

Anne Väisänen

# PITKÄAIKAISTYÖTTÖMIEN YKSIÖ- VALMENNUKSEN YHTENÄISTEN TOIMINTATAPOJEN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö

Sosionomi

Huhtikuu 2016



**KYAMK**  
University of Applied Sciences

<b>Tekijä/Tekijät</b>	<b>Tutkinto</b>	<b>Aika</b>
Anne Väisänen	Sosionomi	Huhtikuu 2016
Opinnäytetyön nimi Pitkäaikaistyöttömien yksilövalmennuksen yhtenäisten toimintatapojen kehittäminen	39 sivua 5 liitesivua	
Toimeksiantaja		
Työapu Lahty ry (Lahden seudun työttömät ry)		
Ohjaaja		
Lehtori Harri Mäkinen		
<p data-bbox="145 730 1401 763"><b>Tiivistelmä</b></p> <p data-bbox="145 770 1401 949">Opinnäytetyössä selvitin lähtökohtia ja tarvetta pitkäaikaistyöttömien yksilövalmennuksessa käytettävien toimintatapojen yhtenäistämiseksi. Yksilövalmennuksella tarkoitetaan tässä Työapu Lahty ry:n työntekijöiden antamaa yksilövalmennusta Lahdessa ja Nastolassa oleville pitkäaikaistyöttömille. Heidän työnsä on yhteiskunnallisesti hyvin merkittävä.</p> <p data-bbox="145 987 1401 1133">Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää pitkäaikaistyöttömien yksilövalmennukseen nykytilaa ja kehittämistarpeita Työapu Lahty ry:ssä. Kartoittamalla työntekijöiden kokemuksia saadaan tietoa yksilövalmennusprosessin toimintatapojen ja menetelmien yhtenäistämisen ja kehittämistarpeista.</p> <p data-bbox="145 1171 1401 1462">Aineisto tähän laadulliseen tutkimukseen kerättiin kyselyllä, johon vastasivat kaikki kymmenen valmennustyötä tekevää työntekijää. Kysymykset pohjautuivat opinnäytetyön teoriaosuudessa kuvattuihin erilaisiin yksilövalmennuksen periaatteisiin, siihen liittyviin haasteisiin ja yleisiin kehitystrendeihin. Kysymykset käsittelivät muun muassa yksilövalmennuksen yhtenäisiä toimintatapoja työyhteisössä sekä ongelmia ja haasteita, joita valmentajat ovat valmennustyössä kohdanneet. Kyselyn teemoja olivat myös valmentajien kokemukset heidän omista koulutustarpeistaan ja näkemykset laadukkaasta yksilövalmennuksesta.</p> <p data-bbox="145 1500 1401 1758">Kyselyn tulokset osoittivat, että työntekijöiden näkemykset olivat hyvin erilaisia. Tämän johdosta sainkin tutkimuksessani hyvän käsityksen siitä, että Lahty ry:ssä suhtautuminen yksilövalmennukseen ja siinä käytössä oleviin toimintatapoihin, yksilövalmennukseen käytettävään aikaan ja koulutustarpeeseen olivat melko erilaisia. Tulokset kertoivat myös sen, että yksilövalmennuksen toimintatavat ovat muuttumassa ja tarvitsevat yhtenäistämistä sekä uudistamista. Asiakas on tärkeä ottaa yhä enemmän mukaan yksilövalmennuksen kehittämiseen.</p> <p data-bbox="145 1796 1401 1908">Tutkimuksen johtopäätös on seuraava: Mitä henkilökohtaisempaa yhtenäisin toimintatavoin toteuttavaa yksilövalmennusta onnistutaan antamaan edullisesti, sen kestävämpää ja tuloksekkaampaa on Lahty ry:n palvelutuotanto.</p> <p data-bbox="145 1946 1401 2024">Opinnäytetyötäni tullaan hyödyntämään Lahty ry:n yksilövalmennuksen toimintatapojen kehittämisessä ja yhtenäistämässä.</p>		
<p data-bbox="145 2054 1401 2087"><b>Asiasanat</b></p> <p data-bbox="145 2094 1401 2121">yksilövalmennus, työvalmennus, pitkäaikaistyöttömyys, voimaannuttaminen</p>		

Author (authors)	Degree	Time
Anne Väisänen	Bachelor of Social Services	April 2016
Thesis Title		39 pages 5 pages of appendices
Developing the uniform methods of the personal coaching with long-term unemployed people		
Commissioned by		
Työapu Lahty ry (Lahden seudun työttömät ry)		
Supervisor		
Harri Mäkinen, Senior Lecturer		
Abstract		
<p>This thesis I researched the baselines and demand of integrating the methods that are used in personal coaching with long-term unemployed people. In this thesis “the personal coaching” means the coaching that Työapu Lahty – association gives to long-term unemployed people in Lahti and Nastola. The work they have done is socially significant.</p> <p>The target of this thesis is to find out the present state and the developing needs in Työapu Lahty. Surveying the experiences of the employees gives information about the needs of uniforming and developing needs in the methods of personal coaching processes.</p> <p>The material to this qualitative research was collected by survey, where all ten coaching employees in Lahty ry answered. Questions were based on different challenges and general trends of the personal coaching which are described in the theoretic part of this thesis.</p> <p>The questions dealt the uniform methods of the personal coaching in working community and also the problems and challenges that the employees have faced in the coaching work. The themes of the survey were also the coacher`s experiences about their own needs for education and the opinions about the high-class personal coaching.</p> <p>The results of the, survey shows that views of people are very different. That is why I understood well that the attitude of personal coaching and the methods what is used in personal coaching, the available time and the need of study were quite different in Lahty ry. The results also showed that the methods of the personal coaching are going to change and those will need more integrating and renewing. It is important to take the client more and more with the developing work of personal coaching.</p> <p>The conclusion of the research is this: The more individual personal coaching is possible to implement reasonably by using uniform methods, the more durable and more successful will the service delivery of Lahty ry be.</p> <p>My thesis will be utilized to develop and uniform the methods of personal coaching in Lahty ry.</p>		
Keywords		
personal coaching, work coaching, long-term unemployment, empowerment		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	TYÖTTÖMYYSTILANNE, TYÖTTÖMIEN PALVELUT JA TYÖAPU LAHTY RY .....	6
2.1	Työttömyystilanne Suomessa ja Lahdessa.....	6
2.2	Työttömien palvelut Lahdessa ja Työapu Lahty ry.....	7
3	YKSILÖVALMENNUS .....	8
3.1	Mitä yksilövalmennus on ja yksilövalmennus voimaannuttajana .....	8
3.2	Työllistämistoimialan muut käsitteet ja valmennustyylit .....	12
3.3	Yksilövalmennuksen haasteet .....	15
4	TYÖAPU LAHTY RY:N VALMENTAJAT JA TEHTÄVÄT SEKÄ ASIAKKAAT .....	17
4.1	Työapu Lahty ry:n yksilövalmentajat.....	17
4.2	Yksilövalmennus ja sen prosessin eteneminen Työapu Lahty ry:ssä .....	17
4.3	Yksilövalmentajan tehtävät ja osaamisvaatimukset.....	19
4.4	Asiakaskuvaus.....	22
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	24
5.1	Aiheen valinta ja työn eteneminen .....	24
5.2	Opinnäytetyön tavoite, rajaus sekä käytetyt menetelmät.....	25
5.3	Kyselyn tulosten yhteenveto .....	27
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET .....	32
6.1	Johtopäätökset .....	32
6.2	Kehittämisehdotukset .....	35
7	POHDINTA .....	36
	LÄHTEET.....	38
	TAULUKKOLÄHTEET JA KUVALÄHTEET .....	39

## LIITTEET

- Liite 1. Rekrylomake
- Liite 2. Alkuhaastattelu
- Liite 3. Väliarviointi
- Liite 4. Loppuarviointi
- Liite 5. Kyselylomake

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on pitkäaikaistyöttömien yksilövalmennus. Työni toimeksiantaja on Työapu Lahty ry (jatkossa Lahty ry). Työssäni kuvaan yksilövalmennusta sosiaalisen työllistämisen toimialalla sekä Lahty ry:n yksilövalmennusta tekevien työntekijöiden näkemystä organisaation yksilövalmennuksen nykytilasta sekä tarpeesta toimintatapojen yhtenäistämiseksi.

Yksilövalmennus on ollut vuosia osa työtäni. Aiheen valintaan vaikutti myös se, että olen aina ollut kiinnostunut toiminnan kehittämisestä ja uskon, että tämä työni antaa siihen lisää valmiuksia. Lisäksi olen huomannut Lahty ry:n työntekijöiden valmennuskäytännöissä suuriakin eroja, joilla on ollut vaikutusta asiakkaiden etenemismahdollisuuksiin.

Opinnäytetyöni aihe on ajankohtainen, koska toiminnalla on myös merkittävä yhteiskunnallinen vaikutus. Pitkäaikaistyöttömyyttä torjutaan tehokkaimmin tukityöllistämällä, joka kuuluu Lahty ry:n toimialaan ja johon liittyy yksilövalmennus. Mitä henkilökohtaisempaa yhtenäisin toimintatavoin toteuttavaa yksilövalmennusta onnistutaan antamaan edullisesti, sen kestävämmällä pohjalla ja tuloksekkaampaa on Lahty ry:n palvelutoiminta. Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää kyselyllä erilaisia käytäntöjä, työntekijöiden näkemyksiä ja kehittämistoimenpiteitä yksilövalmentajien toiminta- ja työtapojen yhtenäistämisen taustaksi.

Toisessa luvussa avaan opinnäytetyöni taustoja. Tarkastelen pitkäaikaistyöttömyyttä osana työllisyyskehitystä ja pitkäaikaistyöttömien määrää ja heidän asemaansa työmarkkinoilla. Luvussa esittelen myös työnantajani Lahty ry:n toimintaa ja siellä tehtävää pitkäaikaistyöttömien yksilövalmennusta.

Kolmas luku keskittyy pitkäaikaistyöttömien valmennukseen. Aluksi tarkastelen yksilövalmennusta yleisellä tasolla mitä yksilövalmennus tässä opinnäytetyössäni tarkoittaa ja mitä käsitteitä siihen liittyy. Paneuduin myös erilaisiin valmennustyyliin ja yksilövalmennukseen voimaannuttavana tekijänä. Viimeisenä asiana luvussa esittelen yksilövalmennuksen haasteita, jotka ovat mittavia. Toimintaa on kehitettävä ja saatava tuloksellisemmaksi.

Neljännessä luvussa avaan Lahty ry:ssä työskentelevien yksilövalmentajien taustaa, heidän tehtäviään ja Lahty ry:n asiakasryhmiä ja niiden odotuksia yksilövalmennukselta.

Viidennessä luvussa keskityin opinnäytetyönkuvaukseen eli siihen, mitä vaiheita työhön kuuluu. Etenin seuraavasti: aiheen valinta, työn aikataulu, tavoite, rajaus, käytetyt menetelmät, kyselyn tulokset ja analyysi.

Kuudennessa luvussa kirjoitin kyselyn tuloksista johtopäätöksiä, joiden taustalle liittyi myös opinnäytetyössä esitettyä tausta-aineistoa. Lisäksi esittämäni kuusi kehittämis ehdotusta, jotka nousivat esiin kyselyn tuloksista ja opinnäytetyön aikana läpikäymästäni aineistosta ja asioista, joita aloin pohtia opinnäytetyön kirjoittamisen aikana. Osa liittyy yhdistyksen toiminnan kehittämiseen ja osa pitkäaikaistyöttömien yksilövalmennuksen yleisempään kehittämiseen.

## 2 TYÖTTÖMYYSTILANNE, TYÖTTÖMIEN PALVELUT JA TYÖAPU LAHTY RY

### 2.1 Työttömyystilanne Suomessa ja Lahdessa

Työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) laskelmien mukaan Suomessa olisi työttömiä tällä hetkellä noin 361 000. Työttömyysluvut ovat kuitenkin suuremmat, koska kaikki eivät ole työvoimatoimistojen asiakkaina (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2016).

Koko maan työttömyysaste oli helmikuun 2016 lopulla 13,7 % ja Lahdessa työttömyysaste oli 17,8 %. Työttömiä työnhakijoita Lahdessa oli helmikuun lopussa 10 115 henkilöä, joista pitkäaikaistyöttömiä (12 kk) oli 3928 henkilöä (Lahden kaupunki, 2016). Nämä 3928 pitkäaikaistyöttömät ovat Lahty ry:n pääasiallisia asiakkaita.

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) kaavailee muutoksia pitkäaikaistyöttömien työvelvoitteisiin, joka tuo lisähaasteita työllistymiseen niille, joilla on ammatti. Ministeriössä suunnitellaan muutosta, että kolmen kuukauden ammattipätevyyden suojan murtaminen poistettaisiin. Tämän jälkeen olisi otettava työ kuin työ vastaan, ettei menetä ansiosidonnaista päivärahaa tai työmarkkinatukea. Työn vastaanottamisen kieltäytyminen voi johtaa karenssiin kolmeksi kuukaudeksi (Yle Uutiset, 24.2.2016).

Pitkäaikaistyöttömyys on suuri rasite yhteiskunnalle. Työttömyys aiheuttaa verotulojen menetyksiä ja samalla lisää toimeentuloturvamenoja sekä sosiaali- ja terveystalv palvelujen menoja. Työmarkkinatukea saavista henkilöistä yli puolet saavat myös asumis- ja toimeentulotukea (Eskonen 2014).

## 2.2 Työttömien palvelut Lahdessa ja Työapu Lahty ry

Lahdessa eri yhdistykset ovat hakeneet pitkäaikaistyöttömien toiminnoille rahoitusta RAY:ltä ja Euroopan sosiaalirahastosta (ESR). Näissä projekteissa annettavat palvelut toteutetaan yhdistyksien kehittämällä toiminnoilla.

Lahdessa pitkäaikaistyöttömille järjestettäviä palveluja tarjoavat seuraavat tahot: Lahden kaupungin sosiaalitoimi kuntouttavaa työtoimintaa; kaupungin nuorisopajat; työ- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto) tarjoaa työkokeilua, valmennusta, työvoimakoulutuksia ja omaehtoista opiskelua.

Yhdistykset tarjoavat työttömille eri toimintoja, joista Lahty ry on yksi suurimmista työllistäjistä Lahden alueella. Yhdistys jälleensijoittaa palkkatuella henkilöitä työhön yhdistykseen, säätiöihin ja yrityksiin.

TE-toimisto tarjoaa työttömille työnhakuryhmiä ostopalveluna sekä yksityisiltä palveluntuottajilta valmennusta kolmeksi kuukaudeksi niille, jotka ovat palkkatuella ja haluavat jatkoa työllisyyteen. Yksilövalmennus on yksi tärkeimmistä Lahty ry:n pitkäaikaistyöttömille antamista palveluista, joista on hyötyä etenkin asiakkaille, mutta myös Lahden kaupungille ja Lahty ry:lle.

