

STADIA

HELSINGIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mentorointi

Case Sokos Hyvä Olo -kampaamot

Kauneudenhoitoalan koulutusohjelma
Estenomi
Opinnäytetyö
Syksy 2007

Elina Pitkänen



Kauneudenhoitoalan koulutusohjelma		Opinnäytetyö
TEKIJÄN NIMI ELINA PITKÄNEN		Ohjaajat KM Nina Lahtinen FM Elina Hovila
MENTOROINTI: Case Sokos Hyvä Olo -kampaamot		
Syksy 2007	Sivuja: 37	Liitteitä: 3
<p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin onko mentorointia Sokos Hyvä Olo -kampaamoissa. Kuinka mentorointi näkyy tai ilmenee? Onko mentoroinnista hyötyä Sokos Hyvä Olo -kampaamon työntekijöiden omasta mielestä? Tutkimus tehtiin Sokoksen omassa omistuksessa oleviin Hyvä Olo -kampaamoihin. Näitä kampaamoja on Suomessa yhteensä kuusi kappaletta.</p> <p>Tutkimus toteutettiin postikyselynä. Tutkimuslomakkeita lähetettiin yhteensä 57 kappaletta. Lomakkeet lähetettiin tutkimuksen koko perusjoukolle. Tutkimukseen vastasi 13 henkilöä eli vastausprosentti oli 33 %. Tutkimuksen vastaukset tulivat kahdesta eri toimipisteestä. Analysointi tapahtui toimipisteittäin, ja lopuksi kaikista tutkimuksen vastauksista tehtiin yhteenveto.</p> <p>Tuloksista oli havaittavissa, että mentorointia ei ole Sokos Hyvä Olo -kampaamoissa. Tutkimuksesta kävi myös ilmi, että työntekijät eivät erityisesti myöskään kaipaa mentoria. Viidelle henkilölle vastanneista voisi olla apua mentorointisuhteesta, sillä nämä henkilöt ovat ammatilliselta kokemukseltaan nuoria parturi-kampaajia, jotka kaipaavat enemmän ohjausta työhönsä kuin pidempään ammatissa toimineet henkilöt.</p>		
Säilytyspaikka Helsingin ammattikorkeakoulun kirjasto Stadia, Agricolankadun toimipiste		
Avainsanat Sokos Hyvä Olo -kampaamo, parturi-kampaaja, mentorointi, hiljainen tieto		



Degree Programme in Beauty and Cosmetics		Bachelor's Thesis	
ELINA PITKÄNEN		Tutors Nina Lahtinen, M.Ed. Elina Hovila, MA	
MENTOROINTI: Case Sokos Hyvä Olo -kampaamot			
Autumn 2007	Pages: 37	Appendices: 3	
<p>This final thesis has focused on mentoring in Sokos Hyvä Olo -hair salon. The research question was: how does mentoring show up or arise? Is there any use of mentoring for the employees of Sokos Hyvä Olo hair salon? Research was conducted in all Sokos Hyvä Olo -hair salons which are owned by Sokos group. In total there are six hair salons in Finland.</p> <p>The questionnaire used in the research was sent by post for 57 people. 13 people filled in the questionnaire this research. In other words 33% of the people answered the questionnaire. The replies came to two different locations. The analysis of research was conducted separately in each location. At the end of study, there is a summary of this research.</p> <p>The results indicate that there is no mentoring in Sokos Hyvä Olo -hair salon. Furthermore the employees also do not seem to need mentoring. Five out to all people who had answered in this research, would have found it helpful to be in a mentoring relationship. These five people are young hairdressers and they do not have so much experience in the hairdresser's field. They might need more guiding in their work than the hairdresser who has practised their profession for a long time.</p>			
Place of Storage Stadia Library, Agricolankatu 1-3, Helsinki, Finland			
Keywords Sokos Hyvä Olo -hair salon, barber and hairdresser, mentoring, silent knowledge			

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 SOKOS HYVÄ OLO -KAMPAAMO	3
3 PARTURI-KAMPAAJAN AMMATINKUVAUS	4
4 MENTOROINTI	7
4.1 Mentoroinnin osapuolet	8
4.1.1 Mentori	8
4.1.2 Mentoroitava	9
4.2 Mentoroinnin ominaispiirteet	10
4.3 Vuorovaikutus mentoroinnissa	11
4.4 Mentoroinnin muodot	12
4.5 Mentorointi organisaatiossa	14
4.6 Suunnitelmallinen mentorointi	15
5 HILJAINEN TIETO	17
6 TUTKIMUKSEN KULKU	20
7 TULOKSET TOIMIPISTEITTÄIN	21
7.1 Toimipiste A	22
7.2 Toimipiste B	29
8 POHDINTA	33
Lähteet	
Liitteet	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on mentorointi. Raportin tarkoituksena on selvittää, mitä mentorointi on ja tukia, onko mentorointia Sokos Hyvä Olo -kampaamoissa. Ihmisten välinen vuorovaikutus työpaikoilla on mielenkiintoinen aihe, ja mentorointi on yksi yksilön kehittymisen ja oppimisen muoto. Olen työskennellyt parturi-kampaajana Sokoksen Hyvä Olo -kampaamossa, joten se tuntui sopivalta ja luontevalta tutkimuskohteelta.

Viitekehyksessä käsitellään Sokos Hyvä Olo -kampaamaa, parturi-kampaajan ammatinkuvausta, mentorointia ja hiljaista tietoa. Työssä selvitetään keskeisiä asioita mentoroinnista, kuten mitä mentorointi on, ketkä ovat osallisia mentorointisuhteessa, millainen on mentoroinnin vuorovaikutus sekä millaisia erilaisia mentorointimenetelmiä on olemassa. Mentorointi oli itselleni täysin tuntematon asia, johon hain tietoa kirjallisuudesta. Viitekehyksessä on lisättyä myös hiljaisen tiedon osuus, koska mentorointi on yksi tapa välittää hiljaista tietoa.

Mentorointi on kahdenkeskinen vuorovaikutussuhde mentorin ja mentoroitavan välillä. Tässä vuorovaikutussuhteessa kokeneempi työntekijä eli mentori antaa ohjausta ja tukea kehittymään pyrkivälle henkilölle, mentoroitavalle. Kokeneempi työntekijä on oman alansa ammattilainen ja hän välittää tietoa oman elämäkokemuksensa pohjalta. Mentorointi tapahtuu kahden tasavertaisen henkilön välillä, jolloin ohjaajalla ei ole valta-asemaa ohjattavaansa. Mentorointisuhteen tulee olla avoin ja luottamuksellinen, jotta tällä suhteella olisi hyvät edellytykset toimia. Mentorointi tukee parhaimmillaan kahden ihmisen välistä kehittymistä ja oppimista.

Hiljainen tieto on ihmisen perehtymisen ja kokemusten kautta muodostunutta tietoa, jota on vaikea kuvailla sanoin. Hiljaista tietoa hankitaan aistimalla, tekemällä ja harjaantumalla. Tämä tieto muodostuu ihmisen henkilökohtaisen kokemuksen avulla muun muassa seuraamalla ja toistamalla toisen ihmisten tekemistä. Ammattikulttuuri opitaan yleensä hiljaisen tiedon välityksellä sisäistäen erilaisia käyttäytymismalleja ja asenteita sekä seuraamalla muiden ihmisten toimintoja.

Tutkimuskysymykseni on, onko mentorointia Sokos hyvä Olo -kampaamoissa. Kuinka mentorointi näkyy tai ilmenee Sokosten Hyvä Olo -kampaamoissa? Onko mentoroinnista hyötyä kyseisen kampaamon työntekijöille heidän omasta mielestään? Oletuksena on, että Sokos Hyvä Olo -kampaamoissa voi olla mentorointia, mutta hyvin vähissä määrin. Täysin realistista on saada tulos, jossa todetaan, että Sokoksen Hyvä Olo -kampaamoissa ei ole mentorointia.

Tutkimuksen kohteena ovat koko perusjoukko eli kaikki Sokoksen omassa omistuksessa olevien Hyvä Olo -kampaamoiden työntekijät. Näitä kampaamoja on kuusi kappaletta, ja niissä on työntekijöitä parturi-kampaajina yhteensä 57 kappaletta. Tutkimus on kvantitatiivinen, ja tulokset on saatu aikaan postikyselynä tutkimuslomakkeella. Tutkimus sisältää sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Tutkimuksen ajankohtana oli kesäkuun alku 2007. Vastausaika tutkimukseen oli kaksi viikkoa.

2 SOKOS HYVÄ OLO -KAMPAAMO

Sokoksen Hyvä Olo -kampaamo kuuluu Sokos-tavarataloketjuun. Suomessa on yhteensä 20 Sokos-tavarataloa. Nämä tavaratalot sijaitsevat Suomen suurimpien kaupunkien ydinkeskustoissa. Valikoimien laajuus Sokos-tavarataloissa vaihtelee paikkakunnittain. Maassa on 10 isoa ja 10 pienempää, kauneuteen sekä naisten- ja miestenpukeutumiseen keskittyvää Sokosta. Sokos Hyvä Olo -kampaamoja on Suomessa yhteensä 12 kappaletta. Sokoksen omistukseen kuuluu myös Emotion, kauneuden erikoisliike, joka tarjoaa laajan valikoiman kosmetiikka merkkejä, luontaistuotteita, alusasuja ja sukkia naisille sekä miestenkosmetiikkaa ja päivittäiskosmetiikkatuotteita. Emotion -liikkeitä on Suomessa yhteensä 12 kappaletta ja nämä liikkeet sijaitsevat kaupunkikeskustoissa tai ostoskeskusten yhteydessä. Näiden Emotion -liikkeiden yhteydessä toimii myös hiusmaailma, jossa tarjotaan kattavasti parturi-kampaamopalveluja. (Tietoa Sokoksesta 2007.)

Sokoksen omassa omistuksessa olevia Hyvä Olo -kampaamoja on Suomessa kuusi kappaletta, joista yksi on Emotion parturi-kampaamo. Nämä Sokoksen omat Hyvä Olo -kampaamot sijaitsevat Helsingin keskustassa, Kuopiossa, Lahdessa, Tampereella ja Kotkassa. Emotion parturi-kampaamo sijaitsee Haminassa (T. Salmi, henkilökohtainen tiedonanto 29.5.2007). Sokosten Hyvä olo -kampaamot tarjoavat asiakkailleen monipuolisia ja laadukkaita parturi-kampaamopalveluja edullisin hinnoin. Pitkien aukioloaikojen ja keskeisen sijainnin ansiosta voidaan tavoittaa suuria asiakasmääriä. Kaikista parturi-kampaamopalveluista asiakas saa bonusta S-Etukortilla, joka on S-ryhmän kanta-asiakaskortti. Tämän kortin haltija on S-ryhmän asiakasomistajajäsen. Sokoksien Hyvä Olo -kampaamoissa on myös asiakkaille tarjolla kattava valikoima hiusalantuotteita. Sokosten Hyvä Olo -kampaamoissa järjestettävät kampanjat perustuvat pääasiassa ympärivuoden järjestettäviin hiusalantuotteiden tuotekampanjoihin. Suurin järjestettävä kampanja on hiustenhellimisviikko, jossa myydään hiusalan tuotteita kampanjahinnoin. Tämä tapahtuma järjestetään kaksi kertaa vuodessa Sokoksissa, joissa toimii Hyvä Olo -kampaamo. (Oinonen & Pitkäranta 2002.)

3 PARTURI-KAMPAAJAN AMMATINKUVAUS

Hiusalan asiakaspalvelutyö on liiketoimintaa, jossa alan ammattilaiset työskentelevät itsenäisinä ammatinharjoittajina, yrittäjinä tai toisen yrityksen palveluksessa. Parturi-kampaajan työ on käsityötä, jossa hiusalan ammattilainen suunnittelee, toteuttaa ja markkinoi asiakkaille erilaisia hiuksiin kohdistuvia palvelukokonaisuuksia. Parturi-kampaajan tehtävä on edistää asiakkaiden hyvinvointia ja vaikuttaa hiusten käsittelyillä myönteisesti asiakkaiden ulkonäköön. Asiakaspalvelun lähtökohtana on kyky tulkita asiakkaan tarpeita ja täten tarjota hänelle sopiva palvelukokonaisuus. Hyvään ja laadukkaaseen asiakaspalveluun kuuluvat ammattimaisen työsuorituksen lisäksi siisti ja viihtyisä työympäristö sekä turvalliset työtavat. (Luoma & Oksman 2005, 8–9.)

Hiusalan ammattilaisella parturi-kampaajalla on valmiudet hoitaa hiusta, leikata ja kammata hiuksia, muotoilla ja ajaa parta, tehdä kihartamiskäsittelyjä sekä värjätä hiuksia, partaa sekä ripsiä ja kulmia. Hiuksen kosmeettisessa hoitamisessa parturi-kampaaja ymmärtää hiuksen anatomisia ja fysiologisia ominaisuuksia. Hän osaa analysoida asiakkaiden hiuksia ja hiuspohjia sekä valita heille oikeanlaiset pesu- ja hoitotuotteet hiuksen ja hiuspohjan tarpeen mukaan. Hän tunnistaa yleisimmät hiuspohjan sairaudet ja loiset. Parturi-kampaajalla on valmiudet ohjata asiakasta oikeanlaiseen ihon- ja hiustenhoitoon. Hiusalan ammattilainen pesee hiuksia, hieroo hiuspohjaa sekä osaa tehdä käsihoidon asiakkaalle.

Parturi-kampaaja käyttää väri- ja muoto-opin perusteita sekä tyylioppia ja muotia apunaan suunnitellessaan asiakkailleen yksilöllisiä tyylejä. Hän osaa myös yhdistää leikkauksiin erilaisia kihartamis- ja värikäsittelyjä tarkoituksenmukaisen kokonaisuuden aikaansaamiseksi. Hiusalan ammattilainen käyttää työssään erilaisia hiusten leikkaus- ja kampaamenetelmiä sekä työvälineitä. Hän ymmärtää hiustenleikkauksen taustateorian ja osaa yhdistää leikkauksen kampaukseen. Parturi-kampaaja suunnittelee ja luonnostelee erilaisia kampauksia asiakkaille. Hän osaa tehdä erilaisia kampauksen pohjatöitä ja viimeistellä kampauksen käyttämällä tarkoituksenmukaisia muotoilutuotteita. Hiusalan ammattilainen osaa valita asiakkailleen sopivat muotoilutuotteet, ohjata niiden käytössä ja osaa perustella mihin tarkoitukseen tuotteita käytetään.

Parturi-kampaaja osaa nimetä kasvojen muodot ja ymmärtää kasvojen ja vartalon mittasuhteet. Hän osaa tehdä kasvoille alkupuhdistuksen sekä arki- ja juhla ehostuksen hiusten ja ihonväriin perustuen sekä ymmärtää näiden eri ehostusten erot. Hän hallitsee lisäkkeiden ja irtoshiusten kiinnityksen asiakkaan hiuksiin ammattimaisesti sekä ymmärtää kuinka peruukki huolletaan ja kiinnitetään asiakkaalle. Parturi-kampaaja voi tutustua myös historiallisiin kampauksiin ja fantasiakokonaisuuksiin.

Hiusalan ammattilainen muotoilee, värjää ja ajaa parran. Hän hoitaa asiakkaan parranalueen ihoa oikeanlaisin tuottein ja osaa käyttää partakäsittelyihin tarkoitettuja työvälineitä. Hän taitaa perinteisen parranajon myötä- ja vastakarvaan sekä mahdollisesti myös amerikkalaisen parranajon. Hän tietää syyt, mistä kaljuuntuminen johtuu, sekä erilaiset kaljuuntumisen muodot ja osaa kertoa niistä asiakkaille.

Parturi-kampaajalla on ammattitaito tehdä hiuksille kihartamiskäsittelyjä (permanentteja) sekä erilaisia värjäyksiä. Ammattitaitoa on, että osaa huomioida hiuksen rakenteen sekä aiemmat käsittelyt suunniteltaessa uutta käsittelyä. Hiusalan ammattilainen permanenttaa hiuksia kihartamalla ja suoristamalla. Hän osaa valita hiuksen kunnolle sopivat permanenttiaineet sekä osaa käyttää yleisimpiä tekniikoita ja välineitä kihartamiskäsittelyssä. Ammattilainen osaa toimia oikean työjärjestyksen mukaisesti ja tietää, millaisia kemiallisia reaktioita kihartamiskäsittelyssä hiuksessa tapahtuu ja osaa myös kertoa tämän selvästi asiakkaalle. Parturi-kampaaja taitaa väriopin periaatteet hiusten ja parran värjäyksessä. Hän ymmärtää, kuinka ominaisuuksiltaan erilaiset hiukset ja parta voivat vaikuttaa värjäyksen lopputulokseen. Hän tietää, millaisia esikäsittelyjä ja jälkikäsittelyjä sekä erikoistoimenpiteitä voidaan tehdä halutun lopputuloksen aikaansaamiseksi sekä osaa erilaiset värjäysmenetelmät (suoravärjäys, kevytvärjäys, kestopvärjäys, vaalennus, värinpoisto) ja niiden toimintaperiaatteet. Ammattilainen osaa valita asiakkaalleen oikean värjäysmenetelmän hiuksen kunnan ja halutun lopputuloksen mukaisesti. Hän osaa perustella asiakkaille kuinka valitsee värjäysmenetelmän ja ymmärtää, mitä eri värjäysmenetelmien aikana hiuksessa tapahtuu kemiallisesti. Hiusalan ammattilaisella on myös ammattitaito värjätä ripsiä ja kulmia.

Ominaisuuksia, joita parturi-kampaaja tarvitsee työssään, ovat luovuus, mielikuvitus, avaruudellinen eli kolmiulotteinen hahmottamiskyky, Kielellinen ja kädentaidollinen lahjakkuus, empatiakyky, siisteys, järjestelmällisyys, tarkkuus sekä kyky ymmärtää omia

vahvuuksia ja heikkouksia (Luoma & Oksman 2005, 8). Ihmiset ovat erilaisia ja näin myös arvostavat erilaisia asioita. Joillekin asiakkaille voi olla tärkeämpää onnistunut vuorovaikutustilanne kuin hiusten ulkonäkö käsittelyn jälkeen. Työn nopea suorittaminen ja parturi-kampaamon maine voivat myös olla erilaisille asiakkaille tärkeitä kriteerejä arvioitaessa palvelun laatua. Tärkeintä palvelun laadun kokemisessa on, että asiakkaan ja parturi-kampaajan arvostukset ovat samansuuntaiset. Hiusalan ammattilainen edustaa yrityksensä tai työpaikkansa toiminta-ajatusta ja täten vaikuttaa yrityksen ulkoiseen kuvaan. (Luoma & Oksman 2005, 10.)

Valmistumisen jälkeen parturi-kampaajalla on ymmärrys hiusalan yritystoiminnasta. Hän osaa laatia yrityksen perustamiseen vaadittavat asiakirjat, ymmärtää yrittäjän vastuun, on selvillä erilaisista rahoitusvaihtoehdoista sekä verotuksesta. Hän pystyy tekemään laskelmia perustamiskustannuksista, talousarviosta, palkoista ja verotuksesta sekä hän tietää mistä löytää tietoa näistä asioista. Parturi-kampaaja ymmärtää liikeidean merkityksen, vahvuudet ja heikkoudet sekä kilpailutilanteen alalla. Hän on tutustunut työehtosopimuksen sisältöön ja osaa markkinoida ja hinnoitella työtään ja tuotteita. Hän on harjoitellut tekemään somistuksia ja pienimuotoista markkinointiviestintää. Parturi-kampaaja ymmärtää, kuinka käytettään kassakirjaa ja toimitaan eettisesti yrittäjänä.

Asiakaspalvelutyön laatua tarkastellaan tavallisesti asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan kokemaan palvelun laatuun vaikuttavat pätevyys, asenne, saavutettavuus ja turvallisuus. Pätevyydellä tarkoitetaan parturi-kampaajan ammattimaisuutta, uskottavuutta sekä mainetta. Hiusalan ammattilaisella tulee olla tietoa, taitoa ja kokemusta omalta alaltaan sekä oikeanlaiset tilat ja laitteet työn suorittamiseksi. Asiakas tuntee, että palvelun tarjoajan toimiin voi luottaa ja että hän saa rahoilleen vastinetta. Asenteella tarkoitetaan parturi-kampaajan palveluulttiutta, käyttäytymistä, kohteliaisuutta sekä viestintää. Tällöin palvelun tulee tapahtua sovittuna aikana ja selkokielellä puhuttuna. Asiakas tuntee, että hiusalan ammattilainen kiinnittää häneen huomiota ja haluaa ratkaista hänen ongelmansa hiusten suhteen. Palvelutapahtumassa on tärkeää, että asiakasta kuunnellaan ja hän on selvillä siitä, mitä hänen hiuksilleen tehdään. Saavutettavuudella tarkoitetaan palvelun sijaintia ja liikkeen aukioloaikoja, jolloin asiakkaan yhteydenotto palveluntarjoajaan on helposti lähestyttävää ja joustavaa. Turvallisuudella tarkoitetaan myös luotettavuutta. Tällöin palvelu ei aiheuta asiakkaalle eikä työn suorittajalle fyysistä riskiä ja asiakas tietää, että hän voi luottaa palvelun tarjoajan lupauksiin. Laskutus on moitteetonta ja asiakkaan

omaisuus on turvassa palvelutapahtuman aikana. Asiakas ymmärtää, että jos tapahtuu jotain odottamatonta, jokin asia menee vikaan, niin palvelun tarjoaja ryhtyy heti toimiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden hyväksyttävän ratkaisun. (Luoma & Oksman 2005, 11.)

4 MENTOROINTI

Mentorointi on kahdenkeskinen ja tavoitteellinen vuorovaikutussuhde, jossa vuorovaikutussuhteen kautta toinen henkilö antaa tukea ja ohjausta toiselle, kehittymään pyrkivälle henkilölle. Tässä vuorovaikutuksessa myös ohjausta antava osapuoli voi kehittyä. Mentorointi tukeekin parhaimmillaan kahden ihmisen välistä oppimista ja kehittymistä. Mentorointi suhteen tulee olla avoin, luottamuksellinen ja tasavertainen, jolloin asioista voidaan keskustella avoimesti. Tärkeää mentoroinnissa on, että molemmat osapuolet haluavat jakaa osaamistaan ja sitoutuvat koko mentorointisuhteeseen. (Frisk 2005, 58.)

Mentorilta ei tyypillisesti edellytetä ohjauskoulutusta, vaan hän on alansa ammattilainen, joka välittää tietoa oman elämäkokemuksensa pohjalta. Mentori eroaa muista ohjaajista sillä, että mentorilla ei ole valta-asemaa ohjattavaansa, kuten on esimerkiksi opettajan ja oppilaan välisessä suhteessa. Tällöin mentori kohtaa mentoroitavan ilman, että hän edustaa jotakin tiettyä ammattia tai instituutiota, jotka voivat rajoittaa ohjauksen aihepiiriä tai ohjaussuhdetta. Mentoroitavan tehtävä ja oikeus on valita aihepiiri, josta keskustellaan mentorin kanssa. Näin mentorointi onkin ohjattavan puolella olemista. (Eteläpelto & Onnismaa 2006, 168–169.)

Hyvä ajattelumalli mentorille on sellainen, jonka mukaan oppimisen ymmärrys muodostuu oppijan omista lähtökohdista ja hänen aiemman ymmärryksensä pohjalta (Eteläpelto & Onnismaa 2006, 169). Mentoroinnissa yhdistyvät seuraavat oppimisen elementit: oppimisen taidot, oppimisen tehostaminen, kokemuksesta oppiminen, vastuun ottaminen omasta kehittymisestä, tiedon jakaminen, yhdessä oppiminen sekä osaaminen. Mentorointi edistää vastuun ottamista omasta oppimisesta. Tärkeää on saada oppiminen luonnolliseksi osaksi elämää. (Juusela, Lillian & Rinne 2000, 7.)

Mentoroinnilla tähdätään mm. seuraaviin seikkoihin: yksilön ammatilliseen kehittymiseen, omien vahvuuksien ja mahdollisuuksien löytämiseen, itsetuntemuksen ja itseluottamuksen vahvistumiseen, muutoksenhallintaan, verkostoitumisen lisäämiseen organisaatiossa ja omassa elämässä, sukupolvien ja sukupuolien välisen vuorovaikutuksen lisäämiseen ja johtajuuden kehittymiseen (Frisk 2005, 59).

4.1 Mentoroinnin osapuolet

Mentorointisuhde syntyy kahden osapuolen välille. Nämä osapuolet työskentelevät yhdessä saavuttaakseen yhdessä asetetut tavoitteet. Mentorille on ominaista, että hän on asiantuntija omalla alallaan ja hänellä on paljon työkokemusta omalta alaltaan. Hänellä on halua jakaa omaa osaamistaan ja halua tukea mentoroitavaa olemalla hänen tavoitettavissaan ja käytettävissään sovittun mukaisesti. (Frisk 2005, 58.)

Mentoroitavan toiminnassa on tärkeää, että hän on motivoitunut oppimaan ja hän haluaa panostaa työhönsä. Mentoroitava ymmärtää olevansa itse vastuussa kehitymisestään, mentorin vain tukeessa sitä. (Frisk 2005, 58). Mentoroitavalla on oikeus valita aihealue, johon mentorointisuhteessa keskitytään. Hänellä on halu kehittyä omalla alallaan ja hänellä on hyvät valmiudet ja lähtökohdat saavuttaa määränpänsä.

4.1.1 Mentori

Mentoria voidaan kuvata muun muassa seuraavin sanoin: opettaja, mestari, ystävä, neuvonantaja, luotettava työtoveri ja kokeneempi ammattilainen. Mentorin ja mentoroitavan välinen suhde pohjautuu enemmän ystävyYTEEN ja tasavertaisuuteen, kuin esimerkiksi oppilaan ja opettajan välinen suhde. Mentorin ei kuitenkaan tarvitse olla mentoroitavaa iältään vanhempi, vaan hän on ammattitaidoltaan kokeneempi kuin mentoroitava. (Mentoroinnilla tukea tulevaisuuteen 2000, 5.)

Hyvälle mentorille on olennaista, että hän on valmis jakamaan osaamistaan ja tietämystään myös muille. Omasta kokemuspiiristä voi tunnistaa ihmisiä, joilla on osaamista, kokemusta, viisautta ja kyvykkyyttä, josta muut eivät ole päässeet osallisiksi. Nämä

henkilöt voisivat toimia myös mentorina. Mentorille on myös tärkeää halu auttaa muita ihmisiä oppimaan ja kehittämään itseään. Hän ei pidä mustasukkaisesti kiinni tiedoistaan, vaan haluaa jakaa ne muiden kanssa. Mentori tietää, ettei itse ole valmis, vaan oppii koko ajan lisää varsinkin keskustellessaan ja tietoa jakaessaan toisten ihmisten kanssa. Mentori uskoo kaksi suuntaisen kommunikaation tehokkuuteen. Hän kuuntelee aktiivisesti ja aidosti eikä ryntää antamaan vastauksia, vaan esittää mentoroitavalle myös kysymyksiä, joiden avulla tilanteita voi käsitellä. Hyvä mentori on myös taitava ja kannustava palautteen käyttäjä. Keskusteluissa hän osaa välittää sopivissa määrin faktatietoa ja omaa näkemystään käsiteltävästä asiasta. (Juusela ym. 2000, 30.)

Mentorin piirteisiin kuuluu myös taito katsoa asioita sivusta, mutta samalla kehittää mentoroitavan taitoja analysoida tilanteita objektiivisesti. Hän saa mentoroitavan ottamaan vastuun omasta kehittymisestään, mikä vaatii taitoa pysähtyä, havainnoida ja arvioida tilanteita yhdessä kokemusten kautta. Hyvä mentori on aito ihminen omana persoonanaan niine vahvuksineen, vikoineen ja puutteineen. Tärkeää on, että uskaltaa aidosti toimia omana itsenään. (Juusela ym. 2000, 30–31.)

4.1.2 Mentoroitava

Mentoroitavaa voidaan kutsua myös seuraavin sanoin: aktori, oppilas, oppipoika, kisälli ja valmennettava. Mentoroitavan on oltava valmis ottamaan vastuuta omasta oppimisestaan ja kehittymisestään. Hän on motivoitunut oppimaan, omaa tarvittavan koulutuksen ja hänellä on valmiudet kokemusten ja näkemysten vaihtamiseen mentorin kanssa. Niin positiivisen kuin negatiivisenkaan palautteen käsitteleminen tai kehitystarpeiden huomioiminen onnistuu luontevasti. (Mentoroinnilla tukea tulevaisuuteen 2000, 6.)

Hyvä mentoroitava on aktiivinen oppija, jonka tehtävänä mentorintisuhteen alussa on miettiä mentorin tuelle aihe ja löytää mentoroinnille merkitys, jolloin osapuolten välille voidaan luoda hyvä vuorovaikutussuhde. Jotta tämä vuorovaikutussuhteen luonti onnistuu, mentoroitavan on hyvä miettiä seuraavanlaisia asioita: Oma kehitymis- tai oppimissuunnitelma on yksi keino välittää mentorille tietoa itsestään. Tämän avulla mentori voi auttaa määrittelemään tavoitteet tarkemmin ja löytämään uusia keinoja saavuttaa niitä. Mentori auttaa mentoroitavaa ratkaisemaan itsenäisesti ongelmia. Omien

ongelmien ratkaisu lisää myös mentoroitavan itseluottamusta. Näin voi myös paremmin tarttua todellisiin kehittämiskohteisiin, varsinkin jos samat vaikeudet toistuva useasti. Rohkea tarttuminen heikkouksiin ja niiden käsittely mentorin kanssa auttaa löytämään keinot heikkouksien parantamiseksi tai kurissa pitämiseksi. Jos heikkouksia ei käsitellä, niiden salassa pitämiseen voi kulua likaa energiaa, jonka voisi käyttää hyödyllisemminkin. Virheiden tekemistä ei tule pelätä, vaan hyväksyä ne, sillä ne ovat hyviä oppimisen paikkoja. Mentorin kanssa on turvallista keskustella niistä, sillä hän ei rankaise vaan yhdessä yritetään löytää ratkaisu virheiden korjaamiseksi. Haasteet ja unelmat on hyvä tuoda esiin ja puhua niistä mentorin kanssa. Hän on oiva ulkopuoleinen tarkkailija, joka pystyy tarkastelemaan elämääsi pidemmällä aikavälillä ja auttaa sinua näkemään unelmien realiteetit. Keskusteluissa myös selviää ovatko unelmat omia vai muiden odotuksia. Mentorille voi esittää myös hulluja ideoita, hän ei tuomitse eikä vähättele, vaan auttaa sinua tarttumaan toteutuskelpoisiin vaihtoehtoihin. (Juusela ym. 2000, 23–24.)

4.2 Mentoroinnin ominaispiirteet

Mentorointi suhde voi syntyä spontaanisti, missä ja milloin tahansa. Kun käynnistetään mentorointisuhde, on hyvä korostaa periaatteita, joihin tämä prosessi nojaa. Sellaisia ovat kahdenkeskisyys, sitoutuneisuus, aitous ja joustavuus. Kahdenkeskisyydellä tarkoitetaan, että mentorointi on kahden osapuolen välinen prosessi, joka pohjautuu luottamukseen ja jonka säilyttämisestä pidetään kiinni. Molempien osapuolten ollessa sitoutuneita, he haluavat panostaa aikaansa ja jakaa osaamistaan toistensa kesken. Tärkeää on, että molemmat osapuolet saavat jotain itselleen ja täten kehittyvät prosessin myötä. Aito ja rehti yhteistyö takaa myös avoimen viestinnän. (Juusela ym. 2000, 19.)

Mentorointi on kahden ihmisen välinen tasavertainen suhde, johon organisaatio ei saisi vaikuttaa jäykistävästi roolivaatimuksineen. Joustavuudella tarkoitetaan sitä, että mentorointi on oppimisprosessi, jota ei voi eikä myöskään pidä lyödä ennalta lukkoon, vaan sen täytyy antaa tapahtua. Tilanteet ja painopistealueet muuttuvat ja tässä prosessissa on hyvä elää muutoksissa mukava. Mentorin ensisijainen tehtävä on luoda hyvä suhde mentoroitavaan, jonka avulla mentoroitava oppii. Mentori voi ehdottaa ja ohjata, mutta hänellä ei ole valtaa juurruttaa omia ajatuksiaan mentoroitavaan tai siirtää häneen suoraan omia taitojaan. (Juusela ym. 2000, 19.)

Yhteistyö sekä molemminpuolinen kehittyminen näkyy hiusalalla muun muassa kokemusten vaihtamisessa erilaisten työskentelytapojen suhteen. Parturi-kampaajan ammattitaitoa on osata valita tarkoituksenmukainen leikkaus-, värjäys- tai raidoitustekniikka asiakkaan toiveiden mukaisesti. Parturi-kampaajan opinnoissa käydään läpi pari perustekniikkaa edellä mainittujen tekniikoiden suhteen. Loput näistä tekniikoista opitaan työelämässä kokemusten vaihtamisen tai hiusalalan yritysten koulutuksien kautta. Vaihtoehtoisia työskentelytapoja on useita, joista jokainen hiusalalan ammattilainen valitsee itsellensä sopivimmat.

4.3 Vuorovaikutus mentoroinnissa

Mentorointi on vuorovaikutussuhde mentorin ja mentoroitavan välillä. Tämä vuorovaikutus voi olla myös tavoitteellista toimintaa, joka noudattaa sovittuja periaatteita. Tarkoituksena on tukea mentoroitavaa löytämään itsestään kyvyt, kasvupotentiaalin ja kannustaa häntä kehittämään niitä. Näin mentorin ja mentoroitavan välille syntyy huolehtiva, kehittävä, osallistuva ja auttava vuorovaikutussuhde. Tässä suhteessa toinen osapuoli jakaa tietämystään ja kokemustaan sekä antaa aikaansa toiselle, jotta toinen voi ottaa vastaan näitä asioita ja kehittyä ammatillisesti (Juusela ym. 2000, 14- 15). Mentorin kannustuksen, sparrauksen ja uusien näkökulmien avartamisen kautta voidaan myös vahvistaa mentoroitavan itsetuntoa. (Mentoroinnilla tukea tulevaisuuteen 2000, 8.)

Osapuolet osallistuvat vuorovaikutussuhteeseen sen mukaan, mitä he ovat sopineet, ottaneet tai saaneet rooleikseen. Mentorilla voi olla eri rooli eri mentorointisuhteissa. Mentorin rooli voi muuttua myös saman mentorointisuhteen aikana, jolloin keskinäinen vuorovaikutus muovaa mentorin roolia tarkoituksen mukaisesti. Mentoroitavan valitessa itselleen mentoria hän luonnollisesti valitsee sellaisen henkilön, jonka kokee auktoriteetiksi. Jos auktoriteettiasemaa ei ole tai se häviää, mentorointi menettää merkityksensä mentoroitavan silmissä ja suhde muuttuu pakonomaiseksi tai katkeaa. (Eteläpelto & Onnismaa 2006, 171.)

Mentorointisuhte antaa mahdollisuuksia henkilökohtaiseen keskusteluun ja kokemusten vertailuun, mikä helpottaa oppimista. Mentori ei anna valmiita vastauksia mentoroitavalle, vaan kannustaa tätä itsenäiseen ajatteluun, ongelmanratkaisuun ja päätöksentekoon

ottamalla kyselijän roolin, mikä auttaa mentoroitavaa oivaltamaan itse ja arvioimaan omaa toimintaansa. Mentoroinnin painopiste on kehityksen tukemisessa ja elinikäisessä oppimisessa. Ensisijaisesti mentorin tuki ja ohjaus on ammatillista, mutta se voi ulottua myös yksityiselämään ja henkilökohtaisiin asioihin. (Eteläpelto & Onnismaa 2006, 170.)

Mentoroinnissa henkilökohtainen tunnepohjainen sitoutuminen on sallittua ja tavanomaista. Mentorin ja mentoroitavan välinen suhde vertautuukin ihannetapauksessa asiapitoiseen ystävyyteen. Hyvän mentorointisuhteen jälkeen mentori usein jääkin seuraamaan, miten mentoroitava menestyy elämässään (Eteläpelto & Onnismaa 2006, 170). Keskinäisestä vuorovaikutuksesta mentori voi saada itselleen uusia ideoita, mielenkiintoa ja innostusta omaan työhönsä sekä uutta tietoa organisaation toisesta näkökulmasta. Mentori voi testata omia, uusia ajatuksia keskusteluissa ja tapaamisissa sekä kehittyä kuuntelemisen ja palautteenannon saralla (Frisk 2005, 58–59). Koska mentorointi on kahden ihmisen välistä toimintaa, voi siinä myös epäonnistua. Henkilöiden välistä yhteensopivuutta voi tuskin ennalta tietää tai edes arvioida. Epäonnistumiset ja ongelmat tulisi käsitellä tapauskohtaisesti, ottaa talteen ja käyttää niitä oppimiseen. Mentoroinnissa yhteistyö ja aktiivinen vuorovaikutus opettavat molempia osapuolia vähitellen ymmärtämään toistensa ajatuksia ja hyödyntämään toistensa kokemuksia. (Lankinen, Miettinen & Sipola 2004, 102.)

4.4 Mentoroinnin muodot

Mentoroinnissa ihmisen harrastama luonnollinen toiminta on otettu hyötykäyttöön. Mentoroinnin malleja on erilaisia: tilannekohtaisia, klassisia, osittain strukturoituja, epämuodollisia, ohjattuja, muodollisia ja suunnitelmallisia malleja. Luonnollisesta toimintatavastakin tulee menetelmä, kun sille asetetaan tavoitteita. Mentoroinnin ympärille on kehittynyt erilaisia oppisuuntia. Toisten mielestä mentorointi on parhaimmillaan, kun se sujuu luonnollisena vuorovaikutuksena ihmisten välillä. Tällöin mentorointi on osana kehittämisohjelmaa ja sitä käytetään oppimisen keinona, jolloin mentoroinnin merkityksestä kerrotaan ja sen käyttöön kannustetaan ja vuorovaikutus on luontevaa. Tällöin toiminnalla on tavoite, mutta vuorovaikutus tapahtuu luontevasti ihmisten välillä. (Juusela ym. 2000, 16–17.)

Yritykset ovat kehittäneet erilaisia omia mentorointiohjelmiä. Tällöin mentorointi on systemaattista, sen ympärille on kehitetty selkeä rakenne ja prosessit, joiden avulla mentorit mm. valitaan ja valmennetaan tehtäväänsä. Samoilla menetelmillä myös mitataan mentoroinnista koituvia hyötyjä. Tämän perusteella mentoroinnin menetelmät voidaankin kuvata jatkumona, jonka toisessa päässä on spontaanit tilanteet ja toisessa päässä hyvin tiukasti ohjatut toiminnot. (Juusela ym. 2000, 17.)

Mentoroinnin muodot voidaan jakaa kolmeen pääryhmään sekä niiden välimuotoihin, joita voi olla monia erilaisia. Kolme pääryhmää on spontaanit tilanteet, tavoitteellinen vuorovaikutussuhde ja strukturoitu ohjelma. (Jusela ym. 2000, 17.)

Spontaanit tilanteet ovat tilannesidonnaista mentorointia. Tätä voi tapahtua elämässä kaiken aikaa ilman, että sitä huomataan. Osapuolet harvoin sillä hetkellä ymmärtävät tilanteen merkitystä. Mentori tarjoaa apuaan ja mentoroitava ottaa sen vastaan, syntyy vuorovaikutusta, jolla ei sillä hetkellä ole erityistä merkitystä. Vasta myöhemmin huomataan, että toinen ihminen on vaikuttanut elämäämme. Tämä vaikutus voi olla mm. itseluottamuksen kohoaminen tai elämän ohjeen kaltainen mietelause. (Juusela ym. 2000, 17.)

Tavoitteellinen vuorovaikutussuhde on vapaamuotoista mentorointia. Tämä muoto on luultavasti yleisin mentoroinnin menetelmä. Tällä mentoroinnin muodolla ei ajallisesti ole väliä, se voi kestää kuukauden tai halki koko elämän. Vaikka mentorointi onkin vapaamuotoista, se sisältää aina aihealueen, johon mentoroinnissa keskitytään. Olennaista ovat myös tavoitteet, joihin pyritään, sekä jatkuva palautteen ja arvioinnin antaminen. Toisin kuin Frisk (2005, 58) sekä Eteläpelto ja Onnismaa (2006, 168–169) ovat sanoneet, mentoroijana voi tällöin olla mm. esimies, kouluttaja, opettaja, ohjaaja tai valmentaja, joka siirtyy omasta roolistaan ystävän rooliin, jolloin hän kykenee tarkastelemaan tilannetta oppijan kannalta ja hänen tarpeensa huomioiden. Tavoitteellisen vuorovaikutussuhteen aloittajana voi olla kumpi tahansa osapuoli. (Juusela ym. 2000, 17–18.)

Strukturoitu ohjelma on systemaattinen menetelmä, joka on pitkäkestoinen ohjelma, jonka toiminta lähtee organisaation tavoitteista ja tarpeista. Tämä menetelmä on osa yrityksen muuta kehittämistä, eikä tällä menetelmällä korvata muita valmennusohjelmiä. Organisaatiossa mentorointiohjelma suunnitellaan ja organisoidaan keskitetysti. Tähän

ohjelmaan sisältyy mm. myös tukimateriaalien valmistus, mentorin ja mentoroitavien valintaprosessi, heidän valmentaminen, tiedottaminen ja arviointijärjestelmän luominen. Menetelmässä aloitteentekijänä ja vastuuhenkilönä toimii yleensä mentoroitava, mutta molemmat osapuolet ovat vastuussa suhteen toimivuudesta. (Juusela ym. 2000, 18.)

4.5 Mentorointi organisaatiossa

Yrityksissä henkilökunnalla on paljon hankittua tietoa, taitoa ja kokemusta, jota käytetään vieläkin aika tehottomasti ja satunnaisesti hyödyksi. Nämä henkilökunnan ominaisuudet olisi otettava hyötykäyttöön, sillä yritys tarvitsee kaiken osaamisen ja kokemuksen voidakseen toimia tehokkaasti, kilpailukykyisesti ja asiakasmyönteisesti. Työntekijöiden ikärakenne on korkea. Tilapäiset ja määräaikaiset työsuhteet ovat lisääntyneet voimakkaasti kaikilla aloilla. Henkilöstön tietoa, taitoa ja kokemuksia menetetään yritysten saneerausten ja yritysjärjestelyiden seurauksena. Harvoilla organisaatioilla on selkeää järjestelmää, jonka avulla voitaisiin tehokkaasti siirtää nykyisen henkilöstön oppimista ja kokemusta muille tahoille. (Lankinen, Miettinen & Sipola 2004, 93–94.)

Monet yritykset ovat todenneet mentoroinnin olevan hyvä ja hyödyllinen keino, jonka avulla voidaan varmistaa ja nopeuttaa vuosien aikana hankitun tiedon ja osaamisen siirtymistä kokeneilta työntekijöiltä kokemattomammille. Mentorointia käytetään organisaatioissa yrityksen johdon ja asiantuntijoiden koulutus ja kehittämissuunnitelmissa, uusien henkilöiden perehdyttämisessä tehtäviinsä, kehityskykyisten henkilöiden ohjauksessa ja tärkeiden ammattitöiden jatkuvuuden varmistamiseksi. Henkilökohtaisen oppimisen ja kehittymisen perusajatuksena tulisikin olla, että jokaisella yksilöllä olisi aikaa ja mahdollisuus työuransa aikana keskustella toiveistaan, tavoitteistaan ja ajatuksistaan niin omasta nykytilanteesta kuin tulevaisuuden suunnitelmistaan kokeneemman henkilön, mentorin kanssa. Usein keskustelut muiden kanssa sekä välitön tuki tietyissä tilanteissa auttavat selkeyttämään ajatuksia ja suunnitelmia. Tämän kaltaisten keskustelujen merkitys ja siitä saadut hyödyt näkyvät myöhemmin, usein vasta vuosien kuluttua. (Lankinen ym. 2004, 94–95.)

Hiusalalla, kuten myös muilla aloilla, perehdytys on erittäin tärkeässä asemassa, kun uusi työntekijä tulee organisaation jäseneksi. Joissakin yrityksissä kyseiseen tehtävään voidaan

suoraan nimetä henkilö, joka opastaa kuinka yrityksessä toimitaan ja esittelee työskentelytilat. Häneltä voi kysyä neuvoa tarvittaessa ja hän on uuden työntekijän helposti tavoitettavissa. Perehdytys voi tapahtua myös luonnollisesti, jolloin joku yrityksen työntekijöistä ottaa automaattisesti perehdyttäjän roolin. Tämä tapahtuu luonnollisesti ilman sanallista sopimusta. Kuten edellä mainittiin, mentorointi on väline, jota käytetään uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Henkilö, joka on ottanut perehdyttäjän roolin voi toimia uudelle työntekijälle myös pitkäaikaisena mentorina. Perehdytyksen myötä osapuolille on voinut kehittyä tasavertainen luottamussuhde, jolloin kanssakäyminen on helppoa. Tällöin mentoroitavalla on matala kynnyks hakea tukea epävarmoissa ammatillisissa asioissa, kuten hiusvärien tai permanenttiaineen valinnassa sekä oman ammatillisen kehittymisen arvioinnissa.

Jotta mentoroinnista saataisiin yrityksen sisällä kaikki hyöty irti, yrityksen johdolla tulisi olla selkeä käsitys ja suunnitelma siitä, millaista henkilökuntaa yrityksessä nyt on, millaisia henkilöitä tulevaisuudessa tarvitaan ja mistä löytyvät sopivat henkilöt silloin, kun heitä tarvitaan uusiin tehtäviin, kuten projekteihin ja kehityshankkeisiin. Mentorointi soveltuu useisiin erilaisiin organisaation tarpeisiin ja muutostilanteisiin, joissa kokeneita henkilöitä tarvitaan tiimien ja henkilöiden kehittämistyön ohjaukseen. Mentorointimenetelmää käytetään myös projektiosaamisen siirtämiseen, kansainvälistymiseen, tuotteiden ja palvelujen kehittämiseen sekä ongelmien ratkaisutilanteissa. Organisaation sisällä toimivat mentorit eivät kuitenkaan tee päätöksiä yrityksen johdon puolesta, vaan antavat tietonsa ja kokemuksensa heidän käyttöönsä. Yrityksen johdon on tehtävä päätökset ja johdettava liiketoimintaa omien suunnitelmiansa, ideoitten ja tavoitteidensa mukaisesti. Kokoneiden henkilöiden käyttö ilman erityistä korvausta on yritykselle kustannuksiltaan tehokasta ja tuottaa hyvän lopputuloksen. (Lankinen ym. 2004, 101–102.)

4.6 Suunnitelmallinen mentorointi

Mentorointi, kuten muutkin kehittämisen keinot, perustuvat sovittujen tavoitteiden saavuttamiseen, jossa mentoroitava määrittelee henkilökohtaiset tavoitteensa. Tämän jälkeen mentori ja mentoroitava sopivat mentorointiprosessin aloittamisesta. Muiden tahojen tavoitteet ja suunnitelmat voivat joskus olla taustalla mentoroinnin prosessissa, mutta ne eivät ole ratkaisevia tekijöitä. Jatkuva yhteydenpito sekä sovitut tapaamiset

muodostavat tärkeän osan mentoroinnin prosessista, jossa molemmat toimivat oman toimintatapansa mukaisesti. Mentorointi on pitkä kehitys- ja oppimisprosessi, jonka aloitus, tapaamiset, aiheet keskusteluineen ja lopetus olisi suunniteltava pääpiirteittäin seuraavien vaiheiden mukaisesti. Nämä vaiheet voidaan jakaa kolmeen tutustuminen ja yleiset toimintaohjeet, toteutus sekä seuranta ja arviointi. (Lankinen ym. 2004, 107.)

Tutustuminen ja yleiset toimintaohjeet on aloitusvaihe, joka alkaa molempien osapuolten esittelyllä ja toisiinsa tutustumisella, jos he eivät ennestään jo tunne toisiaan. Osapuolet keskustelevat mentoroinnista ja mentorointiprosessin tavoitteista. Kun tavoitteet ovat selvillä, kirjataan ylös päätavoitteet sekä myös yhteistyön toimintatavat ja pelisäännöt. Sovitaan prosessin kokonaiskestosta sekä tapaamisajoista, prosessi voi olla pituudeltaan esimerkiksi 6–12 kuukautta. Tällöin sovitaan myös muusta keskinäisestä yhteydenpidosta, päiväkirjan kirjoittamisesta ja prosessin seurannasta. (Lankinen ym. 2004, 107.)

Toteutus aloitetaan sovittujen ja suunniteltujen toimintatapojen ja tavoitteiden mukaisesti, työskennellen mentorin ja mentoroitavan keskustelujen, analyysien, ideoiden ja arviointien pohjalta. Toteutusvaiheessa mentoroitavalla on aktiivinen rooli ja vaikutus suuntaukseen, aiheisiin ja tapaan toimia, mikä mentorin on opittava ja osattava ottaa huomioon. Prosessissa tulee myös eteen monia asioita, joita täytyy erikseen sopia. Sovittavien asioiden, selvitysten ja koulutuksen toteuttaminen tapahtuu tapaamisten väliaikoina. Mentorin ja mentoroitavan välinen yhteydenpito tapahtuu muun muassa sähköpostin, puhelimen ja kirjallisten viestin välityksellä. Seuranta ja arviointi tehdään tapaamisen lopuksi, jossa käydään läpi opit sekä kehitettävät asiat ja taidot. (Lankinen ym. 2004, 107.)

Seuranta ja arviointi vaiheessa arvioidaan toiminnan aikana tavoitteiden ja kehittymisen toteutuminen molempien osapuolten osalta sekä yhdessä että erikseen. Läpikäytäviä asioita ovat prosessi yleisesti, yhteistoiminta, toimintatapa sekä suurimmat edut ja puutteet. Näitä asioita verrataan organisaation hyötyihin, joista voidaan tehdä erillinen yhteenveto esimiehelle ja yhdyshenkilölle. Mikäli mentorointi on osoittautunut hyödylliseksi, sovitaan tapaamisten päätyttyä jatkosuunnitelmasta. Mentoroitavan tehtävä prosessin jälkeen on sovittujen asioiden ja suunnitelmien toteutus käytännössä. Käytännön toteutuksen onnistumisesta ja arvioinnista keskustellaan myöhemmin osapuolten välillä. Lopuksi yhdyshenkilö kerää tiedot ja kokemukset, joita voidaan hyödyntää myöhemmin yhteisiä suunnitelmia ja ohjelmia tehtäessä. (Lankinen ym. 2004, 108.)

5 HILJAINEN TIETO

Hiljainen tieto (tacit knowledge) on perehtymisen ja kokemuksen kautta syntyneitä tiedostamatonta osaamista ja taitoja, joita on vaikea kuvailla sanoin. Se on myös luonteeltaan tunnepitoista ja siksi vaikea eritellä ja dokumentoida (Kesti 2005, 51).

Sinikka Leino kertoo (28.8.2006), että mentorointi on yksi tapa siirtää hiljaista tietoa. Tämä on tehokas ja tärkeä muoto kokemuksen ja hiljaisen tiedon välittämiseen. Vuorovaikutus työtovereiden kesken, parityöskentely sekä yhteiset tehtävät ja hankkeet ovat tärkeimpiä keinoja kokemuksen ja hiljaisen tiedon välittämiseen työyhteisössä. Tiedon avoin jakaminen organisaatiossa vaikuttaa positiivisesti työilmapiirin kehittymiseen entistä avoimempaan suuntaan sekä tiedonvaihtoa arvostavampaan suuntaan. Samalla kasvaa tyytyväisyys työyhteisöissä. Mentorointi voi olla osa organisaation strategista tiedon kehittämistä ja jakamista työyhteisössä. (Marjatta Kangas 2006)

Hiljainen tieto on tietoa, joka on hankittu aistimalla, tekemällä ja harjaantumalla. Tieto muodostuu ihmisen henkilökohtaisen kokemuksen avulla muun muassa seuraamalla ja toistamalla toisen ihmisten tekemistä. Yhteisen tekemisen kautta siirtyvät esimerkiksi ammatillinen tieto ja taito, suhtautumis- ja ajattelutavat sekä ilmeet ja eleet ammattisukupolvelta toiselle (Vilka 2006, 32). Hiljainen tieto paljastuu vuorovaikutuksessa, sillä hiljaisen tiedon ehtoja ovat sitä kuvaavat sanat ja merkitykset, jotka löytyvät sanoille. Hiljaisen tiedon löytää eläen, kokemalla ja oppimalla. (Vilka 2006, 35.)

Kaikessa osaamisessa on koko ajan mukana sellainen puoli, jota tekijä ei tietoisesti tiedä. Ei-tietoista oppimista tapahtuu työtä tekemällä, kokeilemalla, kokemalla, reagoimalla työssä eteen tuleviin tilanteisiin ja seuraamalla kokeneempia. Näistä asioista syntyy hiljaista tietoa. Henkilö osaa, mutta hän ei tiedä, kuinka. Tällöin osaamisen olennaiset puolet ovat tulleet itsestään selviksi asioiksi, osaksi omaa toimintaa ja ajattelua, että ne eivät ole enää tunnistettavissa ja näin muille jaettavissa. Tällöin ulkoisesta tieto-aidosta on tullut sisäistä, hiljaista tietoa (Toivonen & Asikainen 2004, 15–16). Hiljainen tieto on sisäistetty ja ajateltu monesta eri näkökulmasta, jolloin sitä on enää vaikea palauttaa yksityiskohtaiselle tasolle. Vaikka henkilö ei osakaan kertoa yksityiskohtaisesti mitä hän osaa, osaaminen näkyy hänen toiminnassaan. (Hovila & Okkonen 2006, 46.)

Ammatillisessa tekemisessä noudatetaan monesti kirjoittamattomia ohjeita ja sääntöjä, joita ei edes itse tekijä osaa välttämättä selittää sanallisesti toiselle. Koska koettua on joskus vaikea ilmaista täsmällisesti, näitä asioita voi oppia seuraamalla ammattilaisen toimia. Ammatillinen tieto, taito, sivistys sekä ammattikulttuuri opitaan soveltamalla ammattitietoa käytännössä erilaisissa ammatillisissa yhteyksissä. Vuorovaikutussuhteessa ammattilainen argumentoi oppimaansa toiselle ammattilaiselle tekemällä, toistamalla tekoa ja löytämällä teon juonen, säännön tai ohjeen (Vilka 2006, 32–33). Suurin osa organisaation osaamispotentiaalista on hiljaisen tiedon alueella. Hiljaista tietoa ei voi periä eikä testamentata, eikä sitä voi ottaa käteen ja siirtää paikasta toiseen. Se on niin näkymätöntä, että sen osaaja ei usein sitä näe. Ihmisten oppimis- ja yrityksen kehitysprosessia nopeutettaisiin olennaisesti, jos saataisiin käyttöön kaikki se hiljainen tieto, mikä on yrityksen työntekijöillä. Inhimillistä oppimista tehostettaisiin huomattavasti jos osattaisiin siirtää koko se osaaminen, joka senioreilla on, uusille työntekijöille. (Toivonen & Asikainen 2004, 13.)

Siirtyessään työelämään juuri valmistunut parturi-kampaaja oppii asiakaspalvelutaitoja enemmän vasta uudella työpaikallaan. Vaikka hiusala on asiakaspalveluammatti, silti jokaisessa eri parturi-kampaamossa on erilainen asiakaspalvelukulttuuri. Työntekijä sisäistää työpaikan toimintatavat seuraamalla ja toistamalla näkemäänsä sekä mentoroinnin avulla. Samalla tavoin lisääntyy myös uuden työntekijän ammattiosaaminen. Työntekijän sisäistettyä oppimansa ja kokemansa siirtyy oppi työntekijälle hiljaiseksi tiedoksi.

Hiljaista tietoa voi syntyä monella tapaa. Kolme tapaa hiljaisen tiedon syntyyn ovat sosiaalistuminen, toiminnan automatisoituminen ja työkalun tai käsitteen käytön sisäistäminen. Sosiaalistumista tapahtuu, kun uusi työntekijä tulee työyhteisöön. Hän alkaa toimia kuten työyhteisössä toimitaan ja omaksuu työyhteisön ajattelutapaa. Tämä on luonnollista oppimista, jota tapahtuu melkein pä pelkästään sillä ehdolla, että on kiinnostunut. Tämänkaltainen oppiminen on kokonaisvaltaista, siinä omaksutaan kokonaisuuksia eikä niinkään jäsenettyä, analysoitua tai valikoitua aineistoa. Oppiminen on myös ei-tietoista, jolloin tiedon omaksuja ei tietoisesti tiedä, mitä hän tarkalleen on oppinut. (Toivonen & Asikainen 2004, 16.)

Toinen tie hiljaisen tiedon syntyyn on jonkun toiminnan, henkisen toiminnan tai käyttäytymisen, automatisoituminen. Aluksi uusi toiminta tai taito on ulkoisessa muodossa,

esimerkiksi ohjeena paperilla, jota joku toinen ihminen voi ohjata. Seuraavaksi toiminnan ohjaus tapahtuu puheena, sanoin, jolloin ulkoinen apuväline eli ohjeet muuttuvat sanoiksi. Tämän jälkeen ulkoista apua ei enää tarvita, vaan oppija ohjaa toimintaansa omalla puheellaan sekä ymmärtää sanomansa nopeasti. Lopuksi putoavat sanatkin pois ja toiminto lyhenee niin, että se on vain mielikuvan vilahdus tai tunteen häivähdys, joka aiheuttaa refleksin omaisen käyttäytymisen. Taidon oppimisessa on kaksi vaihetta. Ensin taito opitaan, mutta taitoa ei ole opittu kunnolla, ennen kun se on oppimisen jälkeen taas unohdettu. Tämän jälkeen taito osataan hyvin ja näin se on muuttunut hiljaiseksi tiedoksi. (Toivonen & Asikainen 2004, 17.)

Työkalun tai käsitteen sisäistyminen tarkoittaa sitä, kun taito on opittu hyvin ja tapahtuu mielessä kuin itsestään, ei osajakaan osaa enää kertoa, kuinka hän taitonsa osaa. Näin taito on tietoisesti havaitsemisen ulkopuolella, hiljaisena tietona. Kun alamme käyttämään jotain uutta työkalua tai käsitettä, on huomion kohde aina ensin välineessä. Kun tämän välineen käyttöä oppii, väline unohtuu ja huomio siirtyy välineestä välineen käytön kohteisiin ja toiminnan tavoitteisiin. Lopputuloksena on, että hiljaisena tietona oleva käsite on piilossa, mutta vaikuttaa toimintaamme. (Toivonen & Asikainen 2004, 18–19.)

Työkalun tai käsitteen sisäistäminen hiusalalla näkyy esimerkiksi hiustenleikkaussaksien käytön oppimisena. Kun hiustenleikkaussakset otetaan käteen ensi kerran, niitä harvoin osataan pitää kädessä oikealla tavalla. Jonkin ajan kuluttua ja useiden harjoituskertojen jälkeen saksit pysyvät kädessä jo vaivattomammin ja ranteen oikea asentokin alkaa löytyä. Parturi-kampaajaopiskelijan aloittaessa ensimmäisiä hiustenleikkauksia huomio kiinnittyy vielä hyvin voimakkaasti saksien käyttöön sekä käden asentoon. Opintojen loppupuolella tulisi saksien ja muiden parturi-kampaajan työvälineiden käyttö olla jo niin automatisoitunutta, että tekijän ei enää tarvitse keskittyä työvälineen käyttöön vaan suoraan suoritettavaan työtehtävään.

6 TUTKIMUKSEN KULKU

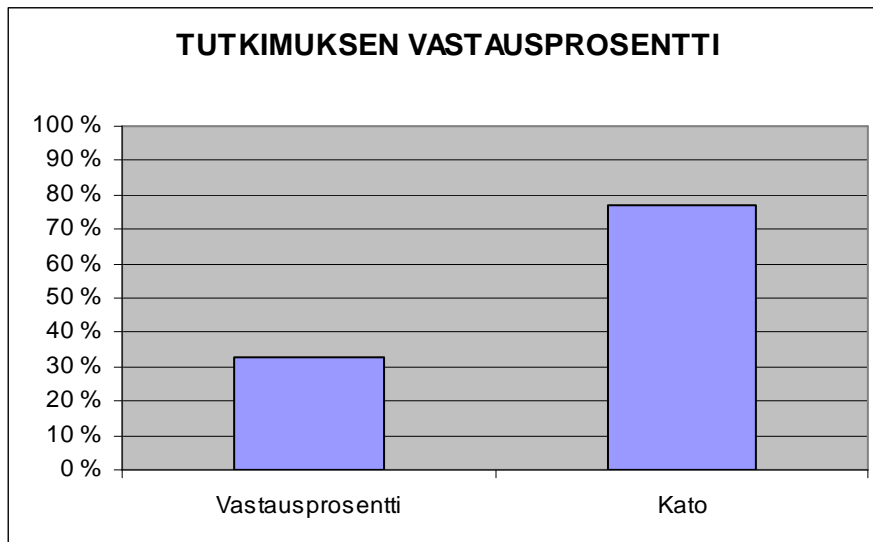
Tutkimuskysymyksenäni on onko mentorointia Sokos Hyvä olo -kampaamoissa. Kuinka mentorointi näkyy tai ilmenee Sokosten Hyvä Olo -kampaamoissa? Onko mentoroinnista hyötyä kyseisen kampaamon työntekijöille heidän omasta mielestään? Tein kvantitatiivisen tutkimuksen, jonka toteutin postikyselynä tutkimuslomakkeella (Liite 1). Tämä lomake lähetettiin saatekirjeineen (Liite 2) kaikkiin Sokoksen omassa omistuksessa oleviin Hyvä Olo -kampaamoihin. Näitä on yhteensä 6 kappaletta. Sokosten Hyvä Olo -kampaamot sijaitsevat Helsingin keskustassa, Kuopiossa, Kotkassa, Lahdessa ja Tampereella sekä Emotion Parturi-kampaamo Haminassa. Tiedon Sokoksen omassa omistuksessa olevista Hyvä Olo -kampaamoista ja niiden yhteystiedoista sain SOK:n ketjunohjauksesta Tuija Salmelta, jota lähestyin sähköpostitse (Liite 3) ennen tutkimuslomakkeen tekemisen aloittamista. Tutkimuslomakkeita lähetin yhteensä 57 kappaletta. Tämän luvun sain soittamalla edellä mainittuihin kampaamoihin ja kysymällä montako työntekijää heillä työskentelee parturi-kampaajana. Samassa puhelussa kerroin lyhyesti puheluun vastanneelle henkilölle, että tulen tekemään tutkimuksen Sokoksen Hyvä olo -kampaamoihin.

Tutkimuslomakkeen lähetys ajankohta oli 31.5.2007. Perusjoukolla oli kaksi viikkoa aikaa vastata tutkimukseen. Tutkimuksen palautuspäivä oli 15.6.2007. Tutkimuksen ajankohta oli valittu työn etenemisen mukaan sekä ajoitettu ennen valtaosan työntekijöiden kesälomia, jotta saataisiin mahdollisimman suuri vastausprosentti ja luotettavuus tutkimukselle. Mentorointi on tuntematon sana monelle ihmiselle, joten valitsin tutkimuslomakkeeseen sellaisia kysymyksiä, joissa ei käytetä mentorointi sanaa. Tämä helpottaa perusjoukon vastaamista lomakkeen kysymyksiin. Tutkimus sisältää sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Avoimilla kysymyksillä pyritään saamaan enemmän analysoitavaa tietoa vastaajien omista kokemuksista.

Hypoteesina on, että mentorointia voi olla Sokos hyvä Olo -kampaamoissa mutta vain hyvin vähäisesti. Täysin realistista on saada tutkimuksella tulos, jossa todetaan, että mentorointia ei ole Sokoksen Hyvä Olo -kampaamoissa. Vastauksia tutkimukseen tuli yhteensä kolmetoista kappaletta. Nämä vastaukset tulivat kahdesta eri Sokoksen Hyvä Olo -kampaamosta.

7 TULOKSET TOIMIPISTEITTÄIN

Tutkimuksen vastausprosentti on 33 %, kun tutkimuksen perusjoukko on 57 henkilöä ja tutkimukseen vastasi 13 henkilöä. Tällöin tutkimuksen kato on 44 henkilöä eli prosentuaalisesti 77 %. Koska tutkimukseen vastattiin kahdesta Sokos Hyvä Olo -kampaamosta, analysoin nämä toimipaikat erillisinä havaintoryhminä ja lopuksi tein yhteenvedon tutkimuksesta kokonaisuudessaan. Näin saadaan eriteltyä onko mentorointia kyseisissä toimipaikoissa ja onko mentorointia ylipäätään Sokoksen Hyvä Olo -kampaamoissa. Tutkimuksen tuloksissa ei tuoda julki mikä Hyvä Olo -kampaamon toimipiste on kysymyksessä, joten toimipisteistä käytetään merkintää A ja B.



Kuvio1. Tutkimuksen vastausprosentti.

Käytäessä läpi toimipisteen A vastauksia, on joidenkin tutkimuksen kannalta tärkeiden kysymysten ja niiden vastauksien jälkeen esitetty kuvio samaisesta kysymyksestä ja sen vastauksesta. Näissä kuvioissa näkyy prosentteina sekä toimipiste A:sta ja toimipiste B:stä saadut vastaukset. Tällöin voidaan verrata näiden toimipisteiden vastauksia keskenään. Kun käsitellään toimipisteen B vastauksia, ei kuvioita ole vaan niihin voidaan palata viittauksen mukaisesti.

7.1 Toimipiste A

Toimipisteessä A työskentelee yhteensä *kahdeksan* henkilöä, joista *viisi* vastasi tutkimukseen. *Kolmella* vastanneista on tutkimuksen mukaan vankka ammattitaito parturi-kampaajana. He ovat toimineet kampaajina *16 vuodesta 40 vuoteen*. *Kaksi* vastanneista on toiminut parturi-kampaajana *kolmesta neljään vuoteen*, jolloin heilläkin on hyvä kokonaiskäsitys parturi-kampaajan työnkuvasta ja ammattitaitoa on ehtinyt karttua. *Yksi* vastanneista on toiminut toimipisteen A Hyvä olo -kampaamossa *1-2 vuotta*, *kaksi* vastanneista *3-5 vuotta* ja *kaksi* vastanneista *yli viisi vuotta*. He jotka ovat toimineet pitkään toimipisteen A palveluksessa, on myös vankka ammattitaito alalta.

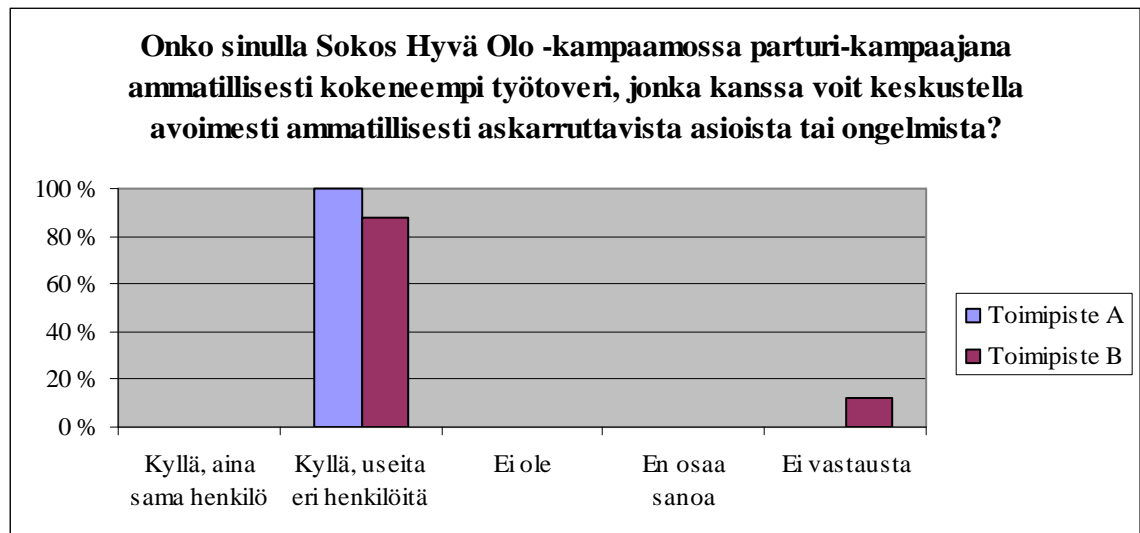
Kun työntekijä on saapunut toimipisteen A palvelukseen, on työntekijä kampaamosta opastanut *viidestä vastanneesta neljää henkilöä* työympäristöön ja työtehtäviin. Nämä *neljä henkilöä* ovat myös saaneet samalta henkilöltä apua *useasti* työskentelyyn liittyvien asioiden suhteen. Henkilö, joka ei ole saanut opastusta saapuessaan toimipisteen A palvelukseen on toiminut kampaajana yli 40 vuotta ja ollut toimipisteen A palveluksessa yli viisi vuotta. Näin voimme olettaa, että hän on työskennellyt toimipisteessä sen perustamisesta alkaen.

Vaikka *kyllä* vastanneet henkilöt ovat saaneet apua heiltä opastaneelta henkilöltä *useasti* opastuksen jälkeen, ei tutkimuksen muiden vastauksien perusteella ole kuitenkaan kenenkään kohdalla kyse mentorointisuhteesta. Tutkimuksen vastausten valossa voidaan nähdä, että kysymyksessä on enemmänkin perehdytys kuin mentorointi. Perehdytys on lyhytaikainen vuorovaikutussuhde, jonka aikana uudelle työntekijälle esitellään työtilat sekä muut työntekijät ja kerrotaan kuinka tässä työympäristössä toimitaan, mikä on työpaikan kulttuuri. Mentorointisuhde on perehdytykseen verrattuna pidempiaikainen vuorovaikutussuhde kahden tasavertaisen työntekijän välillä, jolloin ammatillisesti kokeneempi työntekijä antaa tukea ja ohjausta kehittymään pyrkivälle henkilölle. Eteläpelto & Onnismaa (2006, 170) luonnehtivat mentorointia seuraavanlaisesti: mentorointisuhde antaa mahdollisuuksia henkilökohtaiseen keskusteluun ja kokemusten vertailuun, mikä helpottaa oppimista. Kokeneempi työntekijä ei anna valmiita vastauksia ohjattavalle henkilölle, vaan kannustaa tätä itsenäiseen ajatteluun, ongelmanratkaisuun ja päätöksentekoon ottamalla kyselijän roolin, mikä auttaa ohjattavaa oivaltamaan itse ja arvioimaan omaa toimintaansa. Mentoroinnin painopiste on kehityksen tukemisessa ja

elinikäisessä oppimisessa. Ensisijaisesti mentorin tuki ja ohjaus on ammatillista, mutta se voi ulottua myös yksityiselämään ja henkilökohtaisiin asioihin.

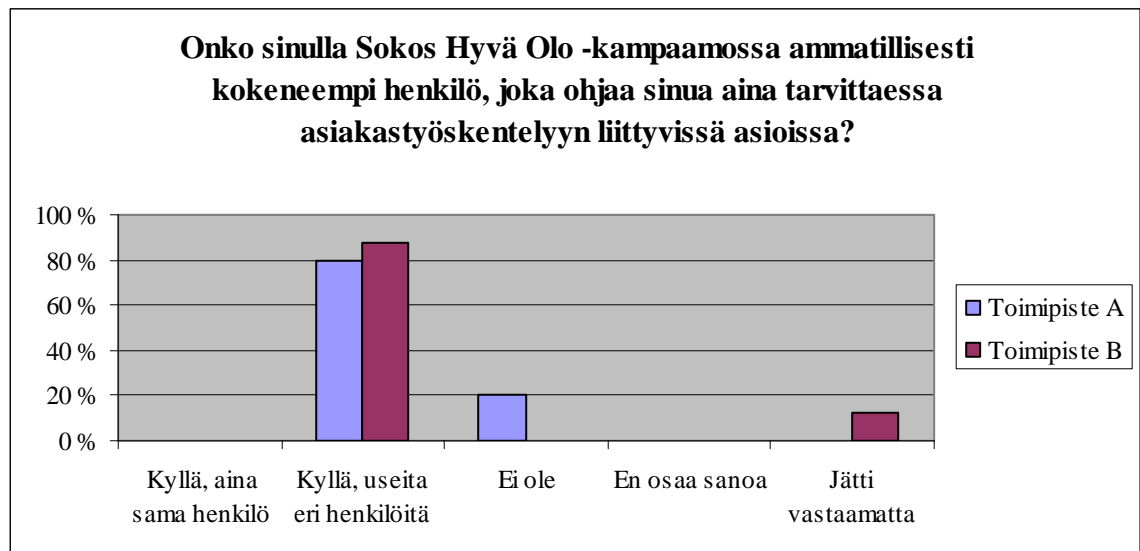
Tutkimuksessa kysyttiin onko vastaajalla Sokos Hyvä Olo -kampaamossa parturi-kampaajana ammatillisesti kokeneempi työtoveri, jonka kanssa voi keskustella avoimesti ammatillisesti askarruttavista asioista tai ongelmista (Kuvio 2). Tähän kysymykseen kaikki viisi toimipisteestä A vastannutta henkilöä vastasivat *Kyllä, useita eri henkilöjä*. Frisk (2005, 58) kertoo mentoroinnin olevan kahdenkeskinen ja tavoitteellinen vuorovaikutussuhde. Juuselan ym. (2000, 19) mukaan kahdenkeskisyydellä tarkoitetaan, että mentorointi on kahden osapuolen välinen prosessi, joka pohjautuu luottamukseen ja jonka säilyttämisestä pidetään kiinni. Molempien osapuolten ollessa sitoutuneita, he haluavat panostaa aikaansa ja jakaa osaamistaan toistensa kesken. Tärkeää on, että molemmat osapuolet saavat jotain itselleen ja täten kehittyvät prosessin myötä. Aito ja rehti yhteistyö takaa myös avoimen viestinnän.

Vastaukset kertovat, että toimipisteessä A kyse ei ole mentoroinnista, sillä vuorovaikutussuhde ei ole keskittynyt kahden henkilön välille, vaan vallalla on avoin vuorovaikutteinen suhde useiden työntekijöiden välillä.



Kuvio 2. Onko sinulla Sokos Hyvä Olo -kampaamossa parturi-kampaajana ammatillisesti kokeneempi työtoveri, jonka kanssa voit keskustella avoimesti ammatillisesti askarruttavista asioista tai ongelmista?

Seuraavaan kysymykseen onko sinulla Sokos Hyvä Olo -kampaamossa ammatillisesti kokeneempi henkilö, joka ohjaa sinua aina tarvittaessa asiakastyöskentelyyn liittyvissä asioissa (Kuvio 3) *neljä viidestä* vastasi *Kyllä, useita eri henkilöitä* ja vain *yksi* vastasi, *ei ole*. Tämä vastaus kertoo normaalista vuorovaikutuksesta työpaikalla, jossa työntekijät kysyvät tasapuolisesti toisiltaan neuvoa asiakastyöskentelyyn liittyvissä asioissa. Henkilö joka vastasi kysymykseen *ei ole* on toiminut parturi-kampaajana jo 40 vuotta. Hän on myös ollut toimipisteen palveluksessa yli viisi vuotta, jolloin hänellä oletettavasti ei ole työpaikallaan kokeneempaa henkilöä ohjaamassa häntä. Tosin hän itse voisi ammatillisen kokemuksensa vuoksi toimia mentorina toiselle, ammatillisesti nuoremmalle työntekijälle.



Kuvio 3. Onko sinulla Sokos Hyvä Olo -kampaamossa ammatillisesti kokeneempi henkilö, joka ohjaa sinua aina tarvittaessa asiakastyöskentelyyn liittyvissä asioissa?

Seuraavaksi haluttiin tietää kokeeko vastaaja olevansa henkilö, joka ohjaa useasti muita työntekijöitä parturi-kampaajan työhön liittyvissä asioissa (Kuvio 4). *Neljä viidestä* vastasi tähän kysymykseen *kyllä* ja *yksi* vastasi, *en*. Tutkimuksessa pyydettiin kertomaan, mitä hyötyä koet tästä olleen sinulle, oli vastauksina seuraavanlaisia asioita:

opin samalla itse,

mukava auttaa työtovereita ja vaihtaa eri kokemuksia, mielipiteitä ja työtapoja toisten kanssa,

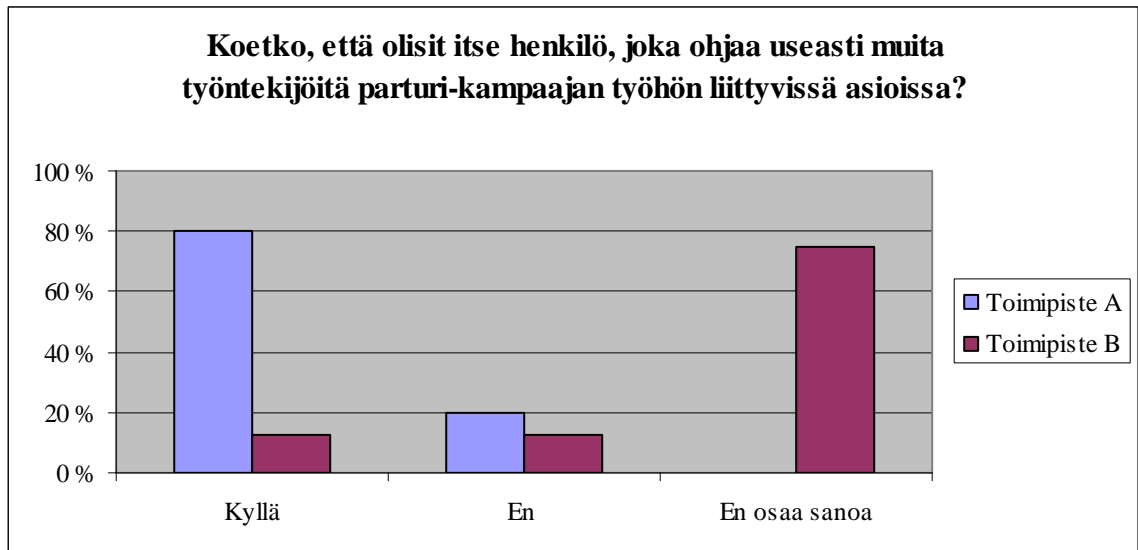
kiva neuvoa, jutella ja vaihtaa mielipiteitä nuorempien kampaajien kanssa,

toista ohjattaessa löytyy myös erilaisia ajatuksia ja tapoja joita myös voidaan itse hyödyntää.

Tutkimuksessa pyydettiin kertomaan esimerkki tilanteesta, jolloin on ohjannut toista työntekijää parturi-kampaajan työhön liittyvissä asioissa. Esimerkit liittyivät *hiusten värjäykseen, joko väri teoriaan, värin valitsemiseen tai työskentely tekniikkaan värjätessä*. *Yksi* vastasi, että *värien valinnassa voi auttaa nuoria kampaajia ja heiltä saa taas leikkausmalleihin uusia muodikkaita ideoita*.

Frisk (2005, 58) sanoo mentoroinnin tukevan parhaimmillaan kahden ihmisen välistä oppimista ja kehittymistä. Mentoroinnissa on myös tärkeää se että molemmat osapuolet haluavat jakaa osaamistaan. Vastaukset kertovat kuitenkin työyhteisön normaalista vuorovaikutuksesta, jossa asioista puhutaan avoimesti usean ihmisen kesken. Vastauksissa tulee esille joitakin oppimisen elementtejä liittyen vastaajien omaan ammatilliseen kehittymiseen. Syvemmästä vuorovaikutussuhteesta ei näy merkkejä vastauksissa. Koska kyseessä on vastaajan subjektiivinen kokemus, ei voida todeta että vastaaja olisi toiselle työntekijälle mentori, varsinkaan kun muiden kysymysten vastaukset eivät tue tätä todeksi. Kysymyksen asettelu ei tarkenna sitä onko vastaajalla yksi vai useampi henkilö, joita hän ohjaa useasti parturi-kampaajan työhön liittyvissä asioissa.

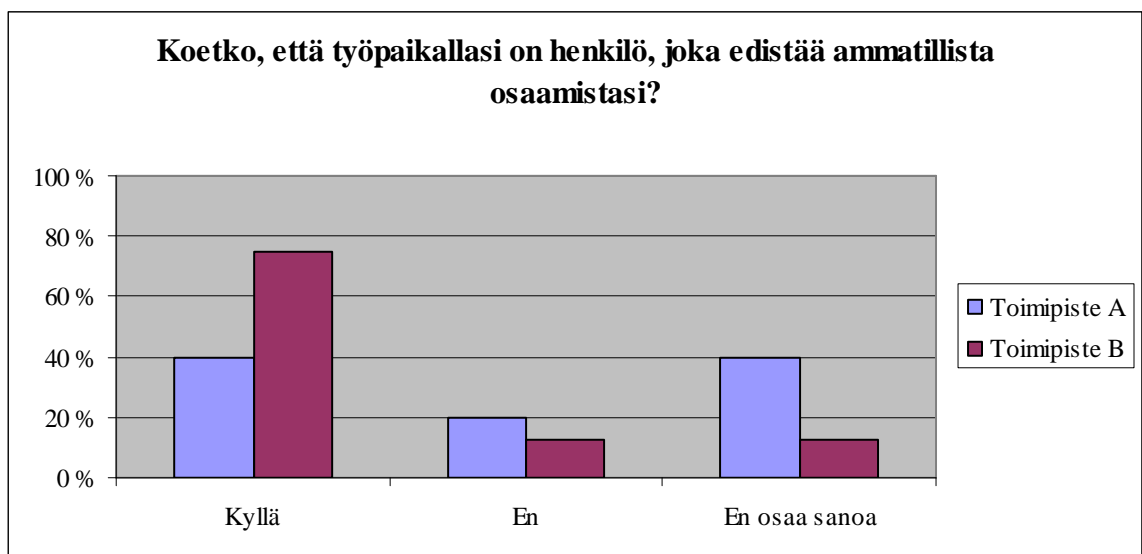
Yksi kyllä vastanneista henkilöistä on toiminut parturi-kampaajana jo 40 vuotta. Hän kokee ohjaavansa muita työntekijöitä useasti parturi-kampaajan ammattiin liittyvissä asioissa. Perustelujensa vuoksi hän voisi olla mahdollinen mentori toiselle työntekijälle. Tosin vastauksista ei ole nähtävissä, että hänellä olisi joku tietty henkilö jonka kanssa olisi syntynyt syvempi vuorovaikutussuhde.



Kuvio 4. Koetko, että olet itse henkilö, joka ohjaa useasti muita työntekijöitä parturi-kampaajan työhön liittyvissä asioissa?

Kysymykseen, koetko, että työpaikallasi on henkilö, joka edistää ammatillista osaamistasi (Kuvio 5), vastasi *kaksi* henkilöä *kyllä*, *yksi* henkilö *ei* ja *kaksi* henkilöä, *en osaa sanoa*. He, jotka vastasivat *kyllä*, ovat nuorimpia ammatilliselta kokemukseltaan. Jos henkilö vastasi *kyllä* tutkimuksessa pyydettiin kertomaan mitä hyötyä koet tästä olleen sinulla ja kuinka tämä henkilö on edistänyt ammatillista osaamistasi. Vastauksina olivat seuraavat: *opin uutta monissa ammatillisissa asioissa, useimmiten uusia väriyhdistelmiä, uusia työtapoja ja kokemuksia.*

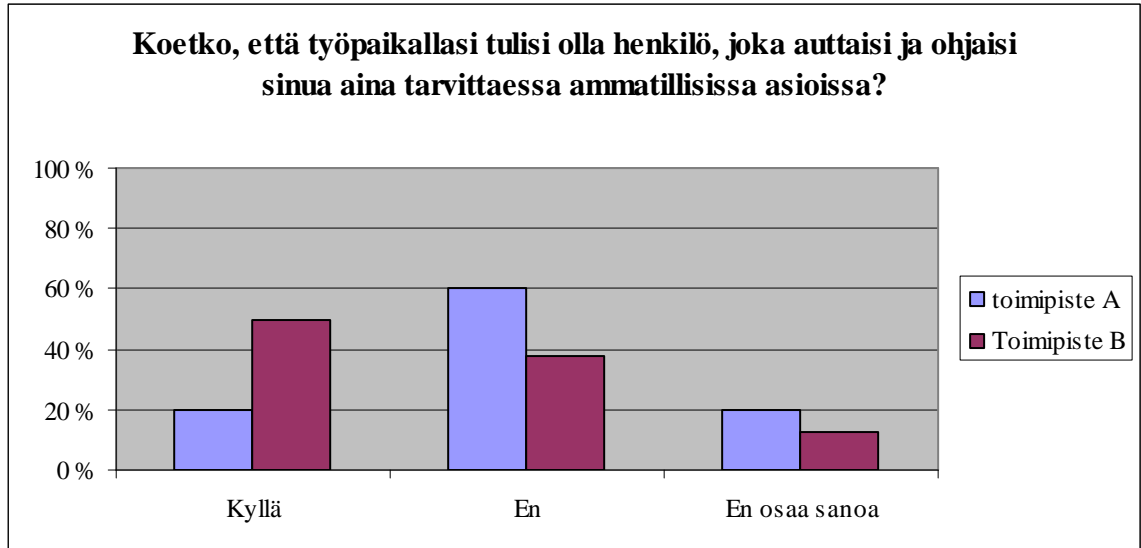
Vastaukset kertovat yleisestä kokemuksen karttumisesta ammatissa. Varsinkin ammatillisesti nuorimpien työntekijöiden kohdalla vuorovaikutuksen ja kokemusten vaihtamisen avulla he kehittyvät ammatillisesti koko ajan. Vastaajat eivät myöskään kertoneet mitä on tapahtunut, jotta on oppinut uutta. Onko vastannut henkilö oppinut mahdollisesti hiljaisen tiedon välityksellä, jolloin hän on pääsääntöisesti oppinut katselemalla ja kuuntelemalla muiden työntekijöiden toimimista ammatissaan vai onko käyty keskustelua erinäisten hiusalan työhön liittyvien asioiden tiimoilta. Muiden vastausten valossa heidänkään kohdalla ei kyse ole mentoroinnista, sillä he ovat vuorovaikutuksessa useiden työntekijöiden kanssa yhtä aikaa.



Kuvio 5. Koetko, että työpaikallasi on henkilö, joka edistää ammatillista osaamistasi?

Viimeisellä kysymyksellä haluttiin tietää, kokeeko vastaaja, että hänen työpaikallaan tulisi olla henkilö, joka auttaisi ja ohjaisi aina tarvittaessa ammatillisissa asioissa (Kuvio 6). *Yksi* vastasi tähän kysymykseen *kyllä* ja perusteli, että *olisi mukavaa vaihtaa mielipiteitä ja pyytää apua, jos tulee eteen vaikea työ. Kolme* vastasivat kysymykseen, *en* ja *yksi en osaa sanoa*. Parturi-kampaajan työ on oman kokemukseni mukaan hyvin pitkälti yksin tekemistä, mutta silloin tällöin on kiva vaihtaa kokemuksia muiden kanssa. Tässä toimipisteessä toimii yhteensä kahdeksan parturi-kampaajaa ja he saavat vaihtaa kokemuksiaan ja mielipiteitään tarvittaessa, mutta eivät koe tarvitsevansa sellaista henkilöä, joka olisi aina saatavilla auttamaan jos tarve vaatii. Henkilö, joka vastasi *kyllä* on

ammattilliselta kokemukseltaan nuori työntekijä, joka selvästi kaipaa apua, mutta vastauksen perusteella vain silloin kun hankala tilanne tulee eteen.



Kuvio 6. Koetko, että työpaikallasi tulisi olla henkilö, joka auttaisi ja ohjaisi sinua aina tarvittaessa ammatillisissa asioissa?

Toimipisteen A vastauksista voi päätellä, että mentorointia ei ole. Selkeästi on nähtävissä että henkilöt, jotka eivät ole työskennelleet kovin kauaa parturi-kampaajana kaipaavat enemmän tukea ja ohjausta työssä kuin ne joilla on pitkä kokemus työstä ja täten vankka ammattitaito. Kuitenkin vain yksi henkilö koki, että työpaikalla tulisi olla henkilö, joka auttaisi ja ohjaisi aina tarvittaessa ammatillisissa asioissa. Tämä henkilö voisi kaivata mentoria itselleen, jolloin apu ja ohjaus olisi muutakin kuin yksittäisten työssä tulevien vaikeiden tilanteiden ratkaisu. Tällaisten henkilöiden kohdalla voisi olla hyvä nimetä henkilölle mentori. Kehittymään pyrkivän henkilön olisi hyvä nimetä itselleen mentori, kysyä toiselta henkilöltä voisiko hän auttaa kehittymään pyrkivää henkilöä, jolloin mentori olisi mentoroitavan tyylinen ihminen ja vuorovaikutus sujuisi ongelmitta.

7.2 Toimipiste B

Toimipaikassa B työskentelee yhteensä 10 henkilöä, joista kahdeksan vastasi tutkimukseen. Heistä neljä on toiminut parturi-kampaajana 0-4,5 vuotta ja he ovat työskennelleen Sokos hyvä Olo -kampaamossa enintään 4 vuotta. Neljä vastaajaa on työskennellyt parturi-kampaajana 6-14 vuotta ja Sokos Hyvä Olo -kampaamossa heistä kolme on työskennellyt yli kolme vuotta ja yksi 1-2 vuotta. Puolella vastaajista on vankka ammattitaito alalta.

Kun työntekijä on saapunut toimipisteen B palvelukseen, on työntekijä kampaamosta opastanut seitsemää kahdeksasta vastanneesta. Viidelle seitsemästä on henkilöstä ollut apua useasti tämä opastuksen jälkeenkin ja kahdelle seitsemästä on henkilöstä ollut apua jonkin verran tämän opastuksen jälkeen. Jatkokysymyksiä vastauksien perusteella tästä opastuksesta ei ole tullut syvempää suhdetta uuden työntekijän sekä opastajan välille.

Seuraavana haluttiin tietää onko työntekijällä Sokos Hyvä Olo -kampaamossa parturi-kampaajana ammatillisesti kokeneempi työtoveri, jonka kanssa voit keskustella avoimesti ammatillisesti askarruttavista asioista tai ongelmista (Kuvio 2). Kysymykseen vastasi seitsemän kahdeksasta. Kaikki kysymykseen vastanneet vastasivat, *kyllä, useita eri henkilöitä*. Avoimeen kysymykseen, jossa pyydetään esimerkkiä tilanteesta vastasi vain yksi henkilö. Hänen vastaus oli *erilaiset värjäystilanteet*. Juuselan ym. (2000, 19) mukaan mentoroinnin ominaispiirteitä on kahdenkeskisyys, sitoutuneisuus, aitous ja joustavuus. Kysymyksen vastaukset eivät ole samankaltaiset mentorointiin liittyvien ominaispiirteiden kanssa, jolloin vastaukset kertovat normaalista vuorovaikutuksesta useiden henkilöiden välillä. Erilaiset värjäystilanteet ovat oman kokemukseni mukaan parturi-kampaajan ammatissa yleisimpiä askarruttavia asioita joihin alan ammattilainen haluaa apua tai varmennusta.

Kysymykseen onko sinulla Sokos Hyvä Olo -kampaamossa ammatillisesti kokeneempi henkilö, joka ohjaa sinua aina tarvittaessa asiakastyöskentelyyn liittyvissä asioissa (Kuvio 3) vastasi, *kyllä, useita eri henkilöitä, seitsemän kahdeksasta*. Yksi jätti kokonaan vastaamatta kysymykseen. Kysymyksen perusteella toimipisteessä B työskentely työntekijöiden välillä on normaalia vuorovaikutteista kanssakäymistä. Kuten jo aiemmista vastauksista voidaan nähdä työntekijät kaipaavat eniten apua asioiden varmistamiseen ja

ongelmatilanteisiin. Nämä tilanteet tulevat yleensä eteen yllättäen ja apua halutaan saada välittömästi, eikä tällaisella hetkellä ole niin suurta väliä sillä keneltä työntekijältä avun saa.

Tutkimuksessa kysyttiin Koetko, että olet itse henkilö, joka ohjaa useasti muita työntekijöitä parturi-kampaajan työhön liittyvissä asioissa (Kuvio 4). *Kuusi* vastasi kysymykseen, *en osaa sanoa* ja *yksi* vastasi, *en*. Ainoastaan *yksi* henkilö vastasi *kyllä* ja perustelu oli, että *siinä oppii itsekin kun pohtii ratkaisuja muiden ongelmiin*. Esimerkkitalanteeksi hän vastasi *värin valitsemisen asiakkaalle*. Henkilö, joka vastasi *kyllä* on toiminut parturi-kampaajana 11 vuotta ja on ollut yli viisi vuotta toimipisteen B palveluksessa. Tällä henkilöllä on vastausten perusteella vankka ammattitaito alalta. Tällöin nuorempien työntekijöiden on helppoa kysyä neuvoa henkilöltä, jolla on vahva ammattiosaaminen. Tämä henkilö voisi työkokemuksensa perusteella toimia mentorina muille työntekijöille. Tosin kahdenkeskisestä vuorovaikutussuhteesta ei näy viitteitä vastauksissa.

Friskin mukaan (2005, 58) mentorille on ominaista, että hän on asiantuntija omalla alallaan ja hänellä on paljon työkokemusta omalta alaltaan. Hänellä on myös halua jakaa omaa osaamistaan sekä tukea mentoroitavaa. Friskin kuvailun mukaan tämä henkilö voisi olla mentori toiselle työntekijälle edellä mainituin perustein. Henkilön vastaus antaa viitteitä tasavertaisesta mentorointisuhteesta. Kuitenkin vastaus on henkilön subjektiivinen kokemus tilanteesta, jolloin ei voida todeksi sanoa olisiko kysymys mentorista. Kysymys ei myöskään anna tarkkaa tietoa siitä neuvooko henkilö useita työntekijöitä parturi-kampaajan työhön liittyvissä asioissa vai vain yhtä henkilöä. Kysymyksen asettelu ei tässä takauksessa tuota tarvittavaa tulosta. Myös esimerkin aihepiiri liittyy hiusten värjäykseen, joka on eniten keskusteluja herättävä aihe parturi-kampaajien keskuudessa ja näin siihen myös eniten apua ja varmistusta kaivataan.

Kysymykseen, koetko, että työpaikallasi on henkilö, joka edistää ammatillista osaamistasi (Kuvio 5), vastasi *kyllä kuusi* henkilöä, *yksi* vastasi, *ei* ja *yksi* henkilö vastasi, *en osaa sanoa*. *Kyllä* vastanneet vastasivat myös seuraaviin kysymyksiin: mitä hyötyä koet tästä olleen sinulle ja kuinka tämä henkilö on edistänyt ammatillista osaamistasi. Vastaukset ovat seuraavanlaisia:

Olen saanut erilaista näkökulmaa, oppinut uutta, asioiden kertaamista ja varmistamista, kun katsoo muiden työskentelyä voi miettiä omia pinttyneitä työskentelytapoja ja saada niihin jotain uusia juttuja.

Kun välillä seuraa muiden työskentelyä, saa varmasti vinkkejä myös itselle.

Henkilöitä on muutamia jotka avustavat mielellään kun tilanne vaatii esimerkiksi värjäysten kanssa sekä tuovat omia ideoitaan leikkauksissa mikäli niissä tarvitsee apua.

Toisilta saa uusia ideoita, näkökulmia ja ratkaisuja.

Olen Hyvä Olo -kampaamossa myyjänä. Työkavereinani olen saanut paljon neuvoja esimerkiksi tuotteista ja niiden käytöstä.

Lomakkeessa pyydettiin kertomaan esimerkkejä tilanteista. Tähän kohtaan lomakkeessa oli vastattu hyvin vähän. Vastauksina olivat *erilaiset raita- ja värjäystekniikat sekä leikkaus ja viimeistelytekniikat.*

Aiempien vastausten valossa voitaisiin sanoa, että *kyllä* vastanneilla henkilöillä on useita henkilöitä työpaikalla, jotka edistävät ammatillista osaamista. Juusela, Lillian ja Rinne (2000, 7) sanovat, että mentoroinnissa yhdistyvät seuraavat oppimisen elementit: oppimisen taidot, oppimisen tehostaminen, kokemuksesta oppiminen, vastuun ottaminen omasta kehittymisestä, tiedon jakaminen, yhdessä oppiminen sekä osaaminen. Avoimista vastauksista voidaan nähdä joitakin oppimisen elementtejä, kuten kokemuksesta oppiminen, tiedon jakaminen ja yhdessä oppiminen.

Enemmän vastaukset kielivät kuitenkin hiljaisesta tiedosta. Vilkka (2006, 32) kertoo, että hiljainen tieto on tietoa, joka on hankittu aistimalla, tekemällä ja harjaantumalla. Tieto muodostuu ihmisen henkilökohtaisen kokemuksen avulla muun muassa seuraamalla ja toistamalla toisen ihmisten tekemistä. Yhteisen tekemisen kautta siirtyvät esimerkiksi ammatillinen tieto ja taito, suhtautumis- ja ajattelutavat sekä ilmeet ja eleet ammattisukupolvelta toiselle. Toivonen & Asikainen (2004, 15-16) sanovat, että kaikessa osaamisessa on koko ajan mukana sellainen puoli, jota tekijä ei tietoisesti tiedä. Ei-tietoista oppimista tapahtuu työtä tekemällä, kokeilemalla, kokemalla, reagoimalla työssä eteen tuleviin tilanteisiin ja seuraamalla kokeneempia. Vastauksissa on selkeästi nähtävissä, että *kyllä* vastanneet työntekijät selkeästi oppivat eniten seuraamalla toistensa työskentelyä. Työtä seuraamalla he oppivat uusia työskentelytekniikoita, joita voi sen jälkeen itse kokeilla ja näin kehittyä ammatillisesti. Myös ammattikulttuurin sisäistäminen tapahtuu

hiljaisen tiedon välityksellä työtovereiden työskentelyä seuraamalla. Ajatusten vaihto työntekijöiden välillä lisää hiljaisen tiedon määrää.

Viimeisellä kysymyksellä halutaan tietää, koetko, että työpaikallasi tulisi olla henkilö, joka auttaisi ja ohjaisi sinua aina tarvittaessa ammatillisissa asioissa (Kuvio 6). *Yksi henkilö vastasi kysymykseen, en osaa sanoa ja perusteli näin: Meillä toimii hyvin se, että kaikkia auttavat toisiaan ja ovat tasavertaisia.*

Kolme vastasi kysymykseen, en ja perustelut ovat seuraavanlaisia:

meitä on tarpeeksi,

koska meillä on jo kaikki työkaverit,

perusasiat ovat jo kunnossa, erilaiset kurssit antavat sitten lisävarmuutta ja sitä saa myös juttelemalla työkavereiden kanssa ja pohtimalla yhdessä niitä pulmatilanteita.

Neljä vastasi kysymykseen, kyllä ja perustelut ovat seuraavanlaisia.

Uutuustuotteiden tullessa olisi kiva oppia tuotteiden käytöstä enemmän. Niitä en aina pääse itse kokeilemaan.

Aina ei omat taidot ja aivot riitä kaikenlaisiin tilanteisiin ja toteutuksiin, jolloin on mukava tietää että voi kysyä apua mikäli sitä tarvitsee. Oma työkokemus alalta vielä aika lapsenkengissä,

helpottaa valintojen tekoa tiukissa paikoissa,

mielestäni on hyvä että on joku jolta voi kysyä mielipidettä ammatillisissa asioissa ja erityisesti ongelmatilanteissa. Usein kaipaa vain varmistuksen että on toimimassa oikein.

Kaksi *en* vastannutta henkilöä, käsittivät vastaustensa perusteella ilmeisesti niin että heidän työpaikalleen tulisi joku ulkopuolinen henkilö, joka auttaisi ja ohjaisi heitä aina tarvittaessa ammatillisissa asioissa. Tämä ei kuitenkaan ollut kysymyksen tarkoitus, vaan kysymyksellä haluttiin tietää kokeeko vastaaja ylipäättään tarvitsevansa mentoria itselleen.

Kyllä vastanneet henkilöt haluavat enemmän varmistusta yksittäisiin ongelmatilanteisiin, kuin mitään kokonaisvaltaisempaa opastusta. Tämä tukee kokemustani siitä, että parturi-kampaajat ovat niin sanotusti yksin tekijöitä, mutta kaipaavat joissakin asioissa varmistusta tai kokemuksen vaihtoa, mikä edistää oppimista ja ammatillista kehittymistä. Tätä ei kuitenkaan voi liittää mentorointi suhteeseen, sillä se on kokonaisvaltaisempaa ja keskittyy kahden henkilön välille.

8 POHDINTA

Toimipisteiden analyysin perusteella voitaisiin sanoa, että mentorointia ei ole Sokos Hyvä Olo -kampaamoiden kahdessa toimipisteessä. On kuitenkin viitteitä siihen, että toimipisteessä A olisi henkilö, joka mahdollisesti kaipaisi mentorointisuhdetta ja molemmissa toimipisteissä olisi yhdet henkilöt, jotka voisivat toimia mentoreina. Vastaukset viittaavat kuitenkin pääasiassa normaaliin vuorovaikutukseen työntekijöiden kesken. Selkeitä mentorointisuhteita ei ole nähtävissä tässä tutkimuksessa. Tällöin emme myöskään saa vastauksia kysymyksiin, kuinka mentorointi näkyy tai ilmenee Sokosten Hyvä Olo -kampaamoissa? Onko mentoroinnista hyötyä kyseisen kampaamon työntekijöille heidän omasta mielestään?

Tutkimuslomakkeen kysymyksillä yritettiin pääsääntöisesti saada vastauksia siihen onko mentorointia Sokoksen Hyvä Olo -kampaamoissa. Kysymyksiä, joilla tähän tutkimuskysymykseen etsittiin vastausta, oli useita. Näissä kysymyksissä koettiin saada selville onko kussakin toimipisteessä kahdenkeskisiä vuorovaikutussuhteita, jotka auttaisivat työntekijöiden ammatillista oppimista ja -kehittymistä. Yritettiin myös selvittää olisiko vastaaja mahdollinen mentori tai mentoroitava. Lomakkeen viimeisellä kysymyksellä yritettiin selvittää myös sitä, haluaisiko vastaaja, että olisi henkilö joka toimisi hänelle mentorina. Avoimilla kysymyksillä yritettiin saada vastauksia siihen, että jos mentorointisuhteita on niin kuinka ne ilmenevät, ovatko vastaukset yhtäläiset mentoroinnin ominaispiirteiden kanssa ja kokevatko työntekijät että mentorointisuhteesta olisi heille hyötyä.

Yhteensä viisi kolmestatoista vastaajasta koki että *työpaikalla tulisi olla henkilö, joka auttaisi ja ohjaisi ammatillisissa asioissa*. Tämä kertoo yleisesti parturi-kampaajien yksin työskentelystä ja siitä, että he haluavat selvittää ongelmatilanteet mahdollisimman nopeasti eivätkä näin koe tarvitsevansa syvempää vuorovaikutussuhdetta yksittäisen henkilön kanssa. Edellä mainittujen viiden henkilön kohdalla voisi kuitenkin miettiä, olisiko tarpeellista jonkun tahon toimesta käynnistää mentorointisuhde, tällöin voitaisiin saada aikaan mentorointia Sokos hyvä Olo -kampaamoissa. Vastausten perusteella nähdään, että mentorointia olisi hyvä kokeilla joidenkin tutkimukseen vastanneiden kohdalla ja tällaisella kokeilulla voitaisiin saada solmittua myös pidempiaikaisia mentorointisuhteita.

Vaikka toimipisteissä syntyisikin mentorointisuhteita, ei kuitenkaan ole suotavaa, että normaali vuorovaikutteisuus työntekijöiden välillä kärsisi siitä.

Vastauksissa tuli esille samoja asioita, joihin mentoroinnillakin tähdätään. Silti kyseessä ei ollut mentorointi vaan luonnollinen vuorovaikutus useiden ihmisten välillä tutkimukseen vastanneissa toimipisteissä, sillä tutkimuksen muut vastaukset eivät tukeneet mentorointia.

Tutkimus oli vaikeasti toteutettava ja oli vaikeaa asetella tutkimuksen kysymyksiä niin, että saataisiin vielä tarkempia tietoja mentorointiin liittyen. Avoimiin kysymyksiin vastattiin niukasti, mikä vaikeutti tutkimuksen analysointia. Vastaajat nimesivät lyhyesti vain muutamia tilanteita ja esimerkkejä, mutta eivät vastatessaan pohtineet näiden asioiden syvempiä merkityksiä muun muassa oppimisen kannalta. Tutkimuksesta kuitenkin nähtiin, että kahdenkeskisiä vuorovaikutussuhteita ei ollut näkyvissä vaan yleisesti oli useita eri henkilöitä, joiden kanssa kommunikointiin erilaisissa tilanteissa.

Vastauksista voidaan kuitenkin tehdä päätelmiä, että hiljainen tieto on yleinen oppimisen muoto hiusalalla. Ihmiset oppivat katsomalla ja kuuntelemalla toisiaan. Näin myös uuden työntekijän kohdalla, hän sopeutuu työympäristöönsä useimmiten hiljaisen tiedon välityksellä. Kuuntelemalla ja seuraamalla toisten työntekijöiden toimintoja ja keskusteluja saa paljon tietoa, jota voi itse hyödyntää omassa työssään sekä omaksumalla tietoa että kokeilemalla sitä käytännössä.

Tutkimuksella saatiin tietää vain onko mentorointia Sokoksen hyvä Olo -kampaamoiden kahdessa toimipisteessä. Ei voida sanoa, etteikö mentorointia voisi olla Sokos Hyvä Olo -kampaamoissa, sillä ei tiedetä neljän muun Hyvä Olo -kampaamon tilannetta, koska näistä kampaamoista ei saatu vastauksia tutkimukseen. Voidaan vain sanoa, että kahdessa Sokos Hyvä Olo -kampaamossa, toimipisteessä A ja B, ei ilmene mentorointia. Jotta tutkimus kokonaisuudessaan olisi kattava, olisi seuraavaksi hyvä tutkia neljän vastaamatta jääneen kampaamon tilanne mentoroinnin suhteen. Tämän jälkeen voisi tehdä totuudenmukaisemman arvion onko mentorointia Sokoksen omassa omistuksessa olevissa Hyvä Olo -kampaamoissa. Vastauksia tutkimukseen olisi mahdollisesti voitu saada enemmän, jos olisi otettu yhteyttä puhelimitse niihin toimipisteisiin, joista ei vastauksia tullut. Tällöin toimipisteen työntekijät olisivat voineet kokea tutkimuksen tärkeämmäksi ja

he olisivat voineet vastata aktiivisemmin. Vastauksia saatiin vähemmän varmaan myös sen vuoksi, että kesäloma aika oli jo käsillä tutkimuksen vastausaikana.

Jos tutkimuksella olisi saatu tulos, jossa todettaisiin että mentorointia on Sokoksen Hyvä Olo -kampaamoissa, olisi tehty jatkotutkimus. Tämä jatkotutkimus olisi tehty puhelinhaastatteluna siinä tapauksessa, jos lomaketutkimuksella ei olisi saatu tarpeeksi tietoa mentoroinnista. Tämän puhelinhaastattelun pituus olisi tullut olemaan noin 15 minuuttia ja sen tarkoituksena olisi ollut syventää tietoa mentoroinnista Sokos hyvä Olo -kampaamoissa. Puhelinhaastattelu olisi toteutettu vain niille henkilöille, jotka kokevat olevansa mentorointisuhteessa. Mahdollisen jatkotutkimuksen ajankohtana oli alkusyksy 2007. Tätä jatkotutkimusta ei kuitenkaan tehty, sillä saaduista vastauksista ilmeni, että mentorointia ei ole Sokoksen Hyvä olo -kampaamoissa ja näin ollen jatkotutkimus ei ollut tarpeellinen.

Tutkimustuloksista olisi voitu saada täydempiä, jos tutkimus olisi tehty haastattelututkimuksena tilanteessa, jossa ei olisi ollut ylimääräisiä häiriötekijöitä, eikä tekijöitä, jotka voisivat vaikuttaa haastattelun tuloksiin. Haastattelututkimuksella olisi voitu kysyä tarkemmin, mitä haastateltava vastauksellaan tarkoittaa ja näin saada syvempiä tuloksia ja enemmän analysoitavaa tutkimukseen. Haastattelututkimuksen toteuttaminen olisi ollut liian haastava elämäntilanteen, opinnäytetyöhön kuluvan ajan sekä opinnäytetyöhön liittyvien kustannusten vuoksi.

Jatkotutkimusmahdollisuuksina voitaisiin nähdä tutkimus siitä, tarvitaanko mentorointia hiusalalla. Onko mentorointi käyttökelpoinen menetelmä hiusalalla, jossa työntekijöiden täytyy jatkuvasti kehittää omaa ammattitaitoaan, mutta tekevät pääsääntöisesti töitä yksin yrittäjinä. Tarvitaanko isommissa hiusalalan yrityksissä selkeä mentorointijärjestelmä, jonka välityksellä voitaisiin ensisijaisesti perehdyttää uudet työntekijät työpäristöönsä ja sitä kautta muodostuisi pidempiaikainen tavoitteellinen vuorovaikutussuhde kahden tasavertaisen henkilön välille. Jatkotutkimusehdotuksena voitaisiin nähdä myös tutkimus hiljaisen tiedon merkityksestä hiusalalla. Toimipisteen B avoimista vastauksista oli selkeästi nähtävillä merkkejä hiljaisesta tiedosta. Myös oman kokemuksen mukaan hiljaisen tiedon välityksellä opitaan paljon hiusalalla ja näin se on myös suuri osa ammatillista kasvua.

Lähteet

Frisk, T. 2005. Ohjaaminen työssä. Educa-instituutti Oy. Helsinki: Edita Prima Oy.

Eteläpelto, A & Onnismaa, J. 2006. Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura. 2006. Vantaa: Dark Oy

Hovila, H & Okkonen, J. 2006. kokemus organisaation voimavaraksi. Tampere: Tampere University of Technology (TUT) and University of Tampere (UTA).

Juusela, T., Lillia, T., Rinne, J. & Yrityskirjat Oy. 2000. Mentoroinnin monet kasvot. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kesti, M. 2005. Hiljaiset signaalit – Avain organisaation kehittämiseen. Tallinna: Edita Publishing Oy.

Lankinen, P., Miettinen, A & Sipola, V. 2004. Kehitä osaamista - hyödynnä kokemusta. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Luoma, T & Oksman, M. 2005. Hiukset Leikkaaminen, kampaaminen ja kosmeettinen hoitaminen. Helsinki: WSOY.

Mentoroinnilla tukea tulevaisuuteen. 2000. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Oinonen, M & Pitkäranta, J. 2002. Palvelutoiminnan edistäminen. Kampaajamestarin erikoisammattitutkinto.

Toivonen, V-M & Asikainen, R. 2004. Yrityksen hiljainen osaaminen –Kehittämisen uusi taso. Helsinki: Hakapaino.

Vilka, H. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus Oy

Internetlähteet

Tietoa Sokoksesta. 2007. <http://www.sokos.fi/>. 12.6.2007.

Kangas, M. 22.8.2006. Hiljainen tieto on työyhteisön voimavara.
www.turunsanomat.fi/talous/liite/?ts=1,3:1018:0:0,4:18:66:1:0,104:18:399819,1:0:0:0:0:0
25.3.2007.

TUTKIMUS MENTOROINNISTA SOKOS HYVÄ OLO -KAMPAAMOISSA

1. Missä Sokos Hyvä Olo -kampaamossa työskentelet?

2. Montako henkilöä työskentelee yhteensä edellä mainitussa Sokos Hyvä Olo -kampaamossa?

_____ henkilöä.

3. Kuinka monta vuotta olet toiminut parturi-kampaajana?

_____ vuotta.

Rastita sopiva vaihtoehto.

4. Kuinka kauan olet työskennellyt Sokos Hyvä olo -kampaamossa?

alle vuoden

1-2 vuotta

3-5 vuotta

yli 5 vuotta

5. Kun tulit Sokos Hyvä Olo -kampaamon palvelukseen, opastiko työtoverisi kampaamosta sinut työympäristöösi ja työtehtäviisi?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, vastaa myös seuraavaan kysymykseen.

Onko edellä mainitusta henkilöstä ollut sinulle apua työskentelyyn liittyvien asioiden suhteen myös tämän opastuksen jälkeen?

Useasti

Jonkin verran

Ei ollenkaan

En osaa sanoa

6. Onko sinulla Sokos Hyvä olo -kampaamossa parturi-kampajana ammatillisesti kokeneempi työtoveri, jonka kanssa voit keskustella avoimesti ammatillisesti askarruttavista asioista tai ongelmista?

Kyllä, aina sama henkilö

Kyllä, useita henkilöitä

Ei ole

En osaa sanoa

Jos vastasit kyllä, aina sama henkilö, kertoisitko esimerkin tällaisesta tilanteesta.

7. Onko sinulla Sokos Hyvä olo -kampaamossa ammatillisesti kokeneempi henkilö, joka ohjaa sinua aina tarvittaessa asiakastyöskentelyyn liittyvissä asioissa?

Kyllä, aina sama henkilö

Kyllä, useita eri henkilöitä

Ei ole

En osaa sanoa

8. Koetko, että olet itse henkilö, joka ohjaa useasti muita työntekijöitä parturi-kampaajan työhön liittyvissä asioissa?

Kyllä

En

En osaa sanoa

Jos vastasit kyllä, mitä hyötyä koet tästä olleen sinulle?

Voitko kertoa esimerkin tällaisesta tilanteesta?

9. Koetko, että työpaikallasi on henkilö, joka edistää ammatillista osaamistasi?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

Jos vastasit kyllä, mitä hyötyä koet tästä olleen sinulle? Kuinka tämä henkilö on edistänyt ammatillista osaamistasi?

Jos vastasit kyllä, voitko kertoa esimerkin?

10. Koetko, että työpaikallasi tulisi olla henkilö, joka auttaisi ja ohjaisi sinua aina tarvittaessa ammatillisissa asioissa?

Kyllä

En

En osaa sanoa

Miksi koet näin?

Mahdollisen pienimuotoisen jatkohaastattelun takia voit laittaa puhelinnumerosi näkyviin alla olevaan kohtaan. Jatkohaastattelun toteutuessa sen ajankohta tulee olemaan alkusyksy 2007.

Puh: _____

Kiitos vastauksistasi!

Tutkimus mentoroinnista Sokos Hyvä Olo -kampaamoissa
30.5.2007

Hei!

Olen estenomiopiskelija Elina Pitkänen. Opiskelen Helsingin ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötäni mentoroinnista Sokos Hyvä Olo -kampaamoissa. Toivon, että osallistuisitte tutkimuksen tekemiseen täyttämällä oheisen tutkimuslomakkeen. Opinnäytetyössäni ei tule yksittäisten kampaamoiden nimet ilmi.

Tarkoitukseni on myös tehdä pienimuotoinen jatkotutkimus puhelinhaastatteluna, jonka kesto on enintään 15 minuuttia. Puhelinhaastattelun toteutuessa sen ajankohtana on alkusyksy 2007. Tämän vuoksi pyydän teitä laittamaan puhelinnumeron tutkimuslomakkeeseen siihen varattuun kohtaan. Puhelinnumerot eivät joudu ulkopuolisten tietoon.

Palautuskuoren postimaksu on valmiiksi maksettu. Postitattehan lomakkeet viimeistään 15.6.2007 oheisessa vastauskuoressa.

Kiitos vastauksistanne!

Terveisin

Elina Pitkänen

elina.pitkanen@edu.stadia.fi

Tuija.Salmi@sok.fi

Aihe: Estenomiopiskelijan opinnäytetyö, Sokos Hyvä olo

Hei!

Olen estenomiopiskelija Elina Pitkänen. Tulen valmistumaan estenomiksi Helsingin ammattikorkeakoulu Stadiasta ensi joulukuussa. Tällä hetkellä teen opinnäytetyötäni, jonka aiheena on mentorointi. Minua kiinnostaisi tutkia kuinka mentorointi näkyy Sokos Hyvä olo - kampaamoissa, onko sitä ja jos sitä on, niin millä tavoin se siellä ilmenee. Olen myös itse työskennellyt kyseisessä parturi-kampaamossa, mikä tekee tutkimuksesta itselleni mielenkiintoisen.

Sain yhteystietosi Helsingin keskustan tavaratalonjohtajalta Liisi Jauholta. Hän katsoi, että olisitte henkilö, johon voisin olla yhteydessä opinnäytetyöni tiimoilta. Tarkoitukseni on saada lupa, jotta voin lähettää tutkimuslomakkeeni mentoroinnista kaikkiin Suomen Sokosten Hyvä olo - kampaamoihin. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian kanssa olisi myös hyvä tehdä yhteistyöstä Hanke-sopimus, jonka tarkoituksena on kuvastaa opinnäytetyön työelämälähtöisyyttä sekä selvittää osapuolten (opiskelijan, työyhteisön ja ohjaajan) rooleja tämän työn suhteen. Jos koet, ettet ole oikea henkilö sopimaan edellä mainituista asioista, niin olisin kiitollinen jos voisitte nimetä henkilön, johon voin olla yhteydessä tämän asian tiimoilta.

Ystävällisin terveisin:

Elina Pitkänen