

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

TYÖLLISTYNEIDEN SUUNNITELMALLINEN

JA TAVOITTEELLINEN OHJAUS

JATKOTYÖLLISTYMISEN TUKEMISEKSI

Työllisty järjestöön –hankkeen ohjausprosessin mallintaminen

Kansalais- ja nuorisotoiminnan koulutusohjelma 210 op

Arvioitavaksi jättämisaika 11/2011

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kansalais- ja nuorisotyön koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Jaana Petäjoki	Sivumäärä 53 ja 5 liitesivua
Työn nimi Työllistyneiden suunnitelmallinen ja tavoitteellinen ohjaus jatkokyöllistymisen tukemiseksi – Työllisty järjestöön – hankkeen ohjausprosessin mallintaminen	
Ohjaava(t) opettaja(t) Tarja Nyman	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Mannerheimin lastensuojeluliitto / Varsinais-Suomen piiri / Työllisty järjestöön -hanke	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena on mallintaa tilaajani Mannerheimin lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirin Työllisty järjestöön – hankkeen asiakasohjausta. Malli kokoaa työllistyneiden suunnitelmallisen ja tavoitteellisen ohjausprosessin asiakkaiden jatkokyöllistymisen tukemiseksi. Työllisty järjestöön – hanke toimii välityömarkkinoilla tuottaen tuki-, neuvonta- ja ohjauspalveluja pitkäaikaistyöttömille. Opinnäytetyöni kuvaa ohjausprosessin syntymistä käytännönkokeilujen kautta.</p> <p>Toiminnallinen opinnäytetyöni tietopohjana ovat ohjauksen peruskirjallisuus sekä ajankohtaiset tutkimustiedot pitkäaikaistyöttömien palvelujen laadun kehittämis ehdotuksille. Kuvaan ensin ohjaustyön arvomaailmaa ja ammatillisuutta hankkeessa. Näiden pohjalta raportoin sitten kehittämisprosessiani ja ohjauksen lopullisen mallin sisältöä käytännön havaintojen ja kokeilujen perusteella. Kerron kuinka ohjaajan ohjaustyö ja ammatillisuus muotoutuvat käytännön ohjaustyön myötä.</p> <p>Työllisty järjestöön – hankkeen ohjausmallia on tarkoitus hyödyntää laajemminkin välityömarkkinoilla. Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut 2011 toimenpide-ehdotuksia, jotka haastavat välityömarkkinatoimijoita kiinnittämään huomioita palveluidensa laatuun ja tuloksellisuuteen. Tämä opinnäytetyö pyrkii vastaamaan omalta osaltaan tähän haasteeseen.</p>	
Asiasanat Ohjaus, ohjauskeinot, työllistetyt, työllistäminen, pitkäaikaistyöttömät	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Youth Work and Social Equality

ABSTRACT

Author Jaana Petäjoki	Number of Pages 53
Title Employed systematic and target-oriented guidance to support the extension employment- The modelling of the guidance process of the Työllisty järjestöön –project	
Supervisor(s) Tarja Nyman	
Subscriber and/or Mentor Mannerheim`s league for Child Welfare / Varsinais-Suomen Piiri / Työllisty järjestöön -hanke	
Abstract <p>The aim of the thesis is to model the customer advising process of my client, the Mannerheim league for child welfare, District of Southwest Finland, Työllisty järjestöön -project. The model collects an organized and target-oriented advising process to support employed customers further employment. Työllisty järjestöön –project operates on The Intermediate Labor Market producing the support, consultation and guidance services for long-term unemployed. My thesis describes how the advising process was generated through the practical experiments.</p> <p>The knowledge base of my functional thesis is the basic literature of the guidance as well as the current research data from the developing proposals of the services for the long-term unemployed. I will first describe the set of values and professionalism of advising in the project. I will report the developing process and the contents of the final model of the advising based on these and on the basis of the practical observations and experiments. I will describe how advisers guidance work and professionalism forms during the practical advising work.</p> <p>The advising model of the Työllisty järjestöön –project is intended to utilize also widely in the intermediate labor market. In 2011 The Ministry of Social Affairs and Health has published proposals for action that challenge The Intermediate Labour Market authority to pay attention to the quality and profitability of their services. This thesis aims to contribute to this challenge.</p>	
Keywords guidance, employment, long-term unemployed	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
1.1 Työllisty järjestöön -hankkeen lähtökohdat	6
1.2 Hankkeen tavoitteet ohjaustyölle ja sen kehittämiseksi	7
2 OHJAUSTYÖN KEHITTÄMISPROSESSI	9
2.1 Käytetyt tutkimusmenetelmät ja tietoperusta	9
2.2 Ohjausprosessin kehittäminen ja havainnointi käytännössä	11
2.3 Työllistyneiden ammatillisen ohjauksen laatukäsikirja	11
3 OHJAUSTYÖN ARVOPERUSTAA TAVOITTEIDEN TUEKSI TYÖLLISTY JÄRJESTÖÖN -HANKKEESSA	12
3.1 Ohjattavan yksilöllinen kohtaaminen ohjaustilanteissa	19
3.2 Ohjattavan työyhteisötaitojen tukeminen	20
3.3 Ohjaajan elinikäinen oppiminen ja kehittävä työote työskentelyssä	21
3.4 Ohjaajan ammatillinen osaaminen arvojen pohjalta	22
4 TYÖLLISTYNEIDEN AMMATILLINEN OHJAUS	23
4.1 Ohjauksessa vaadittavat ammatilliset taidot	23
4.2 Ohjaajan toimintaympäristön huomiointi	29
4.3 Ammatillisen ja laadullisen ohjauksen seuranta ja arviointi	30
5 MALLINNETTU OHJAUSPROSESSI TYÖLLISTY JÄRJESTÖÖN -HANKKEESSA	32
5.1 Asiakkaan rekrytointi ja uudelleen ohjaus	33
5.2 Asiakkaan työhön paluun tukeminen ja työelämävalmiuksien vahvistaminen	34
5.3 Asiakkaan sitouttaminen ja motivointi aktiiviseen toimintaan	37
5.4 Asiakkaan suunnitelmallinen ja tavoitteellinen ohjaus työllistymiseen	39
5.5 Asiakkaan tuki- ja neuvontapalvelut sekä palveluohjaus	41
5.6 Asiakkaan jatkopolulle siirtymisen tukena	42
6 YHTEENVETO	43
6.1 Kehittämistyön ja prosessin arviointi	46
6.2 Työllisty järjestöön – hankkeen tiimin arviointia ohjausprosessin mallista	48
6.3 Yhteisöpedagogin näkökulma työyhteisön tukijana	50
LÄHTEET	52
LIITTEET	57

1 JOHDANTO

Aloitin maaliskuussa 2011 uudessa työpaikassa Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirin työllistämisen- ja rekrytointipalveluissa. Työskentelen ohjaajana, joka toimii työllistettävien ”tukihenkilönä” Työllisty järjestöön -hankkeen puitteissa. Työmuoto on palvelussa uusi ja sitä ei ole kukaan vielä aiemmin hankkeessa järjestelmällisesti tehnyt. Hanke sai lisäresursseja työllistyneiden ammatillisen ohjauksen kehittämiseksi ja mallintamiseksi yhden ohjaajan palkkaamista varten. Ohjaajan tehtäviin kuuluu työllistyneiden ja harjoittelijoiden suunnitelmallinen ja tavoitteellinen ohjaaminen sekä hankkeen sisältöjen toteuttaminen asiakaslähtöisesti.

Työllisyys on kaiken kaikkiaan puheen aiheena ajankohtainen korkean työttömyysprosentin vuoksi. Aihe on ajankohtainen myös siksi, että välityömarkkinoiden vaikuttavuutta on kritisoitu ja arvioitu useissa työ- ja elinkeinoministeriön kokoamissa raporteissa ja tutkimuksissa. Pitkäaikaistyöttömyyden parantamiseksi on julkistettu tänä vuonna kehittämissuhteita ja linjauksia työ- ja elinkeinoministeriön toimesta.

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut keväällä 2011 esityksen, jossa esitetään toimenpide-ehdotuksia työelämäosallisuuden lisäämiseksi. Asiantuntijaryhmä esittää tässä raportissa heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämäosallisuuden lisäämiseksi tarvittavia toimenpiteitä ja muutoksia. Koosteessa raportoidaan työllistymistä vaikeuttavia tekijöitä sekä palvelujärjestelmien nykyistä tilaa. Raportin johtopäätökset ja toimenpide-esitykset haastavat myös välityömarkkinoita kiinnittämään huomiota tarjoamiensa palvelujen laatuun, jotta asiakkaiden siirtyminen avoimille työmarkkinoille paranisi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011).

Työ- ja elinkeinoministeriö on myös antanut keväällä kehittämissuhteita rakennettyöttömyyttä koskien. Yhtenä linjauksena on vaikuttavuuden parantaminen kehittämällä yhteistyötä välityömarkkinatoimijoiden kanssa. Tässä linjauksessa mainitaan mm. asiakasohjauksen ja palvelujen laadun parantaminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011, 5). Tämän pohjalta on hyvin ajankohtaista ja tärkeää lähteä kehittämään ohjaustyötä ja sen laatua välityömarkkinoilla pitkäaikaistyöttömien laadukkaan ohja-

usprosessin takaamiseksi. Työllisty järjestöön -hanke toimii välityömarkkinoilla ja pyrkii omalta osaltaan vastaamaan pitkäaikaistyöttömien jatkotyöllistymisen haasteisiin ja ohjauspalveluiden kehittämiseen.

Ajatus opinnäytetyön aiheeksi syntyi tämän uuden työn kehittämisestä. Opinnäytetyöni kertoo kehittämistyöstä ja ohjausprosessin mallintamisesta oman havainnointini ja käytännön työskentelyn pohjalta. Lopputyön tavoitteena oli ohjausprosessin kehittäminen ja mallintaminen. Miten muotoutuu työllistyneiden ammatillinen ohjaus ja ohjaajan rooli työllisty järjestöön – hankkeessa. Millaiseksi ohjaajan työ hankkeessa kehittyy ja miten se luodaan? Tämän raportoinnin myötä minulla oli hyvä mahdollisuus arvioida ja kehittää uuden työmuodon käynnistymis- ja toteuttamisprosessia omasta työstäni myös yhteisöpedagogin ammatillisesta näkökulmasta.

1.1 Työllisty järjestöön -hankkeen lähtökohdat

Työllisty järjestöön – hanke on MLL:n Varsinais-Suomen piirin hallinnoima hanke, jota rahoittavat Varsinais-Suomen ELY -keskus ja Turun kaupunki. Hanke toimii välityömarkkinoilla Varsinais-Suomen alueella työllistäen järjestöjen kautta pitkäaikaistyöttömiä. Työ- ja elinkeinohallinto määrittelee välityömarkkinatoimijaksi sellaisen tahon, joka tarjoaa määräämisiä työmahdollisuuksia esim. palkkatuella. Välityömarkkinat sijoittuvat työnhakijan työttömyyden ja avoimien työmarkkinoiden välimaastoon. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011, 18). Hanke tuottaa työllistymispalveluja alueen pitkäaikaistyöttömille, tavoitteena ovat heidän sijoittumisensa avoimille työmarkkinoille. Hankkeen tarkoituksena on työllistää pitkään työttömänä olleita henkilöitä Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirin paikallisyhdistyksiin, piiritoimistolle sekä muihin järjestöihin ja yhdistyksiin, esimerkiksi Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöjen jäsenjärjestöissä. Hanke on saanut rahoitusta vuodesta 2005 lähtien.

Hankkeen asiakkaana ovat niin työntekijät kuin työnantajatkin, heille tuotetaan kohdennetusti tuki-, neuvonta-, ja ohjauspalveluja. Tämän lopputyön yhteydessä tarkoitetaan kuitenkin asiakkaalla työllistettyä työntekijää, jolle oma ohjaustyöni ja ohjausprosessini kohdentuu. Työllistämisen lisäksi hankkeessa on tarkoituksena tarjota työllistyneille henkilöille tarpeen mukaan tukea ja koulutusta sekä tätä työtä että jatkotyöl-

listymistä ajatellen. Ajatuksena on, että hankkeen kautta saatu työ- tai harjoittelu- paikka toimii ponnahduslautana työttömyydestä avoimille työmarkkinoille. Lisäksi hankkeessa tuetaan ja opastetaan työnantajina toimivia yhdistyksiä rekrytoinnissa, työnantajavelvollisuuksien hoidossa ja vapaaehtoisena esimiehenä toimimisessa.

Asiakkaat hakeutuvat hankkeen palveluihin joko itsenäisesti tai lähettävän tahon kautta, esim. työ- ja elinkeinotoimistosta. Asiakkaat työllistyvät rekrytointivaiheen kautta räätälöidysti erilaisiin työtehtäviin järjestöissä ja yhdistyksissä oleviin työllistymispaikkoihin. Asiakkaat ovat yli 25-vuotiaita henkilöitä, joita tarjolla olevat työtehtävät ovat kiinnostaneet. He ovat olleet työttöminä yli 500 päivää ja ovat oikeutettuja palkkatukeen. Heillä kaikilla on ollut hyvin erilaiset koulutus- ja työkokemustaustat peruskoulusta yliopisto-opintoihin saakka. Yhteistä heille on halu saada työpaikka sekä tarve saada sisältöä elämänryhtiinsä. Työllistymisjaksojen pituudet vaihtelevat yksilökohtaisesti.

Hanke ja sen tuottama palvelu on arvokasta pitkäaikaistyöttömien tulevaisuuden näkymien kannalta. Hanke tarjoaa yksilölle mahdollisuuden kiinnittyä uudelleen yhteiskunnan aktiiviseksi jäseneksi pienen työyhteisön turvin. Hankkeen kautta työllistyneelle tulee mahdollisuus tehdä arvokasta työtä lasten ja perheiden hyväksi. Samalla hän saa kartutettua myös työelämän kokemuksiaan. Työllistetyt tarvitsevat ohjausta ja tukea, koska ohjauksen avulla heillä voi olla mahdollisuus löytää uusi suuntaa työuralleen (Tapaninen 2002, 24).

1.2 Hankkeen tavoitteet ohjaukselle ja sen kehittämiseksi

Hankkeen lähtökohtana on siis toimia pitkäaikaistyöttömän ponnahduslautana avoimille työmarkkinoille. Tämän vuoksi hankkeen tavoitteena on parantaa välityömarkkinoiden vaikuttavuutta kehittämällä ohjauksen laatua ja tukemalla ohjaajien ammatillista osaamista yhteistyön ja työnohjauksellisen vertaistapaamisen muodossa. Ohjauksen laadun parantamiseksi tarvitaan ammatillisen ohjauksen arviointia ja mallintamista. Samalla tämä vastaisi myös työ- ja elinkeinoministeriön kehittämislinjausehdotuksiin välityömarkkinoiden ammattitaitoisen ohjausprosessin kehittämiseen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011, 18, 20).

Hankkeen tavoitteissa on kirjattuna myös asiakkaan kannustamista omaehtoiseen työnhakuun sekä henkilökohtaisen jatko- ja tavoitesuunnitelmien tekemiseen yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan työmarkkinavalmiuksia parantamalla edistetään hänen pysyvää työllistymistään. Ammatillisen ja tavoitteellisen ohjauksen mallia lähdettiin kehittämään Työllisty järjestöön -hankkeen aiemman kokemuksen ja materiaalin pohjalta. Tarkoituksena oli kokeilla entistä tiiviimpää ja konkreettisempaa ohjausta. Keskeinen osa hankkeen ohjaustyötä olisi työllistyneen osaamisen ja vahvuuksien tunnistaminen.

Kehittämisen prosessin tavoitteena oli mallintaa ohjaajan työtä siten, että ohjaustyön periaatteet ja käytännön ohjaustyö saadaan kuvattua opinnäytetyön loppuraporttiin ja laatukäsikirjaan. Samalla saan tuottaa ohjaajan työn tarpeellisuuden ja kehittämisehdotukset esiin. Ohjausprosessin etenemistä tarkastellaan ohjaajan työn näkökulmasta. Asiakkaan omaehtoisuuden lisäämiseksi ja yksilöllisen ohjauspolun muodostamiseksi on hyvä huomioida myös ohjausprosessin kehittämisessä asiakaslähtöisyys ja yksilölliset tavoitteet jatkotyöllistymiselle.

Tämän lisäksi kehittämisen prosessin tavoitteena oli tuottaa sisältöä työnantajan toivomuksen mukaisesti työllistyneiden ammatillisen ohjaustyön laatukuvaukseen. Laatukäsikirjaa tulen työstämään yhdessä muiden hanketyöntekijöiden kanssa ja vastaan oman osuuteni tuottamisesta. Opinnäytetyössä kuvaamani ohjausprosessin malli siirretään koosteena laatukäsikirjaan.

Käsikirjaa on tarkoitus hyödyntää jatkossa ohjaajan työn mallin esille tuonnissa niin MLL:n Varsinais-Suomen piirin sisällä kuin muiden välityömarkkinoiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Kehittämistyö on asiakkaille ja hankkeelle tarpeellista ja työelämälähtöistä. Palveluntarjoajalle ja työntekijöille myös työn tarpeellisuuden esiin tuominen edesauttaa työn ja rahoituksen jatkuvuuden perusteltavuutta.

2 OHJAUSTYÖN KEHITTÄMISPROSESSIA

Opinnäytetyössäni raportoin ohjaustyön kehittämiprocessia sekä ohjausprosessin lopullista mallia. Miten ohjaajan työnkuva ja työmenetelmät käytännössä toteutuvat ja kehittyvät? Millaiseksi muotoutuu ohjaajan ohjausprosessi ja ammatillisuus? Omaksi ammatilliseksi tavoitteekseni asetin työlleni ohjausprosessin hallinnan ja asiakkaan arvokkaan kohtaamisen. Tarkastelen myös työllistetyn huomioimista työyhteisön jäsenenä ja yhteisöllisyyden merkitystä asiakkaan arjessa. Halusin tuoda esiin myös yhteisöpedagogin roolin työntekijänä ja työn kehittäjänä.

Prosessin loppuraportissa kokosin saaduista materiaaleista opinnäytetyöni kirjallisen osuuden. Selostan ohjausprosessin tavoitteet, aikaansaannokset ja tulokset. Kuvailen työnkulkua eri vaiheineen sekä niistä tehtyjä johtopäätöksiä. Oleellinen osa raporttia on tehdyn työn arviointi ja onko ne tavoitteet saavutettu, joita on asetettu sekä mahdollisten muutosten analysointia. Lisäksi raportoin myös laatukäsikirjan kehittämistä ja käyttötarkoitusta.

2.1 Käytetyt tutkimusmenetelmät ja tietoperusta

Opinnäytetyön tietoperustana olen hyödyntänyt ohjaustyön kohdennettua kirjallisuutta ja tutkimuksia sekä hankkeen aiempia materiaaleja. Hyödynnän opinnäytetyön kehittämisaiheen perustelua ajankohtaisilla tutkimusraporteilla pitkäaikaistyöttömien jatkotyöllistymisen haasteista ja ohjauspalveluiden kehittämisestä. Hyvänä perustana kehittämisaiheelle toimivat tänä vuonna julkaistut Sosiaali- ja terveysministeriön asiantuntijaryhmän ehdotukset, rakennetyöttömyyttä koskevat kehittämislinjaukset ja Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu vaikeasti työllistyvien palveluista.

Ohjauksen kehittämisen ja samalla laatukäsikirjan perusta rakentuu humanistiseen ihmiskäsitykseen ja Mannerheimin Lastensuojeluliiton arvoihin. MLL:n arvot ja toimintaperiaatteet ovat oleellinen osa työntäjän asettamia työskentelyn raameja. Tämän vuoksi arvot ja toimintaperiaatteet täytyy huomioida kaikessa toiminnassa ja toimint-

nan suunnittelussa. MLL:n arvoja esitellään tarkemmin luvussa 3. Myös hankkeen tavoitteet asettavat tietysti omat vaatimuksensa ohjausprosessin mallintamiselle.

Tämän lisäksi pohjaan ohjaustyöni osittain asiakkaan konstruktiviseen eli rakentavaan oppimiseen, jossa etiikkaa säätelee sosiodynaaminen ohjaus. Tämän ohjauskäsityksen mukaan ei ole yhtä ainoaa ”oikeaa” tapaa toimia vaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan valitaan sopivimmat ohjausmenetelmät. (Peavy 2006).

Ohjauskäsitykseni muovautuvat myös voimaannuttavasta ohjaustavasta yhteistoinnillisesti asiakkaan kanssa. Käsittelen voimaannuttavaa ohjausta tarkemmin luvussa 4. Käytän mm. Vance Peavyn, Mervi Pekkarin, ja Antti Tapanisen kirjallisuutta ohjaustyöstä hyväkseni. Huomioin myös yhteisöllisyys näkökulman työllistyneiden hyvinvoinnin lisäämiseksi työyhteisössä.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen ja siinä on vahva kehittymistavoite sekä prosessimaisuus. Kyseessä on työyksikön toimintatavan kehittämisestä projektityyppisesti. Se on myös hankeperustaista kehittämistoimintaa, jossa pyritään työn jatkuvaan kehittämiseen ja laadun tarkkailuun. Kehittämistoiminta kohdistuu yksittäisen työntekijän ja työyksikön ammatilliseen osaamiseen. Tavoitteen mukaisesti kehittämistä on kohdennettu laadukkaaseen ammatillisen ohjaukseen. (Toikko & Rantanen 2009, 14–16).

Kehittämistyötä on ohjannut erilaiset kokeilut ja uuden oppiminen käytännössä. Toiminnallisuus on ollut siis prosessimaista vaihe vaiheelta oppimista. Prosessi on edennyt näin jatkuvan tiedon ja kokemuksen keruuseen sekä tehdyn työn arviointiin. Oman työni kehittäminen on edennyt prosessina spagettimaisesti. Työn edetessä siihen on tullut huomaamatta sivuprosesseja, joita olen joutunut havainnoinnin kautta huomioimaan, mutta ohjaustyön mallintamisen kannalta toisaalta rajaamaan. Ohjausprosessin luominen on edennyt spagettimaisesti eri vaiheiden kautta limittäin välillä asiakkaan ja välillä ohjaajan näkökulmasta. (mt., 50,70–71).

Olen peilannut kokemuksiani eri ohjausteorioihin ja tutkimuksiin sekä pyrkinyt jatkuvaan työn reflektointiin. Olen dokumentoinut, kirjannut ja arvioinut toteutettua työskentelyä koko prosessin ajan. Opinnäytetyöni on siis toiminnallinen prosessikuvaus

havainnoinnin ja arvioinnin kautta. Osallistuvaa havainnointia olen tehnyt työyhteisössä työskennellessä ja asiakaskohtaamisista. Olen ollut havainnoijana aktiivisessa vuorovaikutuksessa näissä toimintaympäristöissä. Olen kirjannut havainnointipäiväkirjaa heti havainnointi tilanteiden jälkeen. (mt., 52, 141–142).

2.2 Ohjausprosessin kehittäminen ja havainnointi käytännössä

Loppuraporttini tuo esiin ohjaajan työnkuvan syntymistä, ohjausprosessin kehittymistä ja oman työn arviointia. Kehittämisprosessi edesauttaa ja kehittää omia ammatillisia valmiuksiani ja kykyjäni. Kerron millä tavoin työtehtävät ja työmenetelmät ovat syntyneet ja millaisia huomioita olen tehnyt yhteisössä. Opinnäytetyön ja koko kehittämistyön tekeminen on vaatinut jatkuvaa dokumentointia ja oman ammattitaidon arviointia. Oppimispäiväkirjani on toiminut kaiken kehittämisen kehikkona, johon olen reflektoinut löytämäni kirjallisuutta ja tutkimusmateriaalia sekä työtiimissä pohdittuja asioita. Tein projektin puolesta välissä väliraportin ja pohdinnan, jossa on arvioitu tehtyä työtä suhteessa tavoitteisiin. Samalla tarkistin ohjaustyön mallintamisen tavoitteita ja aikataulun etenemistä.

Pohjana tehtävässä työssä olen huomionnut aiemmin toteutettua Työllisty järjestöön -mallia, ohjauksessa käytettyjä materiaaleja sekä lomakkeita. Kehittämisprosessin aikana on tarkennettu, päivitetty ja muokattu aiemmin käytettyjä materiaaleja soveltuvaksi ohjaajan työlle. Nämä ovat antaneet lähtökohdan ohjauksen tehostamiselle, muokkaamiselle ja mallintamiselle sekä mahdollisuuden kokeiluihin käytännössä. Kehittämistyötä olen arvioinut ja reflektoinut yhdessä muiden tiiminjäsenten kanssa koko prosessin ajan.

Työllisty järjestöön -hankkeen ohjaustyön mallintamista olen kehittänyt erilaisten kokeilujen ja havaintojen perusteella. Aloitin ohjaustyön tekemisen kartoitusvaiheella, jolloin perehdyin hankkeen raportteihin ja rooliin välityömarkkinoilla. Tutustuin lähtökohtiin ja tehtyihin materiaaleihin sekä kartoitin työnantajan ja ohjausryhmän toiveita hankkeen ohjaustyön kehittämiseksi. Tärkeätä oli myös ottaa huomioon toimintaympäristön ominaispiirteitä käytännön havainnoinnin kautta.

Kehittämissuunnitelmien ja tavoitteiden asettamisen kautta alkoi havainnointi ja kokemusten kerääminen käytännössä. Näiden perusteella olen yhdessä työtiimini kanssa reflektoinut ja arvioinut eri vaiheita. Reflektoinnin pohjalta olen tehnyt uusia kokeiluja ja arviointeja käytännössä, kunnes lopullinen ohjausprosessin malli on kehittynyt nykyiseen malliinsa. Ohjausprosessin kehittymisen vaiheita olen kuvannut tarkemmin liitteessä 1 (liite 1).

Ensimmäiseksi aloin hahmotella hankkeen ohjausprosessin kaaviota. Ohjausprosessin vaiheisiin saatiin näin tietynlaiset raamit, joita olen yhdessä työtiimin kanssa reflektoinut ja ohjausryhmässä myös esitellyt. Käytännössä olen sitten kokeillut ja havainnoinut prosessin tavoitteita ja toimenpiteitä. Ohjausprosessin vaiheita on muotoutunut kuusi askelta ja jokaiseen vaiheeseen sisältyy erilaisia tavoitteita ja toimenpiteitä. Asiakas etenee askelilla omien yksilöllisten tavoitteidensa mukaisesti.

Ohjausprosessin kehittämisen aikana viimeisen kahdeksan kuukauden aikana en ole saanut yhdenkään asiakkaan kokonaisprosessia alusta loppuun asti kuljetettua. Olen joutunut näin ollen kehittämään mallia eri asiakkaiden vaiheiden kautta. Tämän vuoksi uskon mallin kehittyvän vielä jatkossakin asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Jälkiohjausvaihetta ohjausryhmä toivoi kehitettävän lisää ja tähän täytyykin panostaa ohjausprosessissa. Kysymykseksi tuli miten asiakasta tuetaan asiakkuuden päätyttyä ja miten jälkiseuranta tapahtuu? Tähän tarvitaan vielä pidemmän aikavälin seurantaa, kokeilua ja tulosten analysointia.

Seuraavaksi otin kontaktia hankkeessa oleviin asiakkaisiin ja aloitin ohjaustyön käytännössä. Ensimmäisen kontaktin tein esittelykirjeen avulla, jossa kerroin omasta roolistani hankkeessa. Kirje toimi hyvänä keskustelun avaajana. Osa asiakkaista työskenteli eri työpisteissä, heihin olin yhteydessä kirjeen lisäksi ensin puhelimitse ja sovin ensitapaamisia. Haasteeksi osoittautuikin hyvän kontaktin luominen niihin asiakkaisiin, jotka olivat jo olleet jonkin aikaa asiakkaana ja/ tai työskentelivät eri paikassa kuin ohjaaja.

Tämä vaati ohjaajalta sinnikkyyttä ja itsensä peliin laittamista. Toisiin en saanut luotua sellaista yhteyttä kuin olisin halunnut, mutta toisaalta asiakkaalla on valinnan va-

paus, jota täytyy kunnioittaa. Jatkossa kontaktin luominen on ollutkin helpompaa uusiin asiakkaisiin, koska olen voinut heti alusta alkaen kertoa ohjausprosessin merkityksestä asiakkaalle. Heidän kanssaan on käyty keskustelua ohjauksen tarpeellisuudesta ja yhteisymmärryksessä tehty ohjaussuunnitelmaa. Asiakkaan sitoutuminen ohjausprosessiin onkin osoittautunut tärkeäksi jo heti alkuvaiheessa.

Käytännön työssä tuli sitten asiakaskeskusteluissa ja tapaamisissa tarvetta erilaisten materiaalien päivittämiselle ja uusien kehittämiseksi. Yhdessä työtiimin kanssa olen muokannut alkukyselylomakkeita ja osaamiskartoituksia alkuhaastatteluiden tueksi. Kokeilin käytännössä lomakkeiden toimivuutta ja samalla sain kokemusta siitä millaisia työvälineitä ohjaaja työssään tarvitsee. Otin käyttöön myös tavoite-, työllistymis- ja kehittämissuunnitelmat ohjauksen tueksi.

Olen kokeilujen kautta harjoitellut ja opetellut ohjauskeskustelun kulkua. Olen pyrkinyt olemaan aito ja läsnä oleva kuuntelija, olen antanut asiakkaan itse kertoa mitä asioita ovat halunneet käsiteltävän. Pienellä johdattelulla olen siirtänyt keskustelujen teemoja eteenpäin ja välillä koonnut kerrontaa yhteen. Olen kirjannut keskustelun aikana jonkin verran asioita paperille, mutta olen huomannut, että se vie helposti ajatukset pois itse keskustelusta. Tämän vuoksi olen ottanut rutiiniksi keskustelun jälkeen kirjata tärkeimpiä asioita muistiin seuraavaa tapaamista varten.

Hyvin pian tuli esille myös koulutustarpeet asiakkaiden työllistymisen tueksi. Peruskoulutusten (hygieniapassi, atk yms.) lisäksi katsottiin tarpeelliseksi työnhakuun ja omien vahvuuksien löytämisen tueksi aktivointikoulutusta. Aloin suunnitella ja kehittää koulutuspakettia ”Wirtaa ryhmästä”, jossa asiakas aktivoituu yhdessä vertaisryhmässään miettimään omia voimavarojaan ja omaa osaamisen kartoittamistaan. Koulutuksessa käynnistetään myös työnhakuprosessia. Konkreettisten tehtävien kautta asiakas aktivoidaan suunnittelemaan omia työhaun polkujaan. Ohjaajalla on mahdollisuus koulutuksissa luoda asiakkaisiin erilainen kontakti yhdessä tehtyjen ja koettujen harjoitteiden kautta.

Työtiimini kanssa suunnittelimme lisää koulutuksia syyskaudelle ja näihin koulutuksiin jokainen tiiminjäsen otti vastuulleen omat pakettinsa. Käytännön työhön liittyviä koulutuspaketteja oli mm. toiminnallisten menetelmien käyttäminen lasten kanssa

työskentelyyn, jota itse olen suunnitellut ja käytännössä syksyllä myös toteuttanut. Koulutusten tarkoituksena on tukea asiakkaan jatkokyöllistymismahdollisuuksia sekä antaa työvälineitä käytännön työhön ja työnhakuun.

Ohjaajana kaipasin koulutuspaketin tueksi alkuun tehtäväpakettia, joiden kautta asiakkaiden kanssa olisi helppo virittäytyä aiheeseen. Näin aloin kokoamaan ensin työkirjaa koulutusta varten, joka kuitenkin muodostui lopulta asiakkaan ja ohjaajan yhteiseksi työkaluksi, urakirjaksi. Urakirja on nyt saanut kaverikseen Työkirjan asiakkaan työnhaun tueksi. Kirjoja testataan käytännössä ja arvioidaan sitten niiden toimivuutta ja hyötyä asiakkaille.

Syksyn aikana olen havainnoinut käytännössä asiakkaiden arkea työllistymisjaksolaan. Olen ollut perhekeskuksessa yhden päivän viikossa työllistettyjen tukena ja mallina lasten kanssa työskentelyssä. Olen päässyt käytännössä näkemään ja havainnoimaan asiakkaiden työarkea ja ohjaustarpeita. Tavoitteena oli tehdä käytännön havainnointia ja kokeilua asiakkaiden aktivoimiseksi työnhaku- ja ohjausprosessin tukemiseksi. Havainnointia olen tehnyt siitä miten ohjaaja voi tukea asiakasta käytännön