Lahden seudun työttömät ry on vakiinnuttanut asemansa kolmannen sektorin työllistäjänä Lahdessa vuodesta 1993 alkaen. Uusi nimi Työapu Lahty ry vahvistettiin 1.9.2015. Työapu Lahty ry (jatkossa Lahty ry) on yleishyödyllinen ja voittoa tavoittelematon yhdistys. Yhdistyksen tarkoituksena on toimia työttömyyden vähentämiseksi ja poistamiseksi, työttömien toimeentulon parantamiseksi sekä henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin kohottamiseksi Lahden alueella.

Tarkoituksensa toteuttamiseksi yhdistys toimii yhteistyössä yleishyödyllisten yhdistysten sekä muiden työttömien tukitoimintaa harjoittavien järjestöjen tai viranomaistahojen kanssa, hallinnoi erilaisia työttömien asemaa parantavia projekteja ja järjestää työttömien omaehtoista toimintaa heidän asemansa pa-

rantamiseksi. Se hoitaa työttömien neuvontapalvelua, tiedotus- ja julkaisutoimintaa. Lisäksi yhdistys järjestää työttömille informaatiotilaisuuksia, harrastus-, virkistys-, opinto-, liikunta- ja raittiustoimintaa sekä tarjoaa työllistymismahdollisuuksia pitkäaikaistyöttömille ja vajaakuntoisille.

Toiminnan tavoitteiden saavuttamiseksi yhdistyksen on tarkoitus kehittää toimintamalleja edistääkseen työllisyyttä, palkkatukityötä, terveyttä ja hyvinvointia sekä ehkäistä syrjäytymistä.

Lahty ry palkkaa pitkäaikaistyöttömiä työ- ja elinkeinotoimiston (TE) kautta haettavalla palkkatuella. Palkkatukijakson pituus on normaalisti kuusi kuukautta, tämän jälkeen asiakas on oikeutettu ansiosidonnaiseen päivärahaan. Joskus on mahdollista saada palkattua asiakas jopa 12 kk:n jaksolle. Vuoden mittaiselle palkkatukijaksolle on oltava perustelut esimerkiksi ikä. Tämä mahdollistuu, kun ikää on sen verran, että asiakas pääsee niin sanotusti eläkeputkeen, ja Lahden kaupungilta saadaan Lahti-lisä rahoitusta. Lahty ry tarvitsee työllistääkseen pitkäaikaistyöttömiä palkkatukirahoituksen ja Lahti-lisän.

Asiakkaat sijoittuvat Lahty ry:n eri toimintoihin, joita ovat autopaja, kierrätyskeskus, kotiapu ja yhdistyksen toimistoon erilaisiin tehtäviin ja siivoukseen. Yhdistys jälleen sijoittaa pitkäaikaistyöttömiä muihin yhdistyksiin, säätiöihin ja yrityksiin. Lahty ry:ssä annetaan vuosittain yksilövalmennusta noin 120:lle palkkatukityössä olleelle asiakkaille. Yhdistys järjestää ostopalveluna asiakkailleen lyhytkursseja, esimerkiksi hygieniapassi, ensiapu, tulityökortti ja siivousalan koulutuksia.

### 3 YKSILÖVALMENNUS

#### 3.1 Mitä yksilövalmennus on ja yksilövalmennus voimaannuttajana

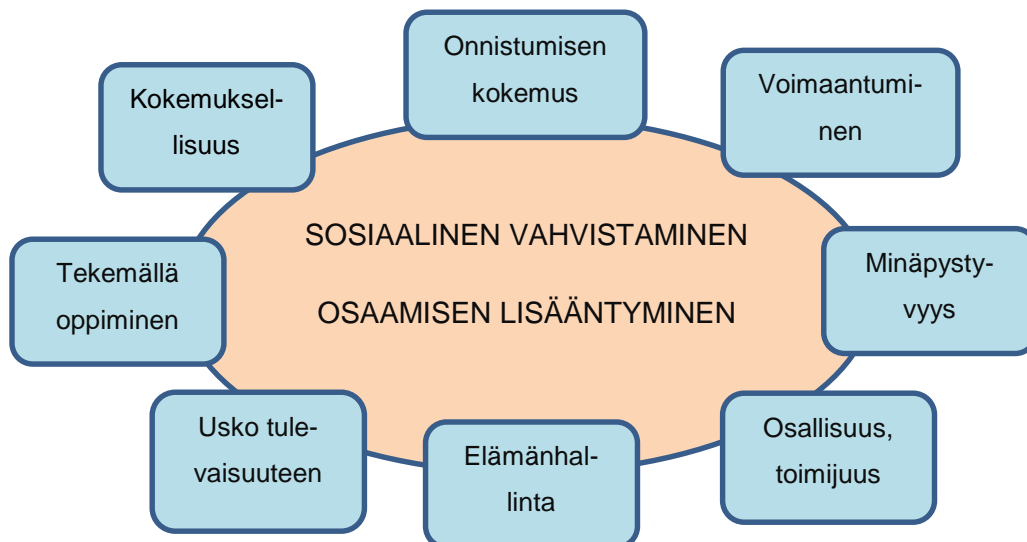
Yksilövalmennuksella tarkoitetaan asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakyvyn ja arjen hallinnan tukemista. Yksilövalmennuksessa arvioidaan ja seurataan asiakkaan tilannetta ja laaditaan valmennussuunnitelma koko prosessin ajalle. Asiakkaan kanssa käydään keskusteluja sekä selvitetään elämänhallintaan liittyviä asioita esimerkiksi velka-asiat. Yksilövalmennuksessa kartoitetaan asiakkaille, mitä tietoja ja taitoja hänen prosessin aikana lisätä. Yksilövalmennus on moniammatillista työtä, jossa yhteistyötä tehdään TE-toimiston, koulu-



tus-, sosiaali-, terveys- ja mahdollisten muiden asiantuntijoiden kanssa (Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet 2009, 31).

Yksilövalmennus voidaan rinnastaa myös palveluohjaukseen, joka perustuu asiakkaan kohtaamiseen ja asiakkaan oman itsenäisen elämänsä tukemiseen. Asiakkaan päämääränä on myös vahvistaa omaa päätöksentekoa ja toimintakykyä. Tärkeää on ohjaajan ja asiakkaan välinen luottamuksellisen suhteen rakentaminen. Edellä mainitun asian vahvistuttua voidaan konkreettisesti alkaa hahmotella, mitkä voisivat olla asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet (Suominen & Tuominen 2007, 13).

Yksilövalmentajat pyrkivät saamaan asiakkaan hyvän elämän piiriin ja selkiyttämään elämän merkityksen. Yksilövalmennus voidaan nähdä sosiaalisena vahvistamisen osaamisen lisääntymisenä tai voimaannuttamisen välineenä. Näitä yksilövalmennuksen elementtejä on kuvattu tarkemmin kuvassa 1 ja taulukossa 1.



Kuva 1 Työpajapedagogiikan elementtejä (Työpajapedagogiikka, Valmennuksen pedagogisia lähtökohtia työpajoilla 2014, 47)

Taulukko 1. Minun työni asiakassuhteissa (Mattila. H., 2008)

tyypittely → yläluokat ↓	auktoriteetilähtöinen työskentelytapa	työskentelytapa yhteistyösuhde	työntekijälähtöinen työskentelytapa
suhtautuminen asiakkaaseen	Asetun asiakkaan asemaan tulkitakseni asiakasta ja luokitellakseni hänet oikeaan kategoriaan.	Hallitsemillani ihmissuhdetaidoilla pidän asiakasta tasavertaisena ja pyrin ottamaan hänet mukaan hoitoonsa.	Olen oman elämäni subjekti ja kunnioitan asiakasta omana itsenään ja yhteistyökumppanina
asiakkaan muutoksessa mukana oleminen	Näen asiakkaan voimavarat ja mahdollisuudet ja osoitan ne hänelle. Tuen ja vahvistan asiakasta. Annan asiakkailla monenlaisia elämän eväitä. Korjaan asiakkaan virheitä ja ohjaan hänet oikeaan suuntaan.	Toimin muutosagenttina asiakkaan elämässä. Rohkaisen ja kannustan asiakasta. Keskustelen tärkeistä asioista asiakkaan kanssa. Opetan asiakasta	Huomaan ja kohtaan asiakkaan. Kuljen asiakkaani rinnalla pitäen yllä toivoa. Etsimme ja löydämme yhdessä mahdollisuuksia.
palaute asiakkaalle	palkitseminen tai rankaiseminen	kiittäminen tai moittiminen	arvostaminen
mikä estää työskentelemästä asiakkaan voimaantumista edistävällä tavalla	asiakkaiden vaativuus ja yhteistyökyvyttömyys	asiakkaiden yhteistyöhaluttomuus	joskus oma objektivoiva suhtautumiseni
Kertomustyypit →	<b>Yritän tehdä asiakkaalle mahdollisimman hyvän elämän<sup>30</sup></b>	<b>Pyrin saamaan asiakkaan kykeneväksi mahdollisimman hyvään elämään</b>	<b>Autan asiakasta selkiyttämään elämänsä merkityksiä</b>

Yksilövalmennusta voitaneen käsitellä sosiaalipedagogisesta viitekehiksestä käsin. Tällöin myös yksilövalmennuksen valmennuksen prosessit liittyvät osaksi sosiokulttuurista oppimista. Valmennuksessa etsitään tällöin keinoja, joilla asiakkaiden oppimisen ja kehittymisen polkuja tuetaan suhteessa asiakkaan omiin kykyihin, tavoitteisiin ja yhteisöön. Sosiaalipedagogisessa valmennuksessa autetaan valmentautujaa itseapuun samalla tuottaen tarvittavaa subjektiutta. Subjektiudella ymmärretään ihmisen vastuun ottamista omasta elämästä ja elämäkulusta, itsensä kehittämistä, osallisuudesta, toimimisesta toisten ihmisten kanssa ja yhteiskunnallisesta osallistumisesta. Sosiaalisten ongelmien kanssa kamppailevien valmennettavien oma kykenemättömyys tarttua omiin asioihinsa ja muuttaa niitä on heikko. Tuolloin vaaditaan valmentajalta vahvaa ammattitaitoa, koska hänen on osattava auttaa ja vahvistaa hei-

tä itsepuun sekä näkemään heidän mahdollisuutensa omaan elämönhallintaan (Hämäläinen 1999, 61–62).

Yksilövalmennus prosessina liittyy sosiokulttuurisen innostamisen kokonaisuuteen, jossa painotetaan valmennettavan, esimerkiksi pitkäaikaistyöttömän asiakkaan kehittymistä ja oppimista suhteessa omaan kulttuuriin ja yhteisöön. Valmennuksessa haetaan keinoja, joilla voidaan tukea asiakkaan kehittymistä ja oppimista suhteessa hänen asettamiinsa tavoitteisiin, kykyihin ja yhteisöön, jossa hän asuu, elää, ja tahtoo työskennellä. Sosiokulttuurinen innostaminen, voimaannuttaminen pyrkii ehkäisemään ja vähentämään syrjäytymistä, edistämään kasvua koulutuksella tavoitteena henkilökohtainen ja yhteisöllinen kehitys. (Kurki 2000, 42, 47).

Yksilövalmennus voi olla asiakkaalle keino voimaantua oman elämänsä hallitsijaksi ja yhteiskunnan täysivaltaiseksi jäseneksi. Valmennettavien henkilöiden vuorovaikutussuhteet eivät useinkaan toimi, ja siksi vuorovaikutustaitojen opettaminen on olennainen osa valmennusta. Työhön liittyy aina sosiaalinen näkökulma eli tekeminen ja ryhmään kuuluminen. Tämä onkin merkittävä osa yksilövalmennusta. Työkokeilu on tärkeä toiminta asiakkaalle, joka on palaamassa työelämään. Työkokeilun sopimus tehdään asiakkaalle 1–6 kuukaudeksi, jonka aikana asiakkaan sosiaalinen vahvistuminen ja vuorovaikutustaidot lisääntyvät. Työkokeilun jälkeen asiakkaalle voidaan hakea palkkatukea kuudeksi kuukaudeksi työllistymiseen.

Voimaantuminen koetaan henkilökohtaiseksi voimavaraksi, joka on sosiaalinen prosessi ja lähtee ihmisestä itsestään. Voimaantumisessa on osa-alueita, jotka ovat itseluottamus, itsearvostus, minäkuva ja identiteetti. Ydintekijät asiakkaan kannalta ovat onnistuminen, selkeys, tavoitteellisuus, toiminnallisuus ja yhdessä luominen. Kun taas mahdollistavina tekijöinä asiakkaille nähdään vastuu, vapaus, arvostus, luottamus ja myönteisyys. Kaikkia näitä osa-alueen ja ydintekijöitä voidaan vahvistaa sosiaalisella kanssakäymisellä. Voimaantumista tukevat myös avoin ilmapiiri, rohkaiseminen ja tasa-arvoinen kohtelu valmentautujien kesken (Hämäläinen & Palo 2014, 49).

### 3.2 Työllistämistoimialan muut käsitteet ja valmennustyyli

Valtakunnallinen Työpajayhdistys ry (TYP) on suomalaisen sosiaalisen työllistämisen valtakunnallinen järjestö, jonka tehtävänä on kehittää toimialaa ja tiedottaa jäsenyhdistyksille. Vuonna 2002 TPY hyväksyi kokouksessaan työ- ja yksilövalmennuksen peruskäsitteet, ja samalla otettiin yhtenäiseksi käytännöksi työ- ja yksilövalmentajien tehtävänimikkeet.

#### Peruskäsitteet

- **Yksilövalmennus** on työvalmennusta tukevaa toimintaa, joka edistää kokonaisvaltaisesti valmentautujan arjen hallintaa ja toimintakykyä.
- **Työvalmennus** on valmentautujan yksilöllisten tarpeiden ja valmiuksien mukaan suunniteltua ja tavoitteellista työn avulla tapahtuvaa yksilön työkyvyn edistämistä.
- **Sosiaalisen työllistämisen yleiskäsite** on työn ja verkostoyhteistyön avulla tapahtuvan työllistämisen prosessille. Sosiaalisen työllistämisen tavoitteena on yksilöiden tukeminen työelämään, koulutukseen tai arjen hallinnan kehittämiseen.
- **Yksilöllisessä palveluohjauksessa** otetaan yksilölliset tarpeet huomioon, osallisuutta edistävä, tavoitteellinen ja vastuullinen työskentelytapa, jolla varmistetaan tuen saatavuus ja kohdentuminen
- **Asiakas** (valmentautuja) = henkilö, joka osallistuu edunsaajana organisaation toimintaan eli saa valmennusta tai on tukityöllistettynä organisaatiossa. Tilaaaja, maksaja (asiakas) = henkilö tai esim. viranomais- tai muu taho, joka ostaa organisaation tuottamia palveluja tai muita tuotteita.
- **Työvalmentaja** tukee asiakkaiden työkykyä sekä vastaa yksikön asiakasvalmennuksesta ja työtoiminnasta.
- **Yksilövalmentaja** on se, joka arvioi ja tukee valmentautujan toimintakykyä sekä vastaa palveluohjauksesta.
- **Palveluohjaaja** on ammattitoimija, joka ottaa vastuun asiakkaan tilanteen arvioinnista, suunnittelusta ja seurannasta. Hän myös koordinoi edunsaajalle kohdennettuja palveluita. (Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet 2009, 11–12.)

Työvalmennuksella tarkoitetaan yksilön tavoitteiden, työkyvyn ja osaamisen edistämistä. Työvalmennus on valmentautujan yksilöllisten tarpeiden ja valmiuksien mukaan suunniteltua ja tavoitteellista työn (tuotannollinen toiminta) avulla tapahtuvaa yksilön työkyvyn edistämistä. Tämä toteutuu muun muassa erityistyöllistämisen yksiköissä ja vähäisemmässä määrin sosiaalisissa yrityksissä. Toiminnan vastuhenkilö voi toimia työvalmentaja-nimikkeellä.

Työvalmennus on pääasiassa pajatoiminnassa (kuntouttava työtoiminta) käytettävää osaamisen valmennusta, jossa työ on painopisteenä ja samalla työvalmennus tukee valmennettavaa arjen hallinnassa. Työvalmennuksessa arvioidaan päivittäin asiakkaan työssä suoriutumista kirjaamalla tapahtumat ylös. Pajatoiminta katkaisee vain tilapäisesti pitkäaikaistyöttömyysjakson, mutta asiakkaan itsetunnon kohottamisen, sosiaalisen kanssakäymisen vahvistamisen ja arjen jäsentämisen kannalta toiminnan tärkeys korostuu juuri näistä toiminnoista. Valmennettava saa työvalmentajalta pitkäjänteistä tukea tavoitteidensa saavuttamiseksi. Työvalmennuksen aikana yksi keskeisimmistä elementeistä on vuorovaikutus. Työvalmentaja havainnoi, keskustelee ja kuuntelee asiakasta sekä antaa palautetta hänen kehitysprosessistaan. Työvalmentajan on dokumentoitava ja jaettava valmentautujan tulokset ja kokemukset valmennusprosessista (Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet 2009, 29).

Työ- ja yksilövalmennus eroavat toisistaan asiakasprosessissa lähinnä siinä, että yksilövalmentaja vastaa valmentautujan rekrytoinnista, valmennuksesta ja jatkosuunnitelmasta, jota Lahty ry:ssä tehdään. Työvalmentajan pääasiallinen tehtävä on taas toimia kuntouttavan työtoiminnan pajassa ja keskittyä asiakkaan työn suoritukseen ja toimintakykyyn. Työvalmentaja ja yksilövalmentaja tekevät yhteistyönä asiakkaan kanssa hänelle toimintasuunnitelman työpajalla. Koko työvalmennuksen prosessin aikana valmentautuja käy työ- ja yksilövalmentajan kanssa keskustelua ja tekee arviointia.

Työ- ja yksilövalmennus perustuu aina tavoitteelliseen arviointiin, jossa arvioidaan ja selvitetään asiakkaan kykyä työskennellä palkkatuella, työkokeilussa tai työpajatoiminnassa. Valmentaja asettaa asiakkaan kanssa yhdessä tavoitteet, joiden toteutumista seurataan, arvioidaan ja dokumentoidaan koko prosessin ajan. Jokaisella asiakkaalla tulee olla päämäärä selvillä, jotta tavoitteisiin voi pyrkiä. (Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet 2009, 24–25.)

Valmentaja valitsee valmennettavalle oikean valmennusmenetelmän hänen osaamisensa, motivaationsa ja työkykynsä perusteella. Asiakas ei tarvitse työvalmennusta, jos hänellä on työkykyä ja -halua sekä pätevyyttä. Tuolloin asiakkaat voidaan työllistää suoraan ja ilman alkuvalmennusta. (Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet 2009, 37–38.)

Valmennustyyli jakautuvat asiakaskeskeisiin ja tehtäväkeskeisiin valmennuksiin. Asiakaskeskeisiä ovat motivoiva ja osallistuva valmennus, joita pääasias-

sa käytetään yksilövalmennuksessa. Tehtäväkeskeiset valmennukset ovat ohjaava ja delegeoiva (taulukko 2).

Taulukko 2. Valmennustyyli (Koskinen & Hautaluoma. 2009)

Valmennustyyli	Valmennusprosessi	Keskeinen sisältö
Motivoiva valmennus	Starttivalmennus	Elämän tilanteen kartoittaminen ja arjen hallinnan tukeminen. Motivointi toimintaan
Osallistuva valmennus	Kuntouttava työvalmennus	Tukeminen työvalmennuksessa ja arjen hallinnassa
Ohjaava valmennus	Valmentava työvalmennus	Työvalmennus korostuu. Annetaan tarvittaessa yksilövalmennusta
Delegoiva valmennus	Työllistyminen	Tuotannolliseen työhön kykenevälle. Tuetaan avoimille työmarkkinoille

**Motivoivan valmennuksen** painopiste keskittyy itse asiakkaaseen eikä tehtävään. Valmentajan on osattava herättää asiakkaan mielenkiinto ja havainnollistaa onnistumisen mahdollisuudet sekä sen hyödyt. (Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet 2009, 37–38.)

Motivoiva valmennus sopii asiakkaille, joilla on vaikea syrjäytymishistoria sekä alisuoriutuville asiakkaille. Motivoivan päivittäisen valmennuksen lähestymistapana on korkea asiakaskeskeisyys ja alhainen tehtäväkeskeisyys. Jos asiakkaan tiedot ja taidot riittävät tehtävään, mutta hänellä ei ole kiinnostusta tehdä sitä, valmentajan on osattava herättää asiakkaan kiinnostus työtehtävään. Kun asiakas innostuu, on valmentajan kannustettava ja annettava positiivista palautetta hänelle. (Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet 2009, 39.)

**Osallistuva valmennus** on pääasiassa käytössä valmennuksen alkuvaiheessa ja uusissa tehtävissä. Kun valmennettavan tietotaidot eivät riitä itsenäiseen työskentelyyn, käytetään osallistuvaa valmennusta. Siinä valmentaja keskittyy sekä asiakkaaseen että tehtävän suoriutumiseen. Valmentajan ja valmennettavan välinen vuorovaikutus on tärkeää edistymisen kannalta. Osallistuvan päivittäisen valmennuksen lähestymistapoja ovat tasavertainen tehtäväkeskeisyys ja tasavertainen asiakaskeskeisyys, joka korostuu. Asiakasnäkökul-

masta valmentaja osallistuu tasavertaisena asiakkaan kanssa työnsuoritukseen. Myös oppiminen ja onnistumiset tapahtuvat yhdessä. Valmentaja antaa asiakkaan ilmaista itseään kuvaamalla työvaiheet. (Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet 2009, 40).

**Ohjaavassa valmennuksessa** lähestymistavassa käytetään tasavertaista asiakaskeskeisyyttä ja tehtäväkeskeisyyttä (korostuva). Ohjaavassa valmennuksessa asiakkaan tiedot riittävät, mutta taidoissa on puutteita. Valmennuksessa annetaan neuvontaa ja tukea työsuorituksen loppuun suorittamiseen. Valmentajan on annettava asiakkaalle palautetta onnistuneesta suorituksesta, jotta asiakkaan itseluottamus kasvaa ja hän saa varmuutta suorituksilleen. (Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet 2009, 41).

Kun valmentautuja kykenee suoriutumaan työtehtävistä itsenäisesti, niin valmennuksen osuus vähenee lähes olemattomiin. Tällöin valmentajan on suunniteltava ja johdettava valmentujan työtä. Valmentajan on hallittava ja osattava erottaa valmennustyyli delegoivasta valmennuksesta ja ymmärrettävä valmennustyylien erot.

**Delegoivassa valmennuksessa** on korkea tehtäväkeskeisyys ja alhainen asiakaskeskeisyys, jossa asiakkaan tietotaidot riittävät työn suoritukseen. Valmentaja arvioi työtä ja antaa palautetta siitä. (Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet 2009, 42).

### 3.3 Yksilövalmennuksen haasteet

Olen tehnyt vuosia asiakkaiden kanssa valmennustyötä, ja työn haasteet ovat tulleet esille päivittäin. Merkittävä haaste on pitkään työttömänä olleet henkilöt, joiden terveyden tila on sairauksien ja vammojen vuoksi estänyt aktiivisen työnhaun tai hakemisen koulutuksiin. Asiakkaiden kanssa käydyissä keskusteluissa esimerkiksi jostain sairaudesta on ilmennyt, että heillä ei ole ollut varaa hoidattaa itseään.

Kun palkkatukityöstä siirrytään avoimille työmarkkinoille, iästä saattaa tulla ongelma. On selvää, että yli 50-vuotiaita ei helposti palkata edes palkkatukityöhön. Haasteellinen tilanne on myös silloin, kun asiakkaalla ei ole omia tavoitteita ja hänen kykynsä toimia oman itsensä subjektina on heikko tai jos

valmentaja ja asiakas arvioivat tilanteen tai työllistymisasiat eri tavoin. Asiakkaiden mielestä ikä on suurin este työllistymiseen.

Toiminnallinen rajoite ja ikä yhdessä voivat esimerkiksi aiheuttaa sen, että aletaan selvittää asiakkaan eläkemahdollisuuksia. Yhdeksi suurimmaksi haasteeksi nousee kuitenkin ammatillisen tutkinnon puute. Usein keski-ikäiset asiakkaat, joilla ei ole ammatillista tutkintoa, eivät usko omiin kykyihinsä aloittaa opiskelu.

Yksilövalmentajien kannalta yksi huolestuttavimmista elämäntilanteista on päihteiden käyttö, varsinkin silloin, kun asiakas itse kieltää käyttävänsä päihteitä. Usein palkkatukityö myös päättyy siihen, kun päihteitä käyttävälle asiakkaalle jää juominen päälle ja hän jää tulematta työhön. Haasteena on pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden jämähtäminen paikoilleen. He tulevat tekemään vain sen pakollisen kuuden kuukauden pätkän päästääkseen sitten takaisin ansiosidonnaiselle päivärahalle ja entisiin jämähtäneisiin oloihin.

Entistä suuremmaksi haasteeksi yksilövalmennuksessa tulee asiakasryhmien laajeneminen maahanmuuttajiin. Tällöin nousevat esiin erityisesti kulttuurierot ja heidän suomen kielen taitonsa. Kun kielimuuri on korkea eikä käytettävissä ole tulkkia, asiakastyö heidän kanssaan ei etene. Tulkin käyttö on kallista, eikä yhdistyksillä useinkaan ole varaa käyttää heitä. Maahanmuuttajien suomen kielen taitoon liittyviin haasteisiin voitaisiin vastata sillä, että heidät saadaan mukaan suomalaisten toimintoihin, esimerkiksi järjestöihin työkokeiluun, joissa he oppisivat puhumaan suomen kieltä. Lisäksi heidän tulisi saada opetusta suomen kielen kirjoittamisen ongelmiin, erityisesti kieliopin oppimiseen.

Haasteena on myös yksilövalmentajien osaamisen kehittäminen. Heidän osaamisvaatimuksensa kasvavat koko ajan, sillä asiakaskunta monikulttuuristuu ja moniongelmaistuu entisestään. Valmentajilta vaaditaan yksilöllistä ja voimaannuttavaa työtettä. Voimaannuttamisen merkitys työssä kasvaa koko ajan. Yhteiset toimintamallit, työskentelytavat ja valmennusmenetelmät kehittyvät, ja se vaatii heiltä jatkuvaa uuden omaksumista. Yksilövalmentajien tulee hallita koko valmennuksen prosessi ja sen eri vaiheet, siihen liittyvä verkostoyhteistyö sekä myös asiakkaan työllistymisprosessi. Haasteena on yksilövalmentajan käytännön ohjaus- ja vuorovaikutustaitojen vahvistaminen, palveluhajauksellisen työtteen omaksuminen sekä voimaannuttavien työmenetelmien käyttöönotto.



Valmentautujan kannalta sosiaalinen vahvistaminen on ennaltaehkäisevää työtä. Valmentautuja saa kokonaisvaltaista tukea hyvinvoinnin edistämiseen. Valmentajan on osattava antaa valmentautujalle oikea-aikaista tukea ja neuvontaa sekä valmennusta sosiaalisen vahvistamisen ja osaamisen osaluilla. Valmentautujan osaaminen kasvaa ja kyky hahmottaa omia olevassa olevia taitoja. (Hämäläinen & Palo 2014, 46).

## 4 TYÖAPU LAHTY RY:N VALMENTAJAT JA TEHTÄVÄT SEKÄ ASIAKKAAT

### 4.1 Työapu Lahty ry:n yksilövalmentajat

Lahty ry:ssä kymmenen henkilöä tekee yksilövalmennusta. Ikähaarukka työntekijöillä on 33–58 vuotta. Suurimmalla osalla heistä yksilövalmennus ei ole kokopäiväistä, koska Lahty ry:n saamat rahoitukset (Ely-keskus, RAY ja Lahden kaupunki) eivät riitä pelkästään yksilövalmennukseen.

Yksilövalmennusta tekevät työntekijät toimivat valmennustyön ohessa seuraavissa tehtävissä; kaksi taloushallinnossa (merkonomeja), kaksi projektitehtävissä (lähihoitaja ja sosionomi), RAY:n rahoituksella (tradenomi ja työvalmentaja), autopajalla (autonasentaja ja logistiikan pt.) ja kaksi kierrätyskeskuksessa (artesaani-työvalmentaja ja merkonomi-työsuunnittelija).

Lahty ry:n yksilövalmennusta tekevien työntekijöiden koulutustaustat ovat moninaiset, samalla se on myös rikkaus osaamisalueista. Samalla valmentajien erilaiset koulutukset tuovat erilaisia näkökantoja valmennustyöhön. Yksilövalmentajien koulutusta tulee kehittää, jotta valmennusprosessi olisi jokaisen valmentajan osaamisessa.

Yksilövalmentajat tekevät kaikki valmennusta omalla persoonallaan ja temperamentillaan. Kaikilla työntekijöillä on erilaiset kokemukset valmennuksista. Yhtä ainutta oikeaa tapaa tehdä valmennustyöt ei ole. (Koskinen & Hautaluoma. 2009, 9).

### 4.2 Yksilövalmennus ja sen prosessin eteneminen Työapu Lahty ry:ssä

Lahty ry:ssä tehdään yksilövalmennusta päivittäin ja vuositasolla noin 120 henkilölle. Pääasiassa pitkäaikaistyöttömälle tehdään valmennusta puoli vuotta, joskus pidempäänkin. Valmennusjakson kesto on sidoksissa TE-toimiston

myöntämään palkkatukeen, lisäksi Lahden kaupungin Lahti-lisät määrittelevät palkkatuen pituuden.

Yhdistyksen yksilövalmentajat pitävät huolta omista asiakkaistaan, jotka on pääasiassa jaettu kuudelle yksilövalmentajalle. Loput neljä yksilövalmentajaa tekevät valmennustyötä silloin, kun toiset ovat estyneet. Jokainen valmentaja pitää huolen, että työllistymisjakson aikana käydään tarvittavat keskustelut ja annetaan asiakkaalle tarvittaessa tukea muinakin aikoina. Asiakkaat on pääasiassa sijoitettu toisiin yhdistyksiin tai yrityksiin, joissa valmentajat käyvät heitä tapaamassa. Jokaisen yksilövalmentajan on hyvä nähdä, millaisessa työympäristössä asiakas työskentelee ja voi puuttua ongelmakohtiin, jos niitä ilmenee.

Lahty ry:ssä yksilövalmennus alkaa jo asiakkaan **rekrytointivaiheessa** (liite 1). Kun asiakkaalle on löytynyt palkkatukityöpaikka, hänelle tehdään **alkukartoitus** (liite 2), jossa kartoitetaan asiakkaan sen hetkinen elämän tilanne sekä työ- ja koulutushistoria. Rekrytointitilanteessa on tärkeää luoda asiakkaan kanssa luottavainen ilmapiiri, koska jatkossa asiakkaan on helpompi asioida oman valmentajan kanssa. Luottamus valmentajaan on merkityksellistä asiakastyössä.

Yksilövalmentaja arvioi ja seuraa asiakasta keskustellen hänen kanssaan ja tekee valmennussuunnitelman. Samalla yksilövalmentaja antaa asiakkaalle tietoa arjessa selviytymisen tueksi, joka Lahty ry:ssä tarkoittaa tietoa työllistymisestä, koulutukseen ja arvion pohjalta muihin elämänhallintaan liittyviin kysymyksiin. Joillakin asiakkailla on pitkäaikaistyöttömyyden aikana kertynyt velkaa, joka johtaa palkkatukityösuhteen aikana pidettäviin ulosottoihin.

Noin puolessa välissä työsopimusta asiakkaille tehdään hänen itsensä tekemän arvioinnin pohjalta **välisarviointi** (liite 3). Siinä keskustellaan asiakkaan sen hetkisestä elämäntilanteesta ja arvioidaan sitä. Tässä vaiheessa yksilövalmentajan työ alkaa muuttua moniammatilliseksi työksi. Yhteistyötä tehdään TE-toimiston, Lahden kaupungin työllisyysyksikön ja koulutus- ja sosiaaliasiantuntijoiden kanssa. Yhteistyötä on myös muiden yhdistyksien ja säätiöiden sekä yritysten kanssa.

Yksilövalmentaja tekee **loppuarvioinnin** (liite 4) asiakkaan kanssa, ennen kuin asiakas jää lomalle. Palkkatukijakso on tällä hetkellä 6 kk ja lomapäiviä

kertyy 2 pv/kk:ssa. Loma pidetään aina työsuhteen lopussa. Loppuarvioinnin lisäksi asiakkaalle tehdään keskustelujen pohjalta kirjallinen **jatkosuunnitelma**. Siinä kirjataan työsuhteen kesto, työtehtävät, luvattomat poissaolot, työrajoitteet ja koko prosessin aikana keskustelujen pohjalta mietitty jatkosuunnitelma mahdollisesta työllistymisestä avoimille työmarkkinoille tai koulutukseen hakeutumisesta. Samalla varmistetaan, että asiakkaan ansioluettelo (CV) on ajan tasalla.

Jatkosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa sovitut toimenpiteet, joka toimitetaan Työ- ja elinkeinotoimistolle (TE) sopimuksen mukaisesti tukemaan kaikkia osapuolia niin, että suunnitelmat toteutuisivat eikä asiakas jäisi tyhjän päälle.

Yksilövalmennuksessa käytettävät haastattelulomakkeet on kehitetty Lahty ry:ssä. Näitä lomakkeita päivitetään muuttuvien tilanteiden mukaisesti. Näitä ovat esimerkiksi rahoittajan määritelmät yksilövalmennukseen tai asiakkaiden antamat muutosehdotukset.

Maahanmuuttajien yksilövalmennus on lisääntynyt yhdistyksen toiminnassa. Ennusteen mukaan maahanmuuttaja-asiakkaat tulevat lisääntymään, samoin myös eri kansallisuudet. Heille yksilövalmennusta tehdään samoilla haastattelulomakkeilla kuin suomenkielisilläkin asiakkailla.

#### 4.3 Yksilövalmentajan tehtävät ja osaamisvaatimukset

Yksilövalmennus voi tarkoittaa nykymääritelmän mukaisesti yksilöllistä palveluohjausta. Yksilövalmentaja on linkki oman organisaation, asiakkaiden ja muiden toimijoiden välillä. Valmentajan tehtävänä on pitää eri toimijat ajan tasalla asiakkaan tilanteen edistymisestä. Keskeiset tehtävät liittyvätkin verkostotyöhön. Yksilövalmentajan pääasiallisin tehtävä on kuitenkin tukea asiakasta psyko-fyysis-sosiaalisena kokonaisuutena.

Yksilövalmentajan keskeisimmät osaamisvaatimukset ovat seuraavat:

yksilövalmentajan on osattava laatia organisaation perehdyttämishoje ja hahmottaa asiakkaille työyhteisön perusasiat. Hänen tulee osata johdattaa ja motivoida asiakas valmennukseen, toisena yksilövalmentajalla tulee olla kykyä arvioida asiakkaan toimintakykyä sekä laatia arvion mukaan tavoit-

teellinen ja mittava valmennussuunnitelma. Hänen tulee osata myös parantaa valmennussuunnitelman tavoiteasettelua, arvioitavuutta ja mitattavuutta, sen lisäksi valmentajan tulee hallita ja erottaa eri lähestymis- ja valmennusmenetelmät (tehtäväkohtaiset valmennustyyli).

Valmentajan on tunnistettava omat sekä työyhteisön osaaminen ja organisaation perustehtävät ja ydinprosessit sekä suhteuttaa oma tehtäväkuva niihin. Hänen tulee mieltää työ- ja yksilövalmennuksen rajapintojen keskeiset menetelmät sekä kyky työskennellä tiimissä (työ- ja yksilövalmennuksen tehtäväkuvat ja työyhteisö).

Valmentajan tulee osata asiakasprosessin kehittäminen, jossa tavoitteena on vastata valmentautujan koko valmennusprosessi. Valmentajan tulee tunnistaa asiakkaan ohjaaminen palveluohjauksella oikeaan palvelutuotteen piiriin sekä yksilövalmentajalla tulee olla kyky ja uskallus puuttua asiakkaan kriittisiin asioihin. Hänen on myös kyettävä tarpeen mukaan vastaamaan ja kehittämään verkosto-osaamista ja viranomaisyhteistyö.

Yksilövalmennusta tekevän on osattava tunnistaa laadun merkitys omassa työssään ja työyhteisössään, jossa hän osaa hahmottaa yhteiskunnalliset palvelutarpeet sekä niiden muutokset. Valmentajan osaamistavoitteisiin kuuluvat myös tuotteistaminen ja valmennuksen dokumentointi. Hänen on myös dokumentoitava oman organisaation valmennukselliset palvelutuotteet. (Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet, 31–34).

Yksilövalmentajan tehtävät ovat vaativia jo siksi, että jokainen asiakas on omanlaisensa omien vaikeuksiensa ja haasteidensa kanssa. Samoin jokainen yksilövalmentaja hahmottaa ja tekee työtään omalla persoonallaan.

**Työyhteisön osaaminen** muodostuu ihmisten osaamisesta: tiedoista, taidoista, kokemuksesta ja yhteistyöverkostoista työyhteisön rakenteellisesta osaamisesta: toimintatavoista, kulttuurista, organisatorisesta muistista, fuusiota edeltävistä toimintatavoista ja kulttuureista. Tiedon ja osaamisen käyttöä mahdollistavista prosesseista, ryhmätoiminnasta ja yhteisen kehittämisen foorumeista ja kumppaneista, joiden kanssa vaihdetaan kokemuksia ja sovelletaan käytäntöön verkoston tuloksellisimpia toimintatapoja. (Työturvallisuuskeskus.)

**Yksilötason osaaminen** muodostuu tiedoista, taidoista, asenteista, kokemuksesta ja yhteistyöverkostoista. Osaamisesta käsitteään työyhteisössä laajemmin yksilön kompetenssina, jolloin osaamiseen liitetään pätevyys ja kyvykkyys sekä sosiaaliset taidot. (Työturvallisuuskeskus.)

Motivoivassa valmennuksessa valmentajan on kyettävä vähentämään valmentautujan epäonnistumisen pelkoa ja saada valmentautujan tiedot ja taidot näkyviksi. Valmentajan täytyy osata kannustaa sekä antaa positiivista palautetta valmentautujalle. Valmentautujan elämäntilanne voi johtaa siihen, että häntä ei kiinnosta työnteko tai koulutukseen hakeutuminen. Yksilövalmentajan tehtävänä on selvittää asiakkaan ongelmat, jotka estävät motivaation työhön. (Koskinen & Hautaluoma, 2009, 56–57).

Työyhteisössä, jossa työväliseen on osin työntekijän persoonallisuus, on työn tulosten arviointi ja laadun mittaaminen vaikeampaa kuin esimerkiksi teollisuudessa. Jotta työn tuloksellisuutta voitaisiin mitata ja työn laatu olisi sekä asiakkaan että toimijan arvioitavissa, olisi hyvä tuottaa palvelut. Oman työn jatkuva arviointi ja erilaiset mittarit sekä standardit edellyttävät työntekijöiden panostamista laatuun, ja voivat siten lisätä vastuullisuutta (Laitinen & Kempainen 2010, 142).

Työ- ja yksilövalmentajia pidetään usein saman työn työntekijöinä, mutta tehtävät eroavat toisistaan. Koulutus, jota Suomessa järjestetään yksilövalmentajille, on suunnattu pääasiassa työvalmentajille. Jotta yksilövalmennuksen erityispiirteet saataisiin näkyviksi, yksilövalmennus voitaisiin lisätä esimerkiksi sosionomi (AMK) opintoihin. Nykyään, esimerkiksi kuntasektorille valitaan työ- ja yksilövalmentajiksi vain sosionomi AMK:n tutkinnon tai sosiaalialan perustutkinnon suorittaneita, joilla saattaa lisäksi olla työvalmentajan tutkinto. Sosiaali- ja kasvatustieteiden yliopisto-opinnot täyttävät myös yksilövalmentajien pätevyysvaatimukset.

Yksilövalmentajia valittaessa tulisi myös kiinnittää huomiota hakijan ohjausalan koulutukseen ja osaamiseen eli asiakaslähtöiseen ja tavoitteelliseen ohjausotteeseen, palveluohjaukselliseen työotteeseen, ratkaisukeskeiseen toimintatapaan, verkostoyhteistyön osaamiseen, puheeksi ottamisen osaamiseen ja motivoivaan haastattelutaitoon. Tänä päivänä on tärkeää myös tuntee monikulttuurisuuden perusteet.

#### 4.4 Asiakaskuvaus

Lahty ry:n asiakasryhmiä ovat pitkäaikaistyöttömät, ikääntyneet, maahanmuuttajat, syrjäytymisvaarassa olevat ja jo syrjäytyneet henkilöt sekä muita ongelmia kohdanneet henkilöt. Perustehtävänä ovat heidän auttamisensa ja tukemisensa. Lahty ry:n asiakaskunnassa on syrjäytyminen potentiaalisesti läsnä ja tämän vuoksi yksilövalmentajan on hahmotettava problematiikka ja sen merkityksellisyys yksilön hyvinvoinnin kannalta.

Syrjäytyminen on saanut paljon huomiota käsitteenä. Se tuli sosiaalipolitiikkaan jo 1970-luvulla. Syrjäytymisestä puhutaan melko epämääräisesti. Nyt pitäisi määritellä, mistä ihmiset syrjäytyvät, miksi he syrjäytyvät ja millä tavalla he syrjäytyvät. Syrjäytyminen käsitteenä koetaan huono-osaisuuteen, marginalisaatioon ja köyhyyteen liittyvänä. On selvä, että syrjäytymiseen liittyy aina menetys tai menetyskierre. Tutkimuksissa on todettu riskien kasaantuvan, ja pahimmassa tapauksessa ollaan kroonisessa syrjäytyneisyyden tilassa. Onko syrjäytyminen ihmisen oma valinta tai luovuttaminen? Syrjäytyminen on elämän merkityksen katoamista ja elämönhallinnan menettämistä. (Sankari & Jyrkämä 2001, 216).

Lahty ry:n asiakkaat hakeutuvat joko itsenäisesti palvelujemme piiriin, tai he tulevat TE-toimiston kautta. Palkkatuella työskentelevät asiakkaat ovat keskimäärin kuusi kuukautta työsuhhteessa. Kuusi kuukautta perustuu lakimuutokseen. Tämän jälkeen he ovat ansiosidonnaisuuden piirissä. Lahty ry:lle on saatu iäkkäimmille henkilöille ja maahanmuuttajille 6–12 kk työjaksot. Maahanmuuttajilla on usein kielivaikeuksia. Työssä he kuitenkin oppivat suomen kieltä, ja sen vuoksi heille on saatu pidemmät palkkatukityöjaksot. Yleensä maahanmuuttajat aloittavat työkokeilulla, joka aluksi on yhden kuukauden pituinen. Tarvittaessa työkokeilua jatketaan. Suomen kielen oppiminen on heille erityisen tärkeää, koska he eivät voi asettua avoimille työmarkkinoille, elleivät osaa kieltämme.

Lahty ry:n asiakkaat ovat pääasiassa keski-ikäisiä tai sitä vanhempia henkilöitä. Myös muutamia nuoria olemme saaneet palkkatuen piiriin erityisluvalla. Rahoittajat ovat ohjeistaneet, minkä ikäisiä olisivat Lahty ry:n asiakaskunta. Tämä siksi, että Lahdessa on nuorille (alle 28-vuotiaat) useita eri projekteja ja työpajoja.

Asiakkaat, joilla on työttömyyttä 500–1000 päivää takana, ovat kaikki pitkäaikaistyöttömiä. Harvalla asiakkaalla on ammatillista tai muuta tutkintoa. Joillakin koulutuksen omaavalla asiakkaalla on koulutus vanhentunut. Usein keski-ikässä olevien asiakkaidemme motivaatio opiskeluun on erittäin heikkoa. Asiakkaiden koulutukset vaihtelevat peruskoulusta tohtorikoulutukseen.

Päihdeongelmallisista asiakkaista noin 5–15 % ohjataan päihdetyöntekijän luo. Päihdetyöntekijä tekee arvion mahdollisesta jatkohoidosta. Joskus asiakkaille riittävät keskustelut päihdetyöntekijän kanssa noin kerran viikossa. Joillakin asiakkaillamme on ulosottoja, ja ne peritään suoraan palkasta. Asiakkaitamme ohjeistetaan tarvittaessa myös velkaneuvojan luo. Toimeentulotuki on yksi olennaisista pitkäaikaistyöttömän peruspalvelusta.

Tällä hetkellä yhdistyksessä on maahanmuuttajia työllistetty seuraavasti: kuusi venäläistä, kaksi virolaista, kaksi inkerinsuomalaista, yksi chileläinen ja yksi irakilainen. Osa heistä osaa kohtuullisesti suomea.

Alkukartoituksessa ja väliarvioinnissa keskustellaan asiakkaan kanssa hänen odotuksistaan yksilövalmentajalta. Pitkään työttömänä olleet asiakkaat kokevat, että puoli vuotta on liian vähän aikaa työskennellä palkkatuella (aiemmin ollut jopa 2 vuotta). Lähes kaikilla heillä on suuret odotukset, että valmentaja saa järjestettyä heille jakson jälkeen ”oikeita” töitä. Asiakkaat haluavat, että säännöllinen elämänrytmi jatkuisi ja ansiotulot pysyisivät samassa tai paranisivat. Lisäksi asiakkaiden esiin tuomat odotukset terveydentilasta ja ihmissuh-teista paranisivat. Usein pitkään työttömänä olleet ovat jollain lailla syrjäyty-mässä, ja pelko kohdata toisia ihmistä on suuri. Tuolloin palkkatuella työllisty-neet asiakkaat ovat toivoneet yksilövalmentajaa keskustelemaan työpaikoille. Asiakkaalle työpaikalla käydyistä keskusteluista on ollut paljon hyötyä.

Asiakkaat odottavat, että yksilövalmentaja tuntee hyvin TE-palvelut, Kelan ja eri ammattijärjestöjen ja sosiaalitoimen palvelut. Joillakin asiakkailla on kuva yksilövalmentajasta henkilönä, jolla on valmis ”paketti” tarjota heille, kun kuuden kuukauden palkkatukijakso päättyy. Osalla asiakkaita on tarve jakson päätyttyä käydä tai muuten ottaa yhteyttä omaan yksilövalmentajaan. Asiakkaiden odotusten tuntemus on tullut vuosien työkokemusten kautta.

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

### 5.1 Aiheen valinta ja työn eteneminen

Yksilövalmennus on aiheena ajankohtainen, koska sitä käytetään yhä enemmän nuorille työpajatoiminnassa ja keski-ikäisille työllistymisen edistämisessä tai kuntouttavassa työtoiminnassa.

Neuvottelin työnantajani kanssa tammikuun alussa 2014 opinnäytetyöstäni, jonka voisin tehdä työpaikalleni. Oli luonnollista valita opinnäytetyön aiheeksi pitkäaikaistyöttömien yksilövalmennus, koska Lahty ry:ssä suurin osa asiakkaista on pitkäaikaistyöttömiä ja yksilövalmennus on ollut vuosia osa työtäni. Olen huomannut työyhteisössämme yksilövalmennusta tekevien työntekijöiden valmennuskäytännöissä eroavuuksia. Erilaiset toimintatavat ovat vaikuttaneet asiakkaiden etenemismahdollisuuksiin työllistymisessä ja koulutuksissa. Yksilövalmennus Lahty ry:ssä on olennainen osa pitkäaikaistyöttömien kanssa tehtävää työtä. Työllisyysjakson aikana heille annetaan yksilövalmennusta koko prosessin mukaisesti.

Aloittaessani opinnot Kymen ammattikorkeakoulussa tammikuussa 2013 oli tulevan opinnäytetyöni aihe yksilövalmennus. Tutustuessani aiheeseen ja selvittäessäni työpaikallani vallitsevia yksilövalmennuksen käytäntöjä huomasin, että niissä oli suuriakin eroja riippuen valmentajasta. Totesin, että opinnäytetyössäni olisi mielekkäämpää selvittää, olisiko tarpeen yhtenäistää yksilövalmennuksen toimintatapoja ja mitä hyötyä siitä olisi Lahty ry:n toiminnan kehittämisessä. Aiheen valinta vahvistui tammikuussa 2014, kun työnantajani hyväksyi sopimuksen opinnäytetyön tekemisestä. Tavoitteena oli saada opinnäytetyö valmiiksi 2015 joulukuussa, mutta se viivästyi hieman. Alla olevassa taulukossa 3 esitän vaiheittain opinnäytetyön etenemisen.



Taulukko 3. Opinnäytetyön vaiheiden/etenemisen kuvaus

Päivämäärä		
22.1.2014	Sopimus opinnäytetyöstä	
2.5.2015	Esittely seminaari	
Kesä-syky 2015	Aineiston keruu	
2/2016	Tutkimuskyselyn lähetys	(liite 5)
2/2016	Tutkimussuunnitelma valmistui	
12.3.2016	Aineiston analyysi valmistui	
18.3.2016	Opinnäytetyön tarkastus/ohjaajalle	
19.5.2016	Päätöseminaari	
20.6.2016	Valmistuminen	

## 5.2 Opinnäytetyön tavoite, rajaus sekä käytetyt menetelmät

Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa käytössä olevia toimintatapoja ja valmennusmenetelmiä sekä selvittää yksilövalmentajien näkemystä Lahty ry:n yksilövalmennuksen nykytilasta. Tarkoituksena on selvityksen pohjalta laatia kehittämissuhteita siitä, miten Lahty ry:n toteuttamaa pitkäaikaistyöttömien yksilövalmennusta tulisi yhdenmukaistaa.

Olen rajannut kehittämistyöni analysoimaan vain Lahty ry:n työntekijöitä, jotka tekevät yksilövalmennusta. Mahdollista olisi ottaa mukaan myös asiakkaat ja verkostokumppanit, joilta olisi saanut arvokasta tietoa siitä, miten prosessimme toimivat ulkopuolisin silmin nähtynä, aikataulullisista syistä se ei ollut mahdollista. Kehittämistyötä jatkettaessa on kuitenkin välttämätöntä kysyä myös heidän mielipiteitään toiminnastamme.

Opinnäytetyön tutkimusosassa selvitän vain yhden organisaation eli Lahty ry:n työntekijöiden mielipiteitä ja näkemyksiä yksilövalmennuksen toiminta- ja tapojen yhtenäistämisen taustalle. Kysymyksessä on siis laadullinen case-tutkimus, joka ei pyri missään tapauksessa edustamaan yleistettävyyttä.

Yksilövalmentajille kohdennetussa kyselyssä aiheina olivat heidän työhistoriansa Lahty ry:ssä ja se, millaisia koulutustarpeita he kokevat tarvitsevan. Lisäksi kysyin yksilövalmennuksen yhtenäisistä toimintatavoista ja siihen käytettävästä ajasta. Kysymykset käsittelivät myös yksilövalmennuksessa esiintyneitä ongelmia ja haasteita. Kyselyn avulla halusin tuoda esiin Lahty ry:n yksilö-

valmennustyötä tekevien henkilöiden näkemyksiä yksilövalmennuksen laadusta ja tuloksellisuudesta sekä maahanmuuttaja-asiakkaiden lisääntymisestä aiheutuvista kehittämistarpeista.

Tavoitteenani oli kyselyn avulla tuoda esiin mahdollisia erilaisia toimintatapoja, yksilövalmennusprosessiin liittyviä yhtenäistämistarpeita ja näihin kytkeytyviä osaamisen kehittämisen tarpeita. Kvantitatiivisen aineiston hankin kyselytutkimuksella. Kyselytutkimus (survey) lienee yleisin tapa hankkia kvantitatiivinen aineisto. Kyselytutkimuksessa tehdään ensin kyselylomake, joka lähetetään valituille vastaajille. Kyselylomakkeen kysymykset on jäsennetty tutkimuksen pääkysymykseen, käsitteellisen viitekehyksen ja tutkimuksen tarkoituksen mukaan.

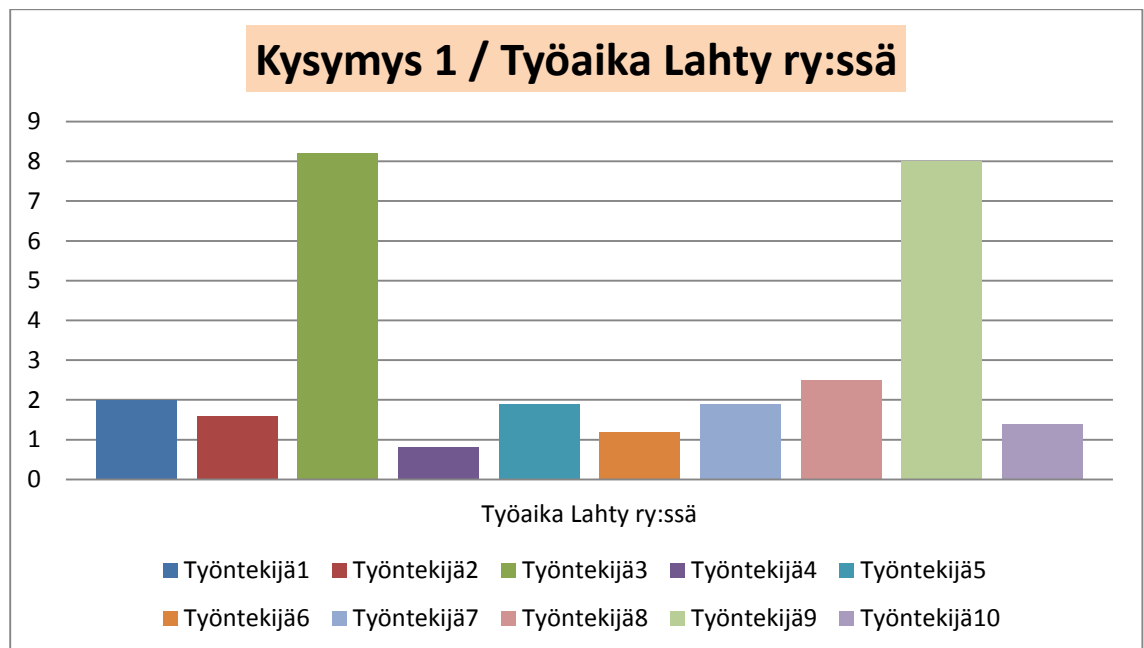
Kyselytutkimus on suosittu, koska se voidaan suorittaa suhteellisen nopeasti ja taloudellisesti. Kyselyaineiston siirtäminen tietokoneelle käy näppärästi. Kyselyaineiston analysoimiseksi on erilaisia vakiintuneita menetelmiä testauksiin. Yleinen käsitys on, että kyselytutkimuksen vastaajajoukko on oltava laaja. Se onkin, jos halutaan saada kansalaismielipide johonkin asiaan. Tutkimus voidaan tehdä myös muutamien kymmenien vastaajien aineistolla. Kyselylomakkeen kysymykset on jäsennetty opinnäytetyöni pääkysymykseen ja tutkimuksen tavoitteeseen.

Vaihtoehtona kyselylomakkeelle harkitsin pitkään haastattelututkimusta. Tein kyselylomakkeen ja lähetin sen kaikille Lahty ry:ssä yksilövalmennusta tekeville työntekijöille (N=10).

Kyselytutkimukseen voi liittyä myös heikkouksia. Monesti kyselyn aineistoa pidetään pinnallisena ja teoreettisesti vaatimattomina. Heikkouksiin voi liittyä myös vastaajien suhtautuminen tutkimuskyselyyn, eli ovatko he olleet rehellisiä ja vastanneet kysymyksiin huolella. Kyselytutkimuksen heikkoutena pidetään usein väärinymmärryksen riskiä, jos kysymys on tulkinnanvarainen tai vastaaja ymmärtää sen toisin kuin kyselyn tekijä on ajatellut. Ei myöskään voi tietää miten vastaaja on selvillä tutkimuskyselyn aiheesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 191).

### 5.3 Kyselyn tulosten yhteenveto

Yksilövalmentajien työssäoloaika (kuva 2) esitetään yksilövalmentajittain, miten kauan kukin on työskennellyt Lahty ry:ssä. Suurin osa heistä on ollut työssä alle kaksi vuotta. Vain kaksi työntekijää on ollut yli kahdeksan vuotta ja kaksi yli kaksi vuotta. Työntekijöitä on vaihtunut edellisten projektien loputtua. Samaan aikaan toimintaa on laajennettu ja työntekijämäärää on lisätty kolmella henkilöllä.



Kuva 2. Työaika vuosissa (N=10)

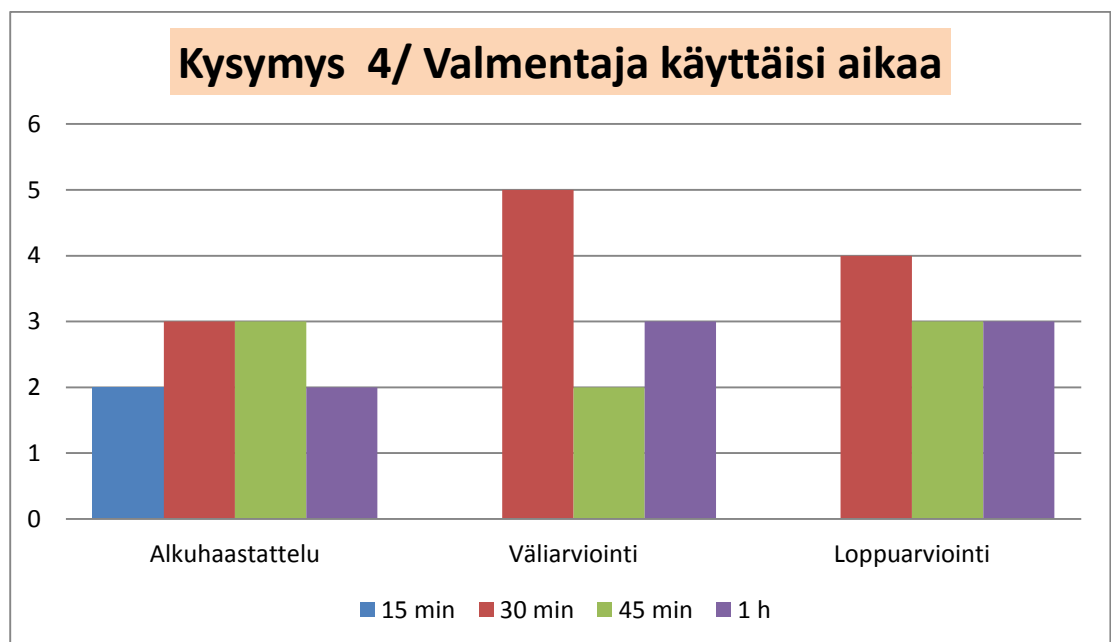
Seitsemän työntekijää koki, etteivät he tarvitse lisäkoulutusta tai ohjausta. Kolme koki tarvitsevansa ratkaisukeskeisen pedagogiikan opintoja, oppisopimuskoulutusta ja ohjeistusta tai muuta koulutusta. Yllättävää vastauksissa oli, että kaikkein vähiten yksilövalmennusta tehneet työntekijät eivät kokeneet tarvitsevansa lisäkoulutusta. Lisäkoulutus on kuitenkin tärkeää, jotta ammattitaito pysyy ajan tasalla yhteiskunnan nopeassa muutoksessa. Yksilövalmennuksen ammattitaitovaatimukset kasvavat, kun asiakasmäärä kasvaa ja laajentuu maahanmuuttajiin. Myös asiakkaiden ongelmatausta moninaistuvat.

Viisi valmentajaa vastasi, että toimintatavat valmennuksessa ovat yhtenäiset ja yhden mielestä yksilövalmennus on edennyt yhtenäisempään ja oikeaan suuntaan. Valmentajista neljä koki, etteivät toimintatavat ole yhtenäisiä. Osa

heistä toivoi yhteisiä palavereja ja informaatioita yhtenäisten toimintatapojen parantamiseen. Lisäksi parannusta toivottiin järjestelmällisen prosessin luomiseksi sekä riittäviä kirjallisia toimintaohjeita valmentajille. Lisäksi toivottiin enemmän aikaa asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Vastauksissa korostuivat selkeät yhtenäiset ohjeet ja säännöt sekä valmennettavan yksilöllisyyden korostaminen.

Lahty ry:ssä tulisi lisätä valmennuspalavereja, joissa jokainen valmentaja voisi tuoda omat näkemyksensä esimerkiksi, miten toimintatapoja voitaisiin yhtenäistää. Valmentajille tulisi myös varata enemmän aikaa valmennustyöhön, jotta he ehtisivät käydä perusteellisesti läpi jokaisen prosessiin kuuluvan vaiheen. Lisäksi olisi hyvä saada ulkopuolisia yksilövalmentajia kouluttamaan Lahty ry:n valmentajia. Siten saataisiin uusia kokemusperäisiä ohjeita valmennustyöhön ja sen kehittämiseen.

Kuvassa 3 esitetään, miten paljon aikaa yksilövalmentajat haluaisivat käyttää valmennuksen eri vaiheisiin. Alkuhaastatteluun kaksi vastasi 15 minuuttia, kolmelle riittäisi 30 minuuttia, kolme tarvitsisi 45 minuuttia ja kaksi käyttäisi aikaa yhden tunnin.



Kuva 3. Ajan käyttö (N=10)

Yksilövalmennustyötä tekevät nostivat esille myös päällekkäisyydet asiakas-tiedottamisessa ja tiedonkulun puutteellisuus tai sen katkeamisen. Moni koki, että osa asiakkaista syyttää omista ongelmistaan ja virheistään muita tahoja. Vähäisemmäksi ongelmaksi muodostui se, kun asiakas ei saavu sovitusti tapaamiseen eikä häntä tavoita myöskään tavoiteta puhelimitse.

Suurimmaksi ongelmaksi valmentajat ovat kokeneet pitkäaikaistyöttömän motivaation puutteen työn hakuun, palkkatukityön aloittamisen tai koulutukseen hakeutumisen. Kysymyksessä yhdeksän valmentajat nostivat palvelukäsitteistä haasteellisemmaksi myös motivaation puutteen. Asiakashaastatteluissa koetut ongelmat liittyvät siihen käytettävän ajan rajallisuuteen.

Asiakkaista osa on päihdeongelmaisia ja osalla muita ongelmia, esimerkiksi velkaongelmat. Asiakkaat ovat toivottomia ja kokevat, ettei heillä ole mahdollisuuksia päästä ulos ongelmakierteestä. Valmentajista kaksi koki haasteelliseksi asiakkaan kanssa käytävät keskustelut, jotka koskivat heidän elämäntilannettaan ja ongelmiaan. Nämä asiakkaat tarvitsevat enemmän valmentajien aikaa. Osa koki ongelmaksi sen, että asiakkailla on vähäiset mahdollisuudet koulutukseen ja että asiakkailla on väärät luulot työmarkkinakelpoisuudesta. Yhden valmentaja huomio oli, että asiakas osaisi kantaa vastuun omasta työstään ja samalla myös sitoutua työhönsä, sekä työpaikan velvollisuuksien ymmärtämisen.

Yhdeksi yksilövalmennuksen palvelukäsitteistä valmentajat nostivat pitkäaikaistyöttömät asiakkaat, jotka haluavat valikoida, minkälaista työtä he haluavat tehdä, vaikka terveydellisiä ongelmia ei heillä olisi työn vastaanottamiselle. Arjen hallinnan parantaminen ja ohjaaminen päihde- ja terveystalveluiden piiriin koettiin haasteelliseksi varsinkin, jos asiakas kieltää esimerkiksi päihdeongelmansa. Edelleen kysymyksessä 9 tuotiin vahvasti esille vuorovaikutus asiakkaan kanssa ja yhteistyö muiden tahojen kanssa. Yksi valmentajista koki, että asiat pitäisi lähteä ihmisestä itsestään.

Valmentajat kokivat haasteena asiakkaan kanssa käytäviä keskusteluja heidän omista ongelmistaan, jotka liittyvät henkilökohtaisiin asioihin, esimerkiksi koti, asenteet ja kulttuuri. Ongelmaksi koettiin ohjaus eri palveluiden piiriin niille asiakkaille, jotka sitä tarvitsevat sekä mielekkään tekemisen löytäminen tai vaihtoehtoisen työtehtävien etsiminen. Valmentajan tulisi selvittää asiakkaalle eri koulutusvaihtoehdot, josta sopivan löydyttyä ohjataan hänet hakeutumaan

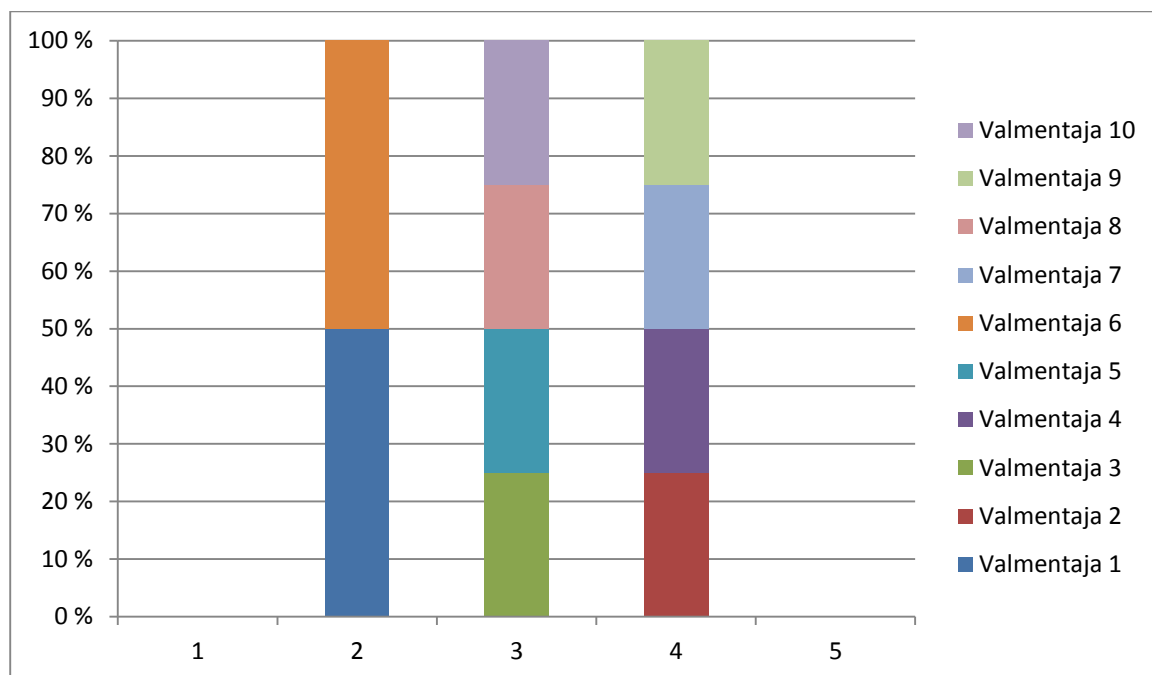
koulutukseen. Vastauksissa ehdotettiin asioiden delegoimista asiat hallitsevalle henkilölle (esim. viranomainen, työyhteisön esimiehet).

Ongelmia työyhteisön keskinäisissä toimintatavoissa olevaan kysymykseen ei vastauksia oli kuusi ja kyllä-vastauksia oli neljä. Niissä tuotiin selkeästi esiin yhtenäisten toimintatapojen puute tai sovittujen ohjeiden noudattamatta jättäminen. Lisäksi esille tuotiin, että aina on kehitettävää ja että jokainen tekee yksilövalmennuksen eri tavalla.

Työyhteisön keskinäisissä toimintatavoissa syntyy usein työssä kuin työssä kitkaa, koska ei joudeta toimimaan sovittujen toimintatapojen raameissa. Minkälainen kiinnostus yksilövalmentajalla on valmentaa asiakkaita? Jotkut valmentajat ovat tehneet valmennusta jopa vastoin tahtoaan. Jokaisella valmentajalla on myös useita muita töitä Lahty ry:ssä. Näin yksilövalmennukseen ei välttämättä tahdo jäädä tarvittavaa aikaa, eikä haluta perehtyä muutenkaan puolen vuoden prosessiin.

Näiden vastausten perusteella Lahty ry:n toimintatavoissa olisi paljon kehitettävää. Mielestäni yksilövalmennus tulisi keskittää yhdelle tai kahdelle työntekijälle, joilla on valmentajan koulutus ja työkokemus.

Alla olevassa kuvassa 4 esitetään kysymyksen yksilövalmennuksen laadun ja tuloksellisuuden yhteenveto. Vastaukset kysymykseen hajoavat kouluarvoasteikossa 1–5 välillä, kahden ja neljän väliin. Jakauman tulkinta oli, että kaikkein vähiten yksilövalmennusta tehneet kokivat valmennuksen olevan asteikolla kolme tai neljä, mikä tarkoitti valmennuksen olevan hyvä tai erittäin hyvä. Eniten yksilövalmennusta tehneet puolestaan kokivat laadun ja tuloksellisuuden olevan asteikolla kahden kohdalla, joka tarkoitti valmennuksen olevan tyydyttävää. Yksilövalmennuksen laatua ja tuloksellisuutta mitataan esimerkiksi sillä, pääseekö asiakas palkkatukijaksonjälkeen, joko työhön tai koulutukseen.



Kuva 4. Laadukas ja tuloksellisuus (N=10)

Suurin osa valmentajista vastasi laadulliseen yksilövalmennukseen, että asiakastyö perustuu luottamukseen. Asiakasta tulee kunnioittaa ja tarjota hänelle mahdollisuuksia ratkaisukeskeisen valmennuksen kautta. Valmentajat olivat aika lailla yksimielisiä, että keskustelut mahdollisista elämäntapamuutoksista ja kannustaminen muutoksiin ja aito välittäminen luo asiakkaisiin uskoa. Yhden valmentajan mielestä laadukas yksilövalmennus on sellaista, mikä tuottaa tulosta ja kaikki lähtee yksilöstä itsestään. Laadukas valmennus on myös asiakaslähtöistä ja tavoitteellista.

Laadukkaaksi valmennukseksi koettiin myös, että koko prosessi on kaikille sama ja antaa aikaa asiakkaalle, tukee asiakasta elämönhallinnassa sekä kuuntelee häntä. Valmennuksessa tulee perehtyä asiakkaan tarpeisiin ja tarvittaessa ohjata asiakasta eri tukipalveluiden piiriin. On myös otettava huomioon asiakkaan voimavarat ja vahvuudet. Myös yksilöllisen suunnitelman tekeminen asiakkaalle kuuluu laadukkaaseen palveluun.

Eri toimijatahojen ja rahoittajien mielestä laadukas ja tuloksellinen yksilövalmennuksen asiakasprosessi on sellainen, jossa valmennuksen sisältö vaikuttaa asiakkaan jatkosijoittumiseen. Jatkosijoittumisella tarkoitetaan asiakkaan työllistymistä, koulutukseen pääsemistä, kuntoutukseen pääsyä tai eläkkeelle siirtymistä. Laatuun liittyy myös asiakkaan perehdytys, yksilöllisen suunnitel-

man tekeminen asiakkaan kanssa, hänen kokonaisvaltainen tukemisensa ja työnhakuun liittyvät toimenpiteet (CV:n ja hakemuksen tekeminen) (Ylitalo, Hildèn & Mannisenmäki, s.a).

Maahanmuuttajien tuomien haasteiden ja muutostarpeiden toimintatavoissa viisi valmentajat mainitsivat, että valmennustyön ongelmaksi kieliongelmat ja suomen kielen ymmärryksen puutteen, jotka ovat tuoneet viime aikoina valmentajille lisähaasteita. Myös kulttuurierojen on koettu tuovan ongelmia.

Maahanmuuttajien kieliongelmiä oli ollut yhdeksällä kymmenestä valmentajasta. Yhdellä valmentajalla ei ollut maahanmuuttajia asiakkaina. Ensisijaiseksi haasteeksi koettiin siis kieli- ja kulttuuriongelmat. Kulttuurit tuovat erilaisia haasteita, esimerkiksi naiset eivät saa katsoa miestä silmiin eikä maahanmuuttajanainen saa puhua vieraiden miesten kanssa. Työtavoissa koettiin haasteena se, miten kieliongelmista johtuen valmentaja saa itsensä ymmärretyksi aiheuttamatta väärinkäsityksiä. Eri kulttuureissa elämän arvot ovat erilaisia, mihin Suomessa olemme tottuneet. Maahanmuuttajien tulisi pyrkiä omaksumaan mahdollisimman pian sen maan tavat, johon ovat muuttaneet.

Heidän mukaansa maahanmuuttajia tulisi opastaa niiden palveluiden piiriin missä heidän on mahdollisuus suomen kielen oppimiseen. Tärkeimmäksi koettiin työkokeilu, jonka jälkeen kuuden kuukauden työsuhteeseen integroidaan kielen opetusta. Maahanmuuttajia tulisi opastaa ymmärtämään eri kulttuureja, heidän tulisi tutustua paikallisiin työtapoihin ja lakeihin sekä heidän kanssaan pitäisi keskustella enemmän. Yksilövalmentajat kokivat tarvitsevansa maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn enemmän aikaa.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

### 6.1 Johtopäätökset

Kyselyn tulosten pohjalta osoittautui, että työntekijöiden näkemysten mukaan asiakkaiden saama yksilövalmennus olivat hyvin erilaisia. Tämän johdosta sainkin tutkimuksessani hyvän käsityksen siitä, että Lahty ry:ssä suhtautuminen yksilövalmennukseen ja siinä käytössä oleviin toimintatapoihin, yksilövalmennukseen käytettävään aikaan ja koulutustarpeeseen oli melko erilaista. Tulokset todensivat myös sen, että yksilövalmennuksen toimintatavat ovat



muuttumassa ja tarvitsevat yhtenäistämistä sekä uudistamista. Myös asiakas tulee ottaa mukaan nykyistä enemmän yksilövalmennuksen kehittämiseen.

Työntekijät ovat toimineet tehtävissään suhteellisen lyhyen ajan ja vaihtuvuus on ollut suurta. Työntekijöille ei välttämättä ole muodostunut yhtenäistä käsitystä siitä, millaista osaamista tehtävässä vaaditaan, tästä syystä työntekijöiden on voinut olla vaikeaa arvioida, millaista osaamista he tarvitsisivat lisää. Osaamisen kehittämistarpeet ovat ehkä nousseet esiin ennemmin yksittäisten asiakastapausten kautta.

Valmentajien erilaiset näkemykset yhteisistä toimintatavoista kertovat sen, että yhteisiä toimintatapoja ei ole riittävän selkeästi määritelty tai on määritelty, mutta niitä ei ole yhteisesti avattu.

Asiakkaan kanssa käytävään alkuhaastatteluun olisi oltava aikaa riittävästi. Siinä kartoitetaan asiakkaan sen hetkinen tilanne, ja asiakkaalla on mahdollisuus tuoda keskustelussa esiin, millaista ohjausta ja tukea hän tarvitsee. Mikäli käytettävää aikaa halutaan rajata, tulisi vain käytettävän ajan yläraja määritellä.

Ongelmaksi osoittautui asiakaskunnan haasteellisuus. Voisiko tämä kertoa myös sitä, että yksilövalmentajilla on osaamisessa puutteita eikä kyseessä ole pelkkä aikaresurssin puute. Jos ongelmia ovat asiakaskunnan sitoutumattomuus ja motivaation puute, on kohderyhmän valinnassa epäonnistuttu tai käytetään kohderyhmään väärä valmennusmenetelmiä. Yhtenä tärkeimpänä esitetyistä keinoista pidin siitä, että olisi otettava selville, onko asiakkaalla esimerkiksi pelkoja, riittämättömyyden tunteita tai joitakin muita valmennusta haittaavia asioita.

On kuitenkin tärkeää löytää jokaisesta asiakkaasta hänen vahvuutensa ja luoda positiivisuutta tulevaisuuden kuvaa. Valmentajien on kyettävä ottamaan asiakkaalta vastaan kaikkea mahdollista ja yrittää ymmärtää ja auttaa, eikä tyrmätä asiakasta missään vaiheessa. Valmentajien vuorovaikutustaitoja mitataan asiakastyössä ja varsinkin silloin, kun ongelmat nostetaan pöydälle.

Valmentajien kulttuurista osaamista olisi hyvä kehittää. Olisi syytä miettiä, millä tasolla kielitaidon tulisi olla, jotta valmennukseen voi osallistua. Valmennusta olisi kehitettävä siihen suuntaan, että se tarjoaisi mahdollisuuden kielitaidon harjaantumiseen.

Maahanmuuttajien huono suomen kielen taito aiheuttaa omat vaikeutensa. Heidän kanssaan on tärkeää sanallisen sekä sanattoman viestinnän lukutaito. Heidän on tärkeää ymmärtää, mitä puheella tarkoitetaan. Asian ymmärryksessä korostuu tärkeäksi, missä järjestyksessä asiat esitetään. Maahanmuuttajien kanssa keskustellessa on tärkeää katseen suunta, millaisia eleitä ja ilmeitä käytetään (Puroaho & Leppänen 2013, 37).

Maahanmuuttajien kulttuuritaustojen erot korostuvat erilaisissa tavoissa, vaatetuksessa, kielessä ja ruokatottumuksissa. Valmentajan on tärkeää tunnistaa kulttuurien erot ja tiedostaa oma kulttuurisidonnaisuutensa, jotta hän pystyisi valmentamaan maahanmuuttajia. (Puroaho & Leppänen 2013, 35).

Maahanmuuttajilta on omia kokemuksia ja asiantuntijuutta, jota voitaisiin hyödyntää nykyistä paljon enemmän. Maahanmuuttaja on osattava kohdata aidosti, tulee olla kiinnostunut hänestä ja keskustella rohkeasti hänen kanssaan. Maahanmuuttajien järjestöjen kanssa tulisi tehdä yhteistyötä monikulttuurisuuden kehittämisessä. Maahanmuuttajien järjestöt järjestävät erilaisia seminaareja, juhlia tai teemapäiviä joihin valmentajien kannattaa osallistua. (Puroaho & Leppänen 2013, 78–79).

Kansainvälistyminen on tuonut maahan eri kulttuuritaustaisia maahanmuuttajia. Monikulttuurisuus tuo haasteita, joista kieliongelmat ovat suurimpia. Ne vaikeuttavat vuorovaikutusta ja aiheuttavat väärinkäsityksiä. Monikulttuurisessa työyhteisössä tulee vallita yhdenvertaisuus ja avoin vuorovaikutus sekä yhteiset toimintasäännöt. Jokaisella työyhteisön jäsenellä tulee olla mahdollisuus vaikuttamiseen ja jokaista tulee vastuullistaa sekä osallistaa (Puroaho & Leppänen 2013, 68).

Kyselyn tuloksista voidaan päätellä, että mitä henkilökohtaisempaa yhtenäisin toimintatavoin toteuttavaa yksilövalmennusta onnistutaan antamaan edullisesti, sen kestävämmällä pohjalla ja tuloksekkaampaa on Lahty ry:n palvelutuotanto.

Suomessa olisi valtakunnallisella tasolla hyvä miettiä pitkäaikaistyöttömien työllistymiseen liittyviä asioiden yksinkertaistamista. Liika byrokraattisuus tekee asioista monimutkaisia ja vaikeita sekä aiheuttaa turhia kustannuksia. Rahaa tarvitaan tukityöllistämiseen, ei sen ympärillä pyörivään turhaan toimintaan. Tarvitaan virtaviivaistettuja prosesseja, ammattitaitoisia, monipuolista

osaamista omaavia työ- ja yksilövalmentajia sekä selkeitä ymmärrettäviä ohjeita ja lomakkeita.

## 6.2 Kehittämisehdotukset

Yksilövalmennuksen kehittäminen Lahty ry:lle olisi tärkeää, jotta koko asiakasprosessin käytännöt ja toimintatavat tulisi yhtenäistää ja ohjeistus tehdä kirjallisesti. Olen johtopäätösten perusteella nostanut kehitettäväksi seuraavia asioita:

1. Työyhteisössä tulisi järjestää yhteiset palaverit esimerkiksi kerran kuukaudessa. Tällainen käytäntö parantaisi tiedonkulkua ja loisi avoimen ilmapiirin. Se mahdollistaisi kaikkien mielipiteiden kuulemisen ja yhteisen keskustelun ongelmista, niiden ratkaisemisesta ja toiminnan parantamisesta.
2. Yksilövalmentajien osaamisen kehittäminen ja osaamistaitojen ylläpitäminen ovat yksi tärkeimmistä yhdistyksen toiminnoista. Kehittämisessä tulisi myös käyttää ulkopuolisia ammattitaitoisia kouluttajia, joilta Lahty ry saisi uusia näkökantoja valmennustyöhön.
3. Yhdistyksessä tulisi koota asiakkaille ja yksilövalmentajille tietokansio käyttöön, johon olisi koottu kaikkiin elämänhallintaan liittyvien tahojen yhteystiedot, esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan palvelut ja asuntotoimi, KELA:n, TE-toimiston ja eri tahojen hallitsemat projektit, joista saa vertaistukea ja tietoa osallistumismahdollisuuksista eri toimintoihin. Kansion sisältö tulisi rakentaa siten, että se on kaiken ikäisten pitkäaikaistyöttömien käytössä. Asiakkaina on myös henkilöitä, jotka eivät puhu ongelmistaan. Näin heilläkin olisi mahdollisuus saada tiedot kansioista ja toimia itsenäisesti. Kansio helpottaisi ja säästäisi yksilövalmentajan aikaa asiakkaan valmennukseen.
4. Yksilövalmennuksen kehittämiseksi ehdotan, että valmennusta tekisi kokopäivätyönä yksi tai kaksi henkilöä. Yksilövalmennus voitaisiin keskittää niille valmentajille, joilla on tietoa ja taitoa, koulutusta sekä ennen kaikkea motivaatiota keskittyä yksilövalmennukseen sekä halua lisäkoulutuksiin. Tästä hyötyy eniten asiakas, mutta myös yhteiskunta.

5. Maahanmuuttajien valmennusprosessissa käytetään tällä hetkellä vain suomenkielisiä lomakkeita, ja niitä on maahanmuuttajien vaikea ymmärtää. Tästä syystä lomakkeissa tulisi olla ensiksi selkokieliset kysymykset suomeksi käännettynä suurimpien maahanmuuttajaryhmien kielellä, esimerkiksi venäjäksi, viroksi, arabiaksi ja englanniksi.
6. Motivoivan valmennuksen käyttö tulisi tehdä yhdistyksen valmennustyössä näkyväksi. Tällä hetkellä motivoivaa valmennusta käytetään tiedostamatta, jolloin valmennuksen hyödyntäminen täysipainoisesti asiakkaan eduksi on tuu. Motivoivan valmennuksen hyöty on saada asiakkaan omien motivaatiotekijöiden tunnistaminen, jossa valmentajan osaamistaidot herättävät asiakkaan havainnollistamaan onnistumisen mahdollisuudet. Näiden avulla suurin hyöty motivoivassa valmennuksessa on, että syrjäytymisvaaraa esitetään. Tämän vuoksi motivoivan valmennuksen ottaminen yhdistyksen valmennusprosessiin tuo lisäonnistumisen mahdollisuuksia asiakkaille.

## 7 POHDINTA

Kun valitsin opinnäytetyöni aiheen, niin yksilövalmennus tuntui helpolta haasteelta. Olen työurani aikana monen työn ohessa tehnyt yksilövalmennusta. En voinut aluksi uskoa, miten haastavaa oli tuottaa kaikki tiedot ja kokemukset opinnäytetyöhöni. Yksilövalmennuksesta on yllättävän vähän kirjallisuutta, ja siksi olennaisten kirjojen valinta oli vaikeaa. Osa lähdeaineistosta oli luettavissa verkossa, joka oli minulle työlästä.

Opinnäytetyöni kirjoittamisen aikana vahvistuivat käsitykseni siitä, että Lahty ry:ssä tulee jatkuvasti kehittää yksilövalmennusta. Asiakasmäärät kasvavat ja asiakkaat ovat entistä moniongelmaisempia. Suomessa maahanmuutto ja monikulttuurisuus lisääntyvät nopeasti. Lahteenkin tulee yhä enenevässä määrin maahanmuuttajia ja turvapaikanhakijoita.

Olen aina ollut kiinnostunut kehittämistyöstä ja tämän opinnäytetyötä tehdesäni huomasin olevani todella kiinnostunut kehittämisestä, koska kirjoituksen yhteydessä nousi useita kehittämiskelpoisia asioita, joita Lahty ry voi niitä

hyödyntää. Samalla opinnäytetyön kirjoittaminen opetti minulle pitkäjänteiseen ja tavoitteelliseen työskentelyyn.

Koko opinnäytetyöprosessin aikana aineiston keruun rinnalla luin verkosta olevia tutkimus- ja opinnäytetöitä sekä aiheeseen liittyvien projektien loppuraportteja. Opinnäytetyössä voin kuitenkin monin osin hyödyntää oman työurani ja muiden opiskelujeni kautta tullutta tietotaitoa.

Opinnäytetyöni loppuvaiheessa totesin, että kyselyt yksilövalmentajille olisi pitänyt tehdä paljon aikaisemmassa vaiheessa ja miettiä kysymysten sisältöä tarkemmin. Kysymyksiin olisin tehnyt enemmän vastausvaihtoehtoja, jolloin olisi tullut selkeämmin esille kysymysten tarkoitus. Näin analyysin teko olisi ollut helpompaa. Lisäksi olisin käyttänyt kyselyn tekemiseen Webropol-kysely- ja raportointityökalua. Se olisi nopeuttanut ja varmistanut kyselyn yhteenvedon tekoa.

Lopuksi tuon esille yksilövalmentajien koulutustarpeen. Suomessa ei tällä hetkellä ole varsinaista koulutusta yksilövalmentajille, vain joitain päivän – kahden koulutustilaisuuksia. Yksilövalmentajat osallistuvat työvalmentajien koulutuksiin, joissa yksilövalmennuksen erityisyyttä ei ole otettu tarpeeksi huomioon. Yksilövalmennuskoulutus voitaisiin lisätä esimerkiksi sosionomin (AMK) opintoihin, koska yksilövalmennukseen avoinna oleviin työpaikkoihin valitaan pääsääntöisesti sosionomi (AMK) tutkinnon suorittaneita hakijoita.

## LÄHTEET

Eskonen, T. 2014. Valtion talousarvioesitys vuodelle 2015 ja pitkäaikaistyöttömyyden yhteiskunnalliset kustannukset. Suomen kuntaliitto. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausunnot/lausunnot/2014/Sivut/2014-10-22-TAE-2015-pitkaaikaistyottomyys-kustannukset.aspx> [viitattu 14.3.2016].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 3.–4. painos. Helsinki: Tammi.

Hämäläinen, J. 1999. Johdatus Sosiaalipedagogiikkaan. Kuopion yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus.

Hämäläinen, T. & Palo, S. 2014. Työpajapedagogiikka, Valmennuksen pedagogisia lähtökohtia työpajoilla. Valtakunnallinen Työpajayhdistys ry.

Koskinen, K. & Hautaluoma, M. 2009. Valmennuksessa erilainen oppija. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.

Kurki, L. 2000. Sosiokulttuurinen innostaminen. Tampere: Vastapaino.

Lahden kaupunki. Saatavissa:

[http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/1CD3284527FA2B8AC2257F7E003B1E30/\\$file/Tilastotiedote2016\\_\\_6.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/1CD3284527FA2B8AC2257F7E003B1E30/$file/Tilastotiedote2016__6.pdf) [viitattu 20.3.2016].

Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010, 142. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Asiakkuus sosiaalityössä, toim. Laitinen, M. Pohjola, A. Helsinki: Gaudeamus.

Mattila, H. 2008. Voimaantumisen ydin, sosiaali- ja terveysalalla toimivien ihmisten mahdollisuuksia voimaantua työssään. Kuopion yliopisto, väitöskirja.

Puroaho, P. & Leppänen, J. 2013. Maahanmuuttajien valmennus työpajoilla – opaskirja: Valtakunnallinen Työpajayhdistys ry.

Sankari, A. & Jyrkämä, J. (toim.) 2001. Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologiaa. Tampere: Vastapaino.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus – portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami oy.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2016 Työ. Saatavissa:

[https://www.tem.fi/tyo/tiedotteet\\_työ?89506\\_m=120186](https://www.tem.fi/tyo/tiedotteet_työ?89506_m=120186) [viitattu 14.3.2016].

Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet – 2000-luvun työpajojen palvelut ja menetelmät. 2009. Pekkala, T. (toim.). Valtakunnallisen työpajayhdistys ry.

Työturvallisuuskeskus. Tuottavuustyö. Saatavissa:

[http://www.tuottavuustyö.fi/menestyva\\_tyopaikka/hyva\\_ammattitaito](http://www.tuottavuustyö.fi/menestyva_tyopaikka/hyva_ammattitaito) [viitattu 14.3.2016].

Yle uutiset 24.2.2016. Yle Areena. Saatavissa: <http://areena.yle.fi/1-3067531?autoplay=true> [viitattu 14.3.2016].

Ylitalo, K., Hildén, P. & Mannisenmäki, E. s.a. Otetta elämään – Työttömyydestä työllistymiseen. Raportti työllisyyspoliittisista hankkeista, Hämeen ELY-keskuksen alueella 2011–2013.

## TAULUKKOLÄHTEET JA KUVALÄHTEET

**Taulukko 1.** Minun työni asiakassuhteissa. Mattila, Heleena., 2008. Voimaantumisen ydin, sosiaali- ja terveysalalla toimivien ihmisten mahdollisuuksia voimaantua työssään. Kuopion yliopisto, väitöskirja.

**Taulukko 2.** Valmennustyyli. Koskinen, K. & Hautaluoma, M., Valmennuksessa erilainen oppija, 2009, Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.

**Taulukko 3.** Opinnäytetyön vaiheiden/etenemisen kuvaus.

**Kuva 1.** Työpajapedagogiikan elementtejä. Työpajapedagogiikka, Valmennuksen pedagogisia lähtökohtia työpajoilla 2014.

**Kuva 2.** Työaika vuosissa. Tutkimuskysely Lahty ry:n yksilövalmentajille.

**Kuva 3.** Ajan käyttö. Tutkimuskysely Lahty ry:n yksilövalmentajille.

**Kuva 4.** Laadukas/tuloksellisuus. Tutkimuskysely Lahty ry:n yksilövalmentajille.

Työapu Lahty ry

REKRY/ HAASTATTELULOMAKE

Pvm \_\_\_\_\_ Haastattelija:

<b>HAETTAVA TEHTÄVÄ</b>	
Sukunimi:	
Etunimet:	Henkilötunnus:
Osoite:	
Postinumero:	Postitoimipaikka:
Puh.nro:	
Sähköposti:	@
Pankkitilinro IBAN: FI	BIC:
Ammatti:	
TE-toim. virkailija:	
Peruskoulutus:	
Ammatillinen koulutus:	
Työnantajat:	Aika:
Työllisyyskoulutus:	
Työllistämissuunnitelma toimitettu: on ( ) ei ( ) toimittaa ( )	
Ajokortti: on ( ) B C1 C D1 D BE C1E ei ole ( )	
Eläkehakemus: Ei ( ) on jätetty ( ) aion jättää ( )	
Työrajoitteet haettuun tehtävään:	
Harrastukset/mielenkiinto:	
Voimassa olevat kortit/passit: Hygieniapassi on ( ) ei ( )	
Työturvallisuuskortti on ( ) ei ( ) päivitettävä ( )	
Tulityökortti on ( ) ei ( ) päivitettävä ( )	
Anniskelupassi on ( ) ei ( ) päivitettävä ( )	
Ensiapukortti: EA 1 on ( ) ei ( ) EA 2 on ( ) ei ( ) päivitettävä ( )	
CV liitteenä: on ( ) ei ( ) toimittaa ( )	
Muuta:	



## ALKUHASTATTELULOMAKE / TARTU TOIMEEN -HANKE

Nimi \_\_\_\_\_ pvm. \_\_\_\_\_  
 Osoite \_\_\_\_\_  
 Puhelin \_\_\_\_\_  
 Perhesuhteet \_\_\_\_\_ ikä \_\_\_\_\_  
 Alle 16-vuotiaita lapsia \_\_\_\_\_

## KOULUTUS

- o kansakoulu o ammattikoulu  
 o keskikoulu o ammattikorkeakoulu  
 o peruskoulu o korkeakoulu  
 o lukio o yliopisto

## TYÖHISTORIA JA TYÖNHAKU

Mainitse merkittävimmät taidot, osaamiset (tai esim. työsuhteet)

Millainen olet työkaverina ja alaisena?

**Motivaationi työnhakuun** on asteikolla 1-10 (ympyröi): 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Kommentteja edelliseen?

Millaisessa kunnossa on työnhakutaitosi (haastattelu, atk-taidot ja itsensä markkinointi)?

**Työnhakutaitoni** on oman arvioni mukaan asteikolla 1-10 (ympyröi): 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Kommentteja edelliseen?

Mitä työrajoitteita sinulla on haettuun tehtävään?

Miten työttömyys on vaikuttanut seuraaviin asioihin elämässäsi?

	parantunut	ei vaikutusta	huonontunut
Harrastukset	o	o	o
Lastenhoito	o	o	o
Mieliala	o	o	o
Perhesopu	o	o	o
Terveys	o	o	o
Toimeentulo	o	o	o
Ystävyysuhteet	o	o	o
<i>Asuminen</i>	o	o	o
<i>Päihteiden käyttö</i>	o	o	o
<i>Ruokavalio</i>	o	o	o
<i>Uni</i>	o	o	o
<i>Rahapelit</i>	o	o	o
<i>Liikunta</i>	o	o	o

Ympyröi mikä tai mitkä yllä olevista aiheista (esim. uni) mielestäsi vaikeuttavat työnhakuasi tai elämänhallintaasi. Kommentteja? \_\_\_\_\_

ATK-valmiudet	Hyvä	Tyydyttävä	Heikko/ei ole
Windows	o	o	o
Word	o	o	o
Excel	o	o	o

Jos sinulla on ongelmia raha-asioiden kanssa (rästettä, ulosotto jne.) kerro siitä valmentajallesi, jolloin voidaan yhdessä tutkia mitä asialle on tehtävissä.

Haluan puhua valmentajani kanssa aiheesta

Kommentteja?

Mainitse suurimmat esteet työpaikan saamisessa. Millä tavoitteella voitamme ne?

Miten voisimme saavuttaa tavoitteet?

Millaisia harrastuksia sinulla on?

### HENKILÖKOHTAISET TAVOITTEET

Merkitse rasti niiden asioiden kohdalle, joita pidät tärkeinä tavoitteina.

**Ympyröi 1-3 tärkeintä tavoitetta.**

- Terveystilan selvitys
- Mielialan kohennus
- Taloudellisen tilanteen parantaminen
- Omiin kykyihin ja mahdollisuuksiin luottaminen
- Rohkeuden lisääminen kohdatessani muita ihmisiä
- Tutustuminen uusiin ihmisiin
- Päihteiden käytön tai *pelaamisen* hallitseminen
- Selkeän päivärytmin saaminen
- Jokin muu, mikä \_\_\_\_\_

### TYÖLLISTYMISEEN LIITTYVÄT TAVOITTEET

Merkitse rasti niiden asioiden kohdalle, joita haluat työllistymisjaksoltasi.

- Tietoutta opiskelumahdollisuuksista
- Tietoutta työllistymismahdollisuuksista
- Apuvälineitä työllistymiseen
- Paremmat ATK-aidot
- Kehittyä ammattialallani, joka on \_\_\_\_\_
- Hankkia uuden ammatin, \_\_\_\_\_
- Tupakoinnin vähentäminen/lopettaminen
- Oman taloudellisen tilanteen parantaminen
- Liikunnan lisääminen ja/tai ruokavalion muuttaminen
- Jotain muuta esim. \_\_\_\_\_

Mitä edellä luetelluista asioista pidät tärkeimpänä?

Mikä olisi mielestäsi paras tapa vaikuttaa asiaan?

## VÄLIARVIOINTI

Nimi \_\_\_\_\_ pvm. \_\_\_\_\_

Sukupuoli  mies  nainen

Olen ollut toiminnassa mukana

 Alle 3 kuukautta  3-4 kuukautta  5- kuukautta

Kerro lyhyesti, miten työ on vastannut odotuksiasi

Työssäni olen kokenut positiivisena:

Työssäni toivoisin... kehittämiskohteita?

Ruusut ja risut projektille/ Työapu Lahty ry:lle?

**Motivaationi työnhakuun** on asteikolla 1-10 (ympyröi): 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Kommentteja edelliseen?

Millaisessa kunnossa on työnhakutaitosi (haastattelu, atk-taidot ja itsensä markkinointi)?

**Työnhakutaitoni** on oman arvioni mukaan asteikolla 1-10 (ympyröi): 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Kommentteja edelliseen?

## HENKILÖKOHTAISET TAVOITTEET

1. Terveystilaani liittyvät asiat ovat selkiytyneet

 erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta  Huonosti

2. Mielialani on kohentunut

 erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta  Huonosti

3. Taloudelliseen tilanteeseeni liittyvät asiat ovat selkiytyneet

 erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta  Huonosti

4. Itsetuntemukseni on lisääntynyt

 erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta  Huonosti

5. Omiin kykyihini ja mahdollisuuksiin luottaminen on lisääntynyt

 erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta  Huonosti

6. Rohkeuteni kohdatessani muita ihmisiä on lisääntynyt

 erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta  Huonosti

7. Olen tutustunut uusiin ihmisiin

 erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta  Huonosti

8. Päihteiden käytön hallitseminen on parantunut

 en käytä!!!  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta  Huonosti

9. Selkeän päivärytmin järjestäminen itselleni on onnistunut

 erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta  Huonosti

10. Miten arvioit mahdollisten muiden työllistämisen tavoitteiden toteutuneen?

**TYÖLLISTYMISEEN LIITTYVÄT TAVOITTEET**

11. Olen saanut tietoa työllistymismahdollisuuksista

- erittäin hyvin                       hyvin     kohtalaisesti                       ei muutosta                       Huonosti

12. Olen saanut tietoa koulutusmahdollisuuksista

- erittäin hyvin                       hyvin     kohtalaisesti                       ei muutosta                       Huonosti

13. ATK- taitoni ovat parantuneet

- erittäin hyvin                       hyvin     kohtalaisesti                       ei muutosta                       Huonosti

14. Olen saanut kehittyä ammattialallani

- erittäin hyvin                       hyvin     kohtalaisesti                       ei muutosta                       Huonosti

15. Uuden ammatin hankkimiseen liittyvät asiat ovat selkiytyneet

- erittäin hyvin                       hyvin     kohtalaisesti                       ei muutosta                       Huonosti

16. Valmiuteni etsiä omatoimisesti työtä on lisääntynyt

- erittäin hyvin                       hyvin     kohtalaisesti                       ei muutosta                       Huonosti

Minulla on ajantasainen ansioluettelo/cv

- kyllä                       ei

Miten valmennus voi auttaa sinua työllistymään?

## LOPPUARVIOINTI

## LUOTTAMUKSELLINEN

Nimi \_\_\_\_\_

pvm. \_\_\_\_\_

Olen ollut toiminnassa mukana

- kuukauden
- 2-3 kuukautta
- 4-6 kuukautta
- 7-12 kuukautta
- yli vuoden

Työ on vastannut odotuksiani  kyllä  ei (kerro lyhyesti miten)

Työssäni olen saanut / kokenut, mitä?

Mihin toivoisit parannuksia työpaikallani ja Työapu Lahty ry:ltä?

## HENKILÖKOHTAISET TAVOITTEET

1. **Terveydentilaani liittyvät asiat ovat selkiytyneet**
2.  erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta
3. **Mielialani on kohentunut**
4.  erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta
5. **Taloudelliseen tilanteeseeni liittyvät asiat ovat selkiytyneet**
6.  erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta
7. **Itsetuntemukseni on lisääntynyt**
8.  erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta
9. **Omiin kykyihin ja mahdollisuuksiin luottaminen on lisääntynyt**
10.  erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta
11. **Rohkeuteni kohdatessani muita ihmisiä on lisääntynyt**
12.  erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta
13. **Olen tutustunut uusiin ihmisiin**
14.  erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta
15. **Päihteiden käytön hallitseminen on parantunut**
16.  erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta  en käytä
17. **Selkeän päivärytmin järjestäminen itselleni on onnistunut**
18.  erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta
19. **Jos sinulla oli muita tavoitteita työllistymisjaksolle, miten arvioit niiden toteutuneen?**

## TYÖLLISTYMISEEN LIITTYVÄT TAVOITTEET

20. **Olen saanut tietoa työllistymismahdollisuuksista**
21.  erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta
- 22.
23. **Olen saanut tietoa koulutusmahdollisuuksista**
24.  erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta
- 25.
26. **ATK- taitoni ovat parantuneet**
27.  erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta
- 28.
29. **Olen saanut kehittyä ammattialallani**
30.  erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta
31. **Uuden ammatin hankkimiseen liittyvät asiat ovat selkiytyneet**
32.  erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta
- 33.
34. **Valmiuteni etsiä omatoimisesti työtä on lisääntynyt**
35.  erittäin hyvin  hyvin  kohtalaisesti  ei muutosta

Onko työllistymisjaksostasi ollut hyötyä, kerro lyhyesti?

Kehittämisehdotuksesi toiminnan jatkoon suhteen (työpaikan ja Työapu Lahty ry:n).

KYSYMYKSIÄ YKSILÖVALMENTAJILLE

1. Kuinka kauan olet tehnyt yksilövalmennusta Lahty ry:ssä? \_\_\_\_\_v \_\_\_\_\_kk
2. Koetko tarvitsevasi lisää ohjeistusta/koulutusta osaamisesi tavoitteisiin pääsemiseksi?  
en\_\_\_\_\_ kyllä \_\_\_\_\_  
jos vastasit kyllä, niin mitä \_\_\_\_\_
3. Onko mielestäsi Lahty ry:ssä asiakkaiden yksilövalmennuksessa yhtenäiset toimintatavat? ei \_\_\_\_\_, kyllä \_\_\_\_\_, jos vastasit ei, niin miten päästäisiin yhtenäisiin toimintatapoihin? \_\_\_\_\_
4. Kuinka paljon tulisi varata aikaa asiakkaan kanssa tehtäviin eri haastatteluihin ja arvioihin (alkuhaastattelu, väliarviointi, loppuarviointi ja jatkosuunnitelman teko) jotta päästäisiin parempaan tulokseen?  
Alkuhaastattelu: 15 min\_\_\_\_, 30 min \_\_\_\_\_, 45 min \_\_\_\_\_, 1h \_\_\_\_\_  
Väliarviointi: 15 min \_\_\_\_\_. 30 min \_\_\_\_\_, 45 min \_\_\_\_\_, 1 h \_\_\_\_\_  
Loppuarviointi ja jatkosuunnitelma: 15 min \_\_\_\_\_, 30 min \_\_\_\_\_, 45 min \_\_\_\_\_, 1 h \_\_\_\_\_
5. Ongelma (t), johon olet usein törmännyt valmennusta tehdessäsi?
6. Onko mielestäsi työyhteisön keskinäisissä toimintatavoissa ongelmia?  
Ei \_\_\_\_\_, kyllä \_\_\_\_\_. Jos vastasit kyllä, niin mitä? \_\_\_\_\_
7. Onko mielestäsi Lahty ry:ssä yksilövalmennus laadukasta, arvioi asteikolla?  
1 2 3 4 5
8. Mikä mielestäsi on laadukas yksilövalmennus?
9. Työllistymisen yksilövalmennuksen palvelukäsitteissä tuodaan esiin seuraavat tuet asiakkaille; motivointi, toimintakyvyn vahvistaminen, arjenhallinnan parantaminen, koulutus- ja työuran suunnittelu, yhteistyö muiden tahojen kanssa. Mikä tai mitkä ed. mainituista koet haasteellisimmaksi?
10. Mitä keinoja käyttäisit (kysymykseen 9)?
11. Mitä ongelmia maahanmuuttajat tuovat yksilövalmennukseen?
12. Mitä keinoja käytät, että pääset parhaaseen mahdolliseen tulokseen?