin sanallisia kuin sanattomiakin viestejä. Näistä taidoista on hyötyä esimerkiksi esimiestyöhön suuntaaville työntekijöille tai tilanteessa, jolloin työntekijöiden vaihtuvuus on suurta.

Mentorointi on myös yhden ohjausmuodon asiantuntemusta. Oman mentoriosaamisen kehittäminen tarjoaa mahdollisuuden kehittyä ohjaustoiminnan asiantuntijaksi työyhteisön sisällä. Yhdessä esimiehen kanssa kannattaa suunnitella, kuinka hankittua asiantuntijuutta levitetään työyhteisön sisällä.

4.2 Mentorointi esimiestyön näkökulmasta

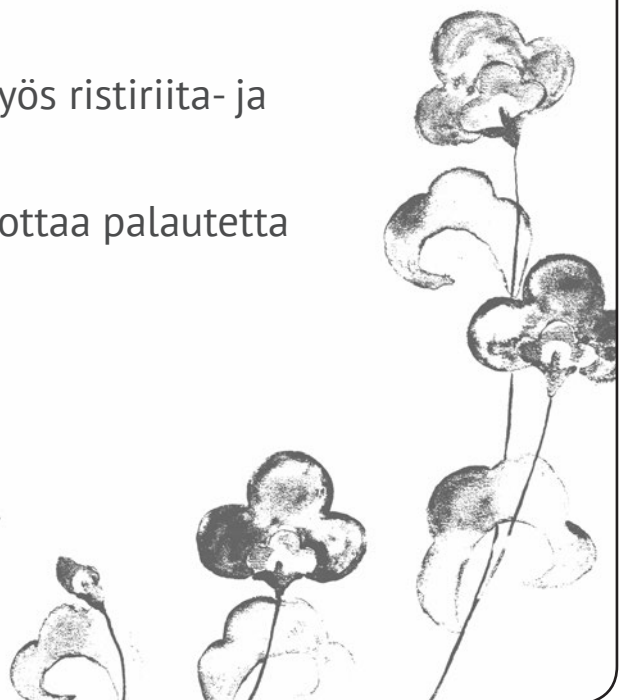
Esimiehellä on mentorointiprosessin onnistumisen kannalta kaksi tärkeää tehtävää: sopivien mentoreiden valinta ja mentoroinnin mahdollistaminen.

Mentoriksi sopii periaatteessa kuka tahansa työyhteisön jäsen. Mentorilta ei edellytetä oman alansa ammattitutkintoa tai muuta pätevyyttä. Hänen ei tarvitse tuntea opinto-ohjelmien tutkintovaatimuksia eikä arviointikriteereitä. Esimerkiksi vanhustyön työyhteisössä mentorina voi toimia yhtä hyvin yksikön sairaanhoitaja kuin pitkäaikainen hoivaavustaja tai keittiöapulainen. Riittävä työkokemus ja työyhteisön tuntemus on tarpeen, mutta mentori ei tarvitse tehtävässään esimerkiksi täydellistä suomen kieltä. Mentoroinnin kannalta olennaista on vain se, että kyseinen työntekijä tekee työtään ”sydämellä” eli hän pystyy välittämään nuorelle vanhustyön arvoja ja innostunutta asennetta työelämään.

Mentoroinnin mahdollistaminen edellyttää, että esimies tukee mentoria tämän tehtävässä. Mentori tarvitsee ennen kaikkea aikaa nuoren ohjaukseen, mutta myös kannustusta ja huomiota. Johdon tuella mentoroinnin vaikutukset voivat ulottua koko työyhteisöön niin, että nuoret työkokeilijat ja kesätyöntekijät aletaan nähdä tärkeänä voimavarana.

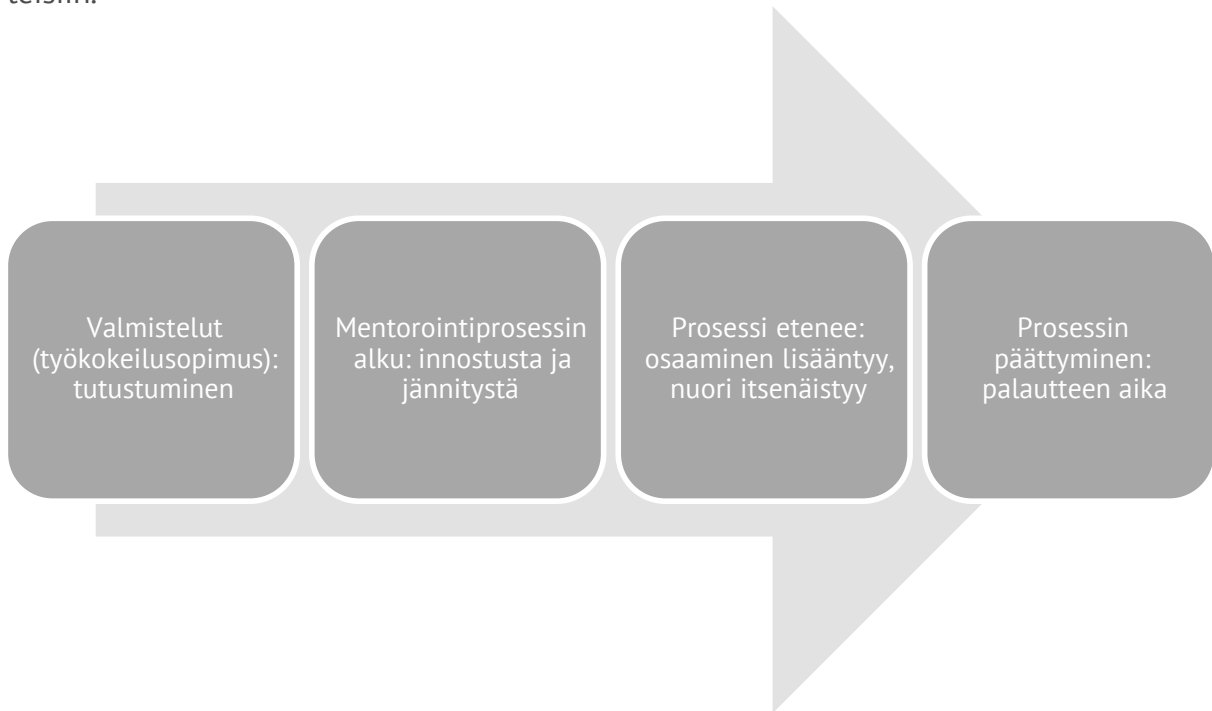
Hyvän mentorin ominaisuudet ja taidot

- kohtaa vanhukset ja työtoverit arvostavasti
- myönteinen elämänasenne
- asennoituu työhön positiivisesti
- on halukas kehittämään itseään vanhustyön tekijänä
- riittävä elämäkokemus
- riittävä työkokemus ja tämän työyhteisön tuntemus
- maalaisjärki
- sosiaaliset taidot
- asioiden ihmettely
- valmiudet kohdata myös ristiriita- ja konfliktitilanteita
- kyky antaa ja vastaanottaa palautetta



5. Mentorointi prosessina

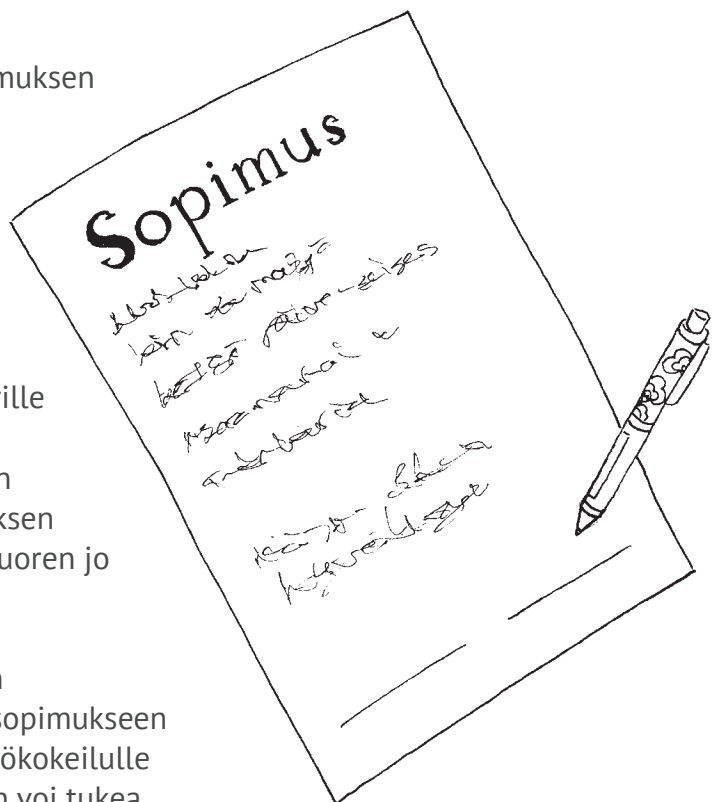
Mentorointi on määräaikainen vuorovaikutussuhde, joka etenee eri vaiheiden kautta alusta loppuun. Käytännössä on mahdotonta määritellä, milloin yksi vaihe loppuu ja seuraava alkaa. Prosessin ymmärtäminen auttaa kuitenkin varautumaan eri vaiheiden erityispiirteisiin.



5.1 Ennen työkokeilun alkua

Mentorointiprosessi alkaa jo työkokeilusopimuksen kirjoittamisesta. Nuori ja esimies vastaavat sopimuksen laatimisesta ja toimittamisesta TE-toimistoon, mutta mentori voi olla mukana jo sopimusta allekirjoittaessa. Tällöin nuori ja mentori tutustuvat toisiinsa, mikä helpottaa nuoren työkokeilun alkua. Nuori tietää, että ensimmäisenä työpäivänä paikalla on tuttu henkilö. Mentorille osallistuminen sopimuksen tekoon tarjoaa mahdollisuuden tutustua nuoren työkokeilun tavoitteisiin ja sovittuihin tehtäviin. Sopimuksen laatimisen jälkeen mentori voi tutustuttaa nuoren jo alustavasti taloon ja tuleviin työkavereihin.

Mikäli mentori ei pääse mukaan sopimuksen tekotilaisuuteen, hänen kannattaa tutustua sopimukseen huolella, jotta hän tietää ja tuntee nuoren työkokeilulle asetetut tavoitteet ja tehtävät. Vain siten hän voi tukea nuorta tavoitteiden saavuttamisessa.



Lyhyen työkokeilujakson ajoittamisessa kannattaa huomioida mahdolliset mentorin pitkät vuosilomat. Mikäli niitä kuitenkin osuu jaksolle, on hyvä ottaa ”tuuraava mentor” mahdollisimman hyvissä ajoin mukaan nuoren ohjausprosessiin. Hoiva-alalla on usein vaikea löytää mentoria, joka olisi aina nuoren kanssa samassa työvuorossa, mutta työkokeilun alku kannattaa aina järjestää siten, että mentor on nuorta vastassa.

Ennen varsinaisen työkokeilun alkua on hyvä valmistaa työyhteisöä nuoren saapumiseen kertomalla hänen tulostaan, työkokeilun kestosta ja työtehtävistä, joita nuori tulee työpaikalle kokeilemaan. Nuorelle on tärkeää, että häntä odotetaan työpaikalle. Se antaa myönteisen alun ja luo pohjan hyvälle vuorovaikutukselle. Jos työkokeilu on työyhteisölle uusi asia, on tärkeää selventää työkokeilijan ja työssäoppijan eroa. Yksi yleinen väärinkäsitys on, että työkokeilijan odotetaan jo tuntevan hoiva-alaa ja sen työtehtäviä.

Työkokeilua työhön tutustumisen menetelmänä on kuvattu liitteessä 1.

5.2 Mentorointi alkaa

Mentorointi ei korvaa perehdyttämistä, ja siksi työkokeilun alussa on tärkeää varmistaa, että nuori saa saman perehdytyksen kuin muutkin työkokeilijat ja uudet työntekijät.

Vanhustyössä mentorointi on enimmäkseen yhdessä tekemistä. Mentor ja nuori työskentelevät yhdessä, ja nuori oppii mentorilta. Etenkin työkokeilujakson alussa ja lopussa on kuitenkin hyvä varata aikaa myös keskinäisille ohjauskeskusteluille. Ohjauskeskustelujen avulla mentor oppii tuntemaan niin nuoren haaveet ja tavoitteet kuin pelot ja epävarmuudetkin, ja osaa hyödyntää niitä ohjauksessaan.

Mentoroinnin alkuvaiheeseen liittyy innostuksen ja jännityksen tunteita. Mentor on nuorelle positiivisen samaistumisen kohde. Nuori seuraa, kuinka mentor toimii; kuinka hän kohtaa vanhuksia, tekee tehtäviään ja osallistuu työyhteisön toimintaan. Etenkin, jos kyseessä on nuoren ensimmäinen kosketus työelämään, sillä on iso merkitys siihen, millaisia työelämään liittyviä arvoja ja toimintatapoja hän ottaa omakseen.

Uudessa työpaikassa on aina paljon oppimista ja omaksumista, joten ensimmäiset päivät ovat kuormittavia. Mahdollinen jännittäminen vaikeuttaa entisestään oppimista ja omaksumista. Monen nuoren päällimmäinen pelko työkokeilua aloittaessa on, että hän ei heti ymmärrä, mitä pitäisi tehdä, ja mentor tai työkaverit hermostuvat.

Silloin, kun mentoroitavana on nuori, jonka äidinkieli ei ole suomi, tai jolla on esimerkiksi neuropsykologisia häiriöitä, on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota ohjeiden selkeyteen ja riittävään toistoon. Työtehtävien listaamisen sijaan kannattaa ohjeistaa yksi asia kerrallaan.

Muistisairaiden vanhusten kohtaaminen ja työhön liittyvä fyysinen läheisyys voi hämentää nuorta ja saada jopa epäröimään, haluaako hän sittenkään tehdä vanhustyötä. Mentorin on hyvä käyttää hiljaista tietoaan opastaessaan nuorta vähitellen toimimaan

vanhusten kanssa. Omalla esimerkillään hän näyttää parhaiten, kuinka kukin asukkaista on tottunut esimerkiksi tulemaan kohdatuksi. Työssä syntyneitä hämmentäviä tilanteita puretaan joko heti työn ohessa tai erillisessä ohjauskeskustelussa.



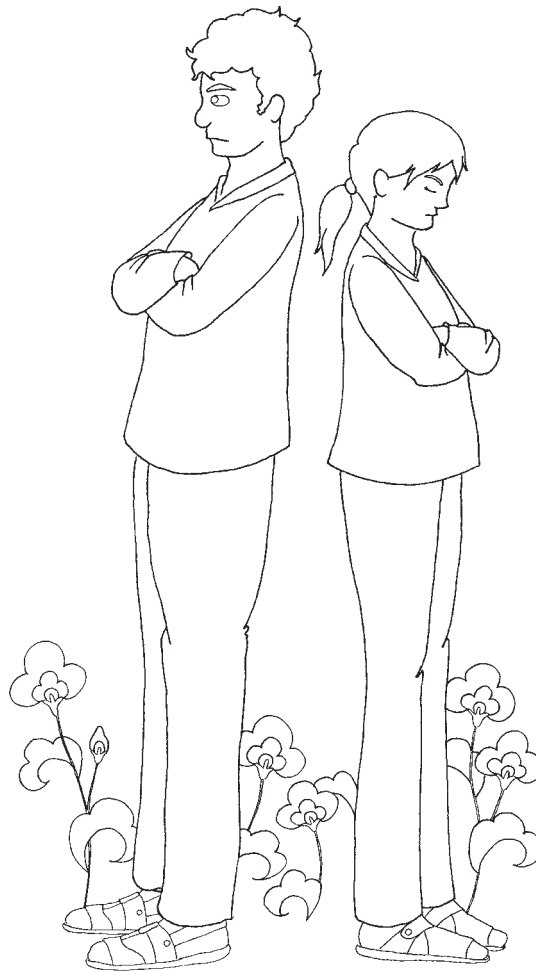
Jos mentoroitava on nuori, jolla on jo taustallaan keskeytyneitä opintoja, epäonnistuneita yrityksiä päästä kiinni työelämään tai esimerkiksi pitkittynyt työttömyys, alkuvaiheeseen voi liittyä myös ristiriitaisia tunteita. Samaan aikaan, kun nuori on innostunut uudesta mahdollisuudesta, hän kohtaa käytännössä aikaisempien valintojensa ja epäonnistumisiensa seurauksia. Mentori voi helpottaa tätä vaihetta tarjoamalla nuorelle mahdollisuuksia onnistumisten kokemiseen, mikä nostaa hänen itsetuntoaan. Myös kannustus ja uskonvalaminen ovat tärkeitä nuoren rohkaisemiseksi. Elämäkokemuksensa myötä mentori osaa ottaa vastaan myös ahdistusta ja surua.

5.3 Mentorointiprosessin eteneminen

Vähitellen nuoren osaaminen lisääntyy ja itsenäistyminen etenee. Hän on tullut tutuksi vanhusten kanssa ja on heidän kanssaan luontevassa vuorovaikutuksessa. Työtehtävät ja päivän kulku ovat tulleet tutuiksi, ja nuori osaa ennakoida, missä hän voisi seuraavaksi olla apuna ja mihin tutustua. Vaikka nuori ei saa tehdä tehtäviä, joihin tarvitaan ammatillinen pätevyys, hän pystyy tekemään paljon itsenäisesti ja ilman jatkuvaa ohjausta. Tarvittaessa työkokeilussa määritellyjä tehtäviä voidaan lisätä yhteisestä sopimuksesta ja siten laajentaa nuoren mahdollisuutta kokeilla erilaisia töitä. Joskus voi olla tarpeen muuttaa tehtäviä myös toiseen suuntaan eli pyrkiä siihen, että nuori oppii toteuttamaan yksinkertaisempia, samanlaisena toistuvia tehtäviä, ja saa sillä tavalla realistisen käsityksen soveltuvuudestaan hoivatyöhön.

Vaikka työt eivät enää edellytä jatkuvaa ohjaamista, ohjauskeskusteluja kannattaa jatkaa. Vain säännöllisten keskustelujen avulla mentori voi oppia tuntemaan nuoren työelämään liittyviä tarpeita ja toiveita sekä ymmärtämään mahdollisia työllistymisen esteitä. Mentori on ikään kuin se kummitäti tai kummisetä, joka pitää aika ajoin yhteyttä kummilapseen tukeakseen tätä kasvussa.

Mentorille itselleen tämä on palkitseva vaihe. Hän näkee nuoren positiivisen kehityksen ja sen, kuinka tämä toteuttaa työssään mentorilta opittuja arvoja ja käytäntöjä. Tosin risti-riitatilanteiltakaan ei aina välttyä, ja silloin mentorilta tarvitaan ennen kaikkea aikuisuutta ja ammatillisuutta.



5.4 Mentorointiprosessin päätyminen

Mentorointiprosessi päättyy, kun työkokeilujakso päättyy. Mentori on nähnyt nuoren kehittyvän ja kokee siitä tyydytystä, ja nuori on saanut onnistumisen kokemuksia. Nuoren ja mentorin keskinäinen suhde ei ole enää yhtä merkityksenkäs kuin alussa.

Tärkeä hetki mentoroinnin päättyessä on palautekeskustelu ja kirjallisen palautelomakkeen täyttäminen. Siitä kerrotaan lisää seuraavassa luvussa.

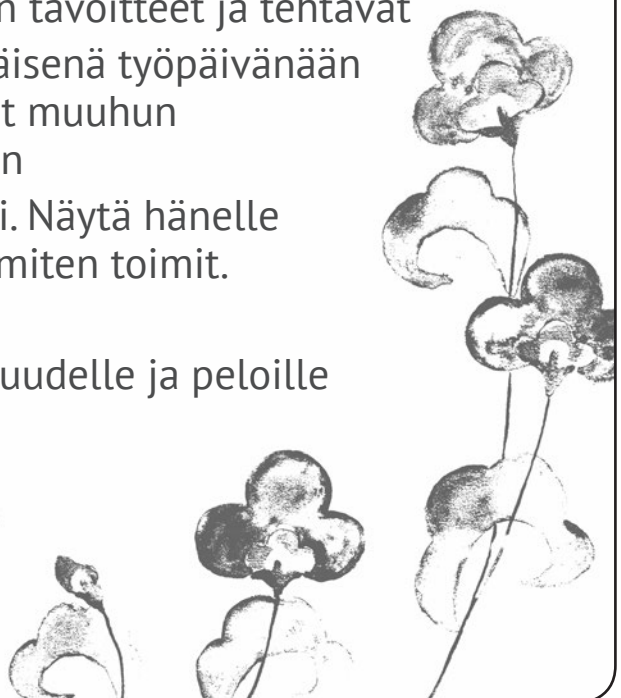
Mentorointiprosessin kannalta tärkeät tehtävät

Esimies:

- Valmista työyhteisöä nuoren saapumiseen kertomalla työkokeilusta
- Kerro työyhteisölle, kuka nuorelle toimii mentorina, ja mitä mentorointi tarkoittaa
- Hoida sopimusasiat nuoren ja TE-toimiston kanssa
- Työkokeilun alussa varmista, että nuori saa tarvitsemansa perehdytyksen
- Anna mentorille mahdollisuus käyttää työaika ohjauskeskusteluihin erityisesti työkokeilun alku- ja loppuvaiheessa

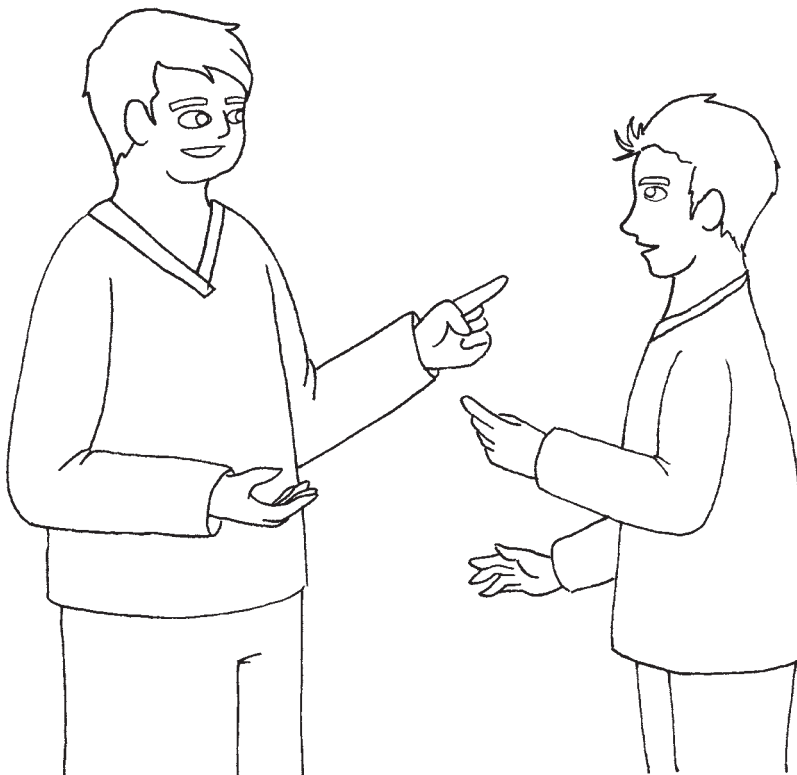
Mentori:

- Tutustu nuoreen jo työkokeilusopimusta laatiessa, jos mahdollista
- Tutustu huolella työkokeilusopimukseen, koska siinä on määritelty nuoren tavoitteet ja tehtävät
- Ota nuori hänen ensimmäisenä työpäivänään vastaan ja tutustuta hänet muuhun työyhteisöön ja vanhuksiin
- Ota nuori mukaan työhösi. Näytä hänelle käytännössä mitä teet ja miten toimit.
- Kannusta ja luo uskoa
- Anna tilaa myös epävarmuudelle ja peloille



6. Kommunikaatio ja palaute

Toimiminen osana työyhteisöä edellyttää jatkuvaa kommunikaatiota muiden kanssa. Kommunikaatiolla tarkoitetaan vuorovaikutusta ihmisten kesken. Kommunikaatiota ovat paitsi sanat myös ilmeet, eleet, äänenpainot, asennot ja jopa se, miten käytämme etäisyyttä tai läheisyyttä vuorovaikutuksessa. Rauhoittava käsi olkapäällä on kommunikaatiota, samoin äänensävy, jolla aamulla toivotamme muille hyvää huomenta. Sanotaan, että kun tapaamme uuden ihmisen ensimmäistä kertaa, niin keskittymisestämme vain 7 % kohdistuu siihen, mitä tämä sanoo. Eniten kiinnitämme – useimmiten tiedostamattamme – huomiota hänen kehon kieleensä (55 %) ja toiseksi eniten äänensävyyn (38 %). Sillä on siis suuri merkitys, millaisella mielialalla ja asenteella kohtaamme toisemme.



Suurin osa sanattomista eli nonverbaaleista viesteistä onkin meille tiedostamatonta. On kuitenkin mahdollista opetella kiinnittämään tietoisuutta siihen, millaisia viestejä lähettää ulospäin. Mentori tarvitsee sekä sanallisten että sanattomien viestien tuntemusta jokapäiväisessä ohjaustyössään, mutta erityisesti ohjaus- ja palautekeskustelujen yhteydessä.

6.1 Ohjauskeskustelut

Ohjaus- ja palautekeskustelut käydään rauhallisessa tilassa. Keskusteluun käytettävissä olevasta ajasta sovitaan etukäteen. Myös esimies on tietoinen ohjauskeskusteluille varustusta ajasta eikä mentoria tai nuorta häiritä keskustelun aikana.

Etenkin alkuun nuori voi pitää ohjauskeskusteluja palautteenantotilaisuuksina ja jännittää, että keskustelussa käydään läpi hänen virheitään. Tarpeetonta jännitystä vähentää, kun etukäteen sovitaan keskustelun teema ja tavoite. Mentoroinnissa ohjauskeskustelut lähtevät aina nuoren tarpeista ja odotuksista: kuinka kulunut jakso on palvellut hänen tarvettaan tutustua vanhustyöhön ja löytää omia vahvuuksiaan, millaisia ajatuksia hänellä nyt on vanhustyön ammattiin suuntaamisesta, ja kuinka jäljellä olevaa työkokeilujaksoa voitaisiin parhaiten hyödyntää hänen ammatinvalintansa tukemiseksi.



Sanattoman kommunikaation menetelmät lisäävät luottamuksellisen ja avoimen ilmapiiirin syntymistä. Katsekontakti on luonnollisesti yksi tärkeimmistä viesteistä. Myös hymy, avoin ja jännittämätön asento, ja eläytyminen keskusteluun osoittavat nuorelle, että mentori on tilanteessa aidosti läsnä ja kiinnostunut nuoren asioista.

6.2 Palautteen antaminen

Myönteisen palautteen antamisen ei pitäisi rajoittua vain erillisiin ohjaus- tai palautekeskusteluihin vaan olla koko työyhteisön yhteinen tapa. Sanotaan, että jokaista korjaavaa palautetta kohti pitäisi saada vähintään kolme myönteistä palautetta. Aidosti ja aiheesta annettavaa myönteistä palautetta ei kuitenkaan voi koskaan olla liikaa. Myönteisen palautteen on todettu lisäävän työmotivaatiota, parantavan työilmapiiriä, vahvistavan itsetuntoa ja lisäävän uskallusta.

POHDI:

- Milloin olet viimeksi saanut positiivista palautetta? Mistä?
- Milloin olet viimeksi antanut positiivista palautetta?
- Millainen positiivisen palautteen antaja olet?
- Miten työyhteisönne on kehittynyt palautteiden kautta?

Jokainen työntekijä joutuu aika ajoin ottamaan vastaan myös korjaavaa palautetta. Joskus palaute pitää antaa välittömästi, ettei synny vaaratilanteita tai vahinkoja. Tällainen palaute voi olla esimerkiksi kehoitus lopettaa välittömästi jonkin asian tekeminen. Varsinainen palautekeskustelu käydään tällöin vasta myöhemmin.

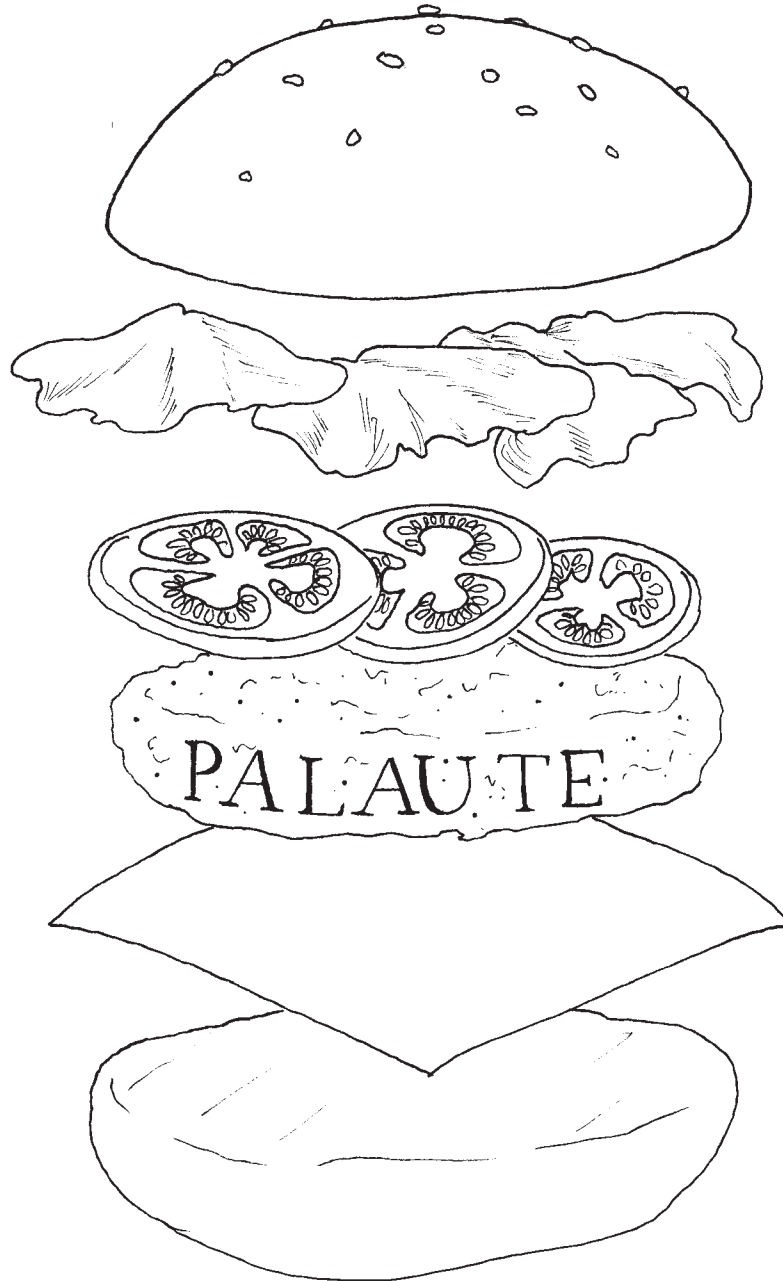
Vanha, mutta edelleen toimiva malli esimerkiksi työkokeilun päättyessä käytettävän palautekeskustelun pohjaksi on niin kutsuttu hampurilaismalli:

Hampurilainen rakennetaan aloittamalla yleisesti hyvin sujuneista asioista eli antamalla positiivista palautetta nuoren toiminnasta. Työkokeilulle asetettujen tavoitteiden lisäksi positiivista palautetta voi olla annettavana esimerkiksi nuoren sitoutumisesta, huolellisuudesta, täsmällisyydestä, oma-aloitteisuudesta tai vaikkapa innostuksesta vanhustyötä kohtaan.

Positiivisen palautteen päälle laitetaan pihvi eli asiat, joissa nuorella on vielä ”pureskelemistä”. Tämän korjaavan palautteen antamisessa on tärkeää olla konkreettinen ja selkeä, ja kytkeä palautteen laatu ja määrä tapahtuneeseen virheeseen. Palaute liitetään aina tekkoon, ei henkilöön. Palautteessa kerrotaan, mistä teosta tai tilanteesta on kysymys. Ilmaisut ”usein”, ”aina”, ”jatkuvasti”, ”et koskaan” eivät edistä palautteen perille menoa. Palautekeskustelun etenemisen kannalta on paljon selkeämpää ilmaista esimerkiksi, että nyt keskustellaan tiettyjen päivien myöhästymisistä tai poissaoloista kuin siitä, että nuori on usein myöhässä tai hänellä on paljon poissaoloja.

Korjaavan palautteen yhteydessä annetaan tai yhdessä mietitään myös kehittämisideat eli kuinka yhdessä varmistetaan, että asia korjaantuu ja uusilta virheiltä vältytään. Se, että nuori itse tuo rohkeasti esiin virheitään ja epäonnistumisiaan, huomioidaan. Häntä kannustetaan ottamaan jatkossakin asiat tarvittaessa reilusti puheeksi.

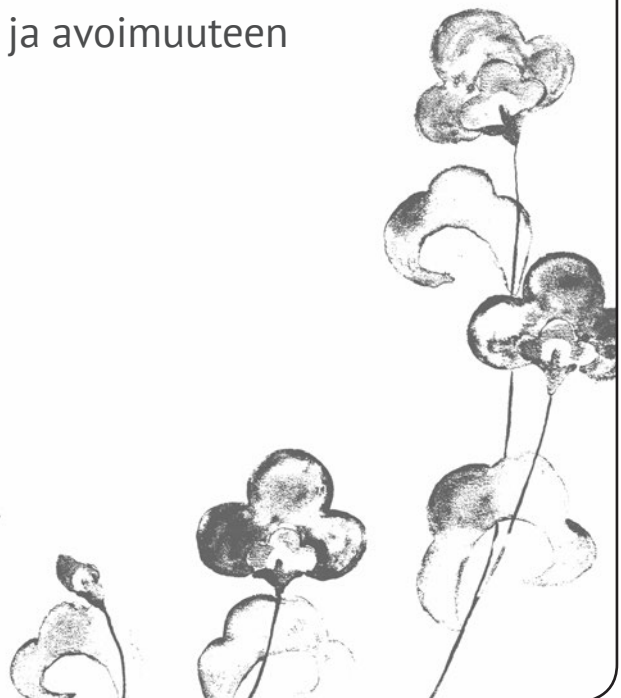
Lopuksi palautehampurilaisen kruunaa jokin erityisen hyvin onnistunut asia, joka jättää niin nuorelle kuin mentorillekin hyvän mielen keskustelun päätteeksi. Myös tässä ollaan hyvin konkreettisia ja palaute liitetään esimerkiksi johonkin sellaiseen tilanteeseen, josta nuori on selviytynyt erityisen hyvin.



Ainakin suomalaiseseen mielenlaatuun tuntuu pätevän se, että kielteistä palautetta muistellaan pitkään, mutta hyvää vähätellään ja koetaan ansiottomaksi. Kenestäkään ei taida koskaan tulla valmista palautteen antajana tai sen vastaanottajana, mutta omia taitoja voi ja kannattaa harjoitella.

Palautteen antamisen taidot pähkinäkuoressa

- Älä säästele hyvää palautetta
- Anna korjaava palaute aina kahden kesken
- Anna palaute teosta, älä arvostele ihmistä
- Suhteuta palaute tehtyyn tekoon, älä kärjistä
äläkä liioittele
- Käytä konkreettisia ilmaisuja
- Varaa riittävästi aikaa varsinaiseen
palautekeskusteluun
- Kysy ja tee ehdotuksia korjauksiksi
- Kannusta suoruteen ja avoimuuteen

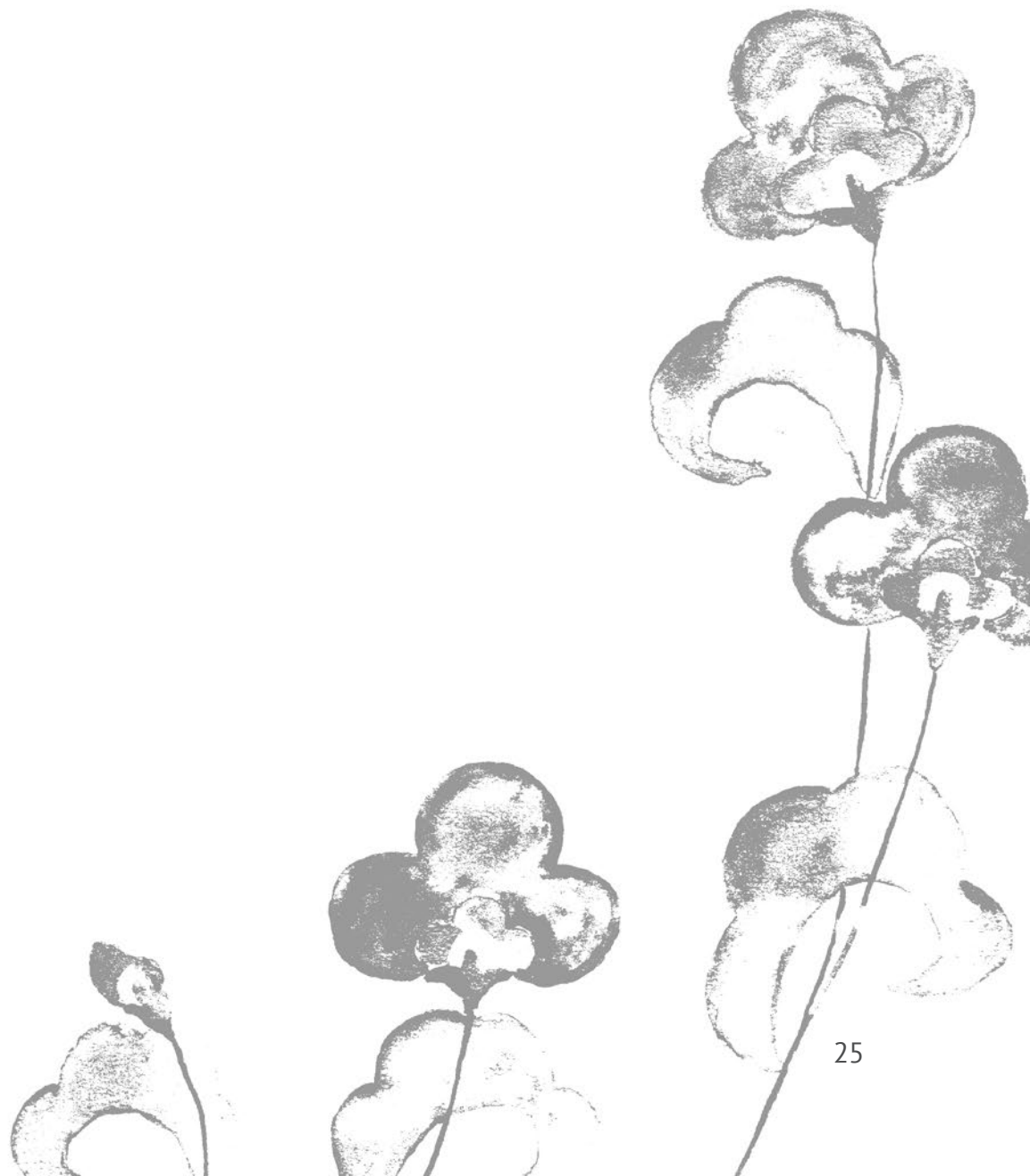


7. Lopuksi

Vanhustyön arki on kiireistä. Toiveet ja ihanteet säännöllisistä ohjauskeskusteluista ja nuoren tulevaisuuden suunnitelmiin paneutumisesta jäävät helposti käytännön työn jalkoihin. Vanhus on se, jonka tarpeet ovat tärkeimmät.

Vanhustyö on kuitenkin myös ala, jolle tarvitaan jatkuvasti uutta, sitoutunutta työvoimaa. On siis tärkeää kehittää toimivia ohjaus- ja perehdytysmenetelmiä niin nuorille, maahanmuuttajataustaisille kuin esimerkiksi ammatinvaihtajillekin. Hyvin suunniteltu ohjaus tukee koko työyhteisön työhyvinvointia ja jaksamista. Se ei vie resursseja pois päivän töistä vaan nopeuttaa uuden työntekijän kehittymistä avuksi ja voimavaraksi.

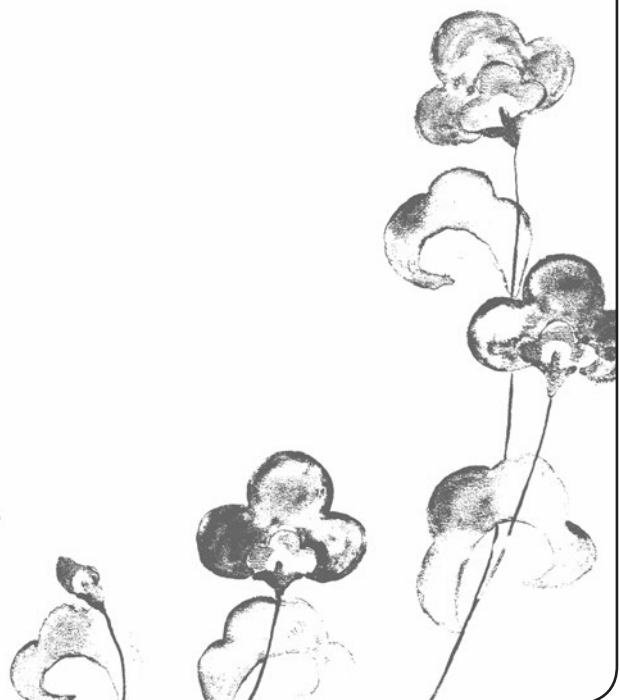
Mentorointiin kannattaa panostaa ja sitä kannattaa kehittää edelleen. Mikään ei estä mentoroinnin menetelmien, erityisesti hiljaisen tiedon siirtämisen, soveltamista myös muiden kuin nuorten työkokeilijoiden ja työntekijöiden perehdytykseen.



Mentorin muistitaulu

- Kuuntele ja kannusta
- Neuvo selkeästi
- Kuvaile, kerro mitä teet ja miksi
- Tue ja auta sopivasti
- Anna monipuolisia tehtäviä
- Ole kärsivällinen ja ymmärtäväinen
- Puutu ajoissa
- Huomaa olemassa oleva osaaminen
- Anna ja vastaanota palautetta
- Välitä oikeita arvoja ja asenteita
- Muista huumori

Arvoja ja asenteita.
Vanhustyön Trainee -mentorointimalli.
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry, 2016.



Liite: Työkokeilu

Vanhustyön Trainee -mentorimalli on kehitetty vanhustyöstä kiinnostuneiden nuorten työkokeilujaksojen tueksi.

Työkokeilu on TE-toimistojen tarjoama palvelu, jota voidaan käyttää mm. ammatinvalinnan tukena¹. Työkokeilujakson aikana nuori voi kokeilla häntä kiinnostavaa ammattia selvittääkseen kiinnostaako se häntä ja soveltuisiko hän alalle. Jakson kesto on yksilöllinen ja riippuu tavoitteista, samalla työnantajalla se voi kuitenkin kestää korkeintaan kuusi kuukautta. Myös viikoittainen työaika vaihtelee työkokeilijan tilanteesta riippuen. Mikäli alalla tehdään tyypillisesti vuorotyötä, sitä voi sisältyä myös työkokeiluun.

Työkokeilu voi alkaa esimerkiksi siten, että lähihoitajan ammatista kiinnostunut nuori ottaa yhteyttä palvelutaloon ja kysyy, olisiko heille mahdollista päästä työkokeiluun. Nuori voi tulla työkokeiluun myös työllistämishankkeen kautta. Työkokeilu on kuitenkin tärkeää erottaa ammatillisiin opintoihin kuuluvasta työssäoppimisjaksosta. Työkokeiluun haakeutuvat ovat lähes aina työttömiä nuoria, joskin periaatteessa myös osa-aikatyötä tekevän on mahdollista työn ohessa kokeilla uutta alaa työkokeiluna.

Työkokeiluun osallistuva nuori ei ole työsuhteessa työkokeilupaikan tarjoajaan. Hänelle ei makseta palkkaa eikä työkokeilu kerrytä vuosilomaa tai eläkettä. Työkokeilijan toimeentulo koostuu yleensä työmarkkinatuesta tai työttömyyspäivärahasta. Sen päälle hänen on joissakin tapauksissa mahdollista saada ylläpitokorvausta.

Työkokeilussa olevaa nuorta ei hoiva-alalla lasketa henkilöstömitoitukseen eikä hän voi kokeilla tehtäviä, joihin tarvitaan ammatillisesti pätevä työntekijä. Nuoren motivaation ja kiinnostuksen ylläpitämiseksi on kuitenkin tärkeää antaa hänelle tilaisuus olla mukana seuraamassa myös erilaisia hoitotoimenpiteitä.

Työkokeilujakson tavoitteita ja toteutumista on hyvä arvioida sen kuluessa. Tarvittaessa tehtäviä voidaan muuttaa tavoitteita paremmin palveleviksi. Työkokeilu ei koskaan saa olla rutiinitehtävien teettämistä nuorella, vaan sen tulee tukea nuoren ammatinvalintaan liittyviä tarpeita.

Työkokeilujakson lopuksi sekä työnantaja että nuori itse täyttävät kirjallisen palautteen, joka sisältää arvion nuoren soveltuvuudesta kyseiseen työhön.

Työkokeilun käytännöt ja säännökset

http://www.te-palvelut.fi/te/fi/erikoissivut/kaytannot_ja_saannokset/

Sopimus työkokeilusta työpaikalla

http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi_verkossa/lomakkeet/tm_tem682/

Ilmoitus poissaoloista

<http://www.kela.fi/lomakkeet> → TT3

Työkokeilun palautelomake (työnantaja)

https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi_verkossa/lomakkeet/tm_tem690/index.html

Työkokeilun palautelomake (työkokeilija)

https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi_verkossa/lomakkeet/tm_tem690b/index.html

¹ Tiedot ja linkit perustuvat tilanteeseen syksyllä 2015. Tarkista aina uusimmat tiedot TE-toimiston sivuilta.

”

Mentorointi on parhaimmillaan arjen puhetta, runsasta sanallista kuvailua, ajatusten ääneen puhumista. Tätä taitoa kun harjoittaa, ei toisen samaa työtä tekevän tarvitse arvailla.

Mentorointi on ohjausmenetelmä, joka soveltuu erityisen hyvin hiljaisen tiedon siirtämiseen. Vanhustyön Trainee -hankkeessa mentorointia on kehitetty erityisesti vanhustyöhön työkokeiluun tai kesätöihin tulevien nuorten ohjausmenetelmäksi. Määräaikainen, tavoitteellinen ja käytännönläheinen mentorointiprosessi auttaa nuoren pääsyä kiinni työelämään, tarjoaa hänelle kestävän arvopohjan vanhustyöhön ja edistää hänen sitoutumistaan ammattiin ja työnantajaan.

Vanhustyön Trainee -mentorointia voi soveltaa myös muille aloille työkokeiluun tulevien nuorten ohjaukseen. Mentoroinnille tyypillinen hiljaisen tiedon siirtäminen käytännön työn ohessa on mahdollista missä tahansa työkokeilu- ja työsuhteessa, ikään katsomatta.

Mentorointimalli on kehitetty Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitossa Ray:n Paikka auki -avustusohjelman tuella.



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry on vuonna 1953 perustettu valtakunnallinen vanhustyön asiantuntijajärjestö, joka tekee työtä paremman vanhuuden puolesta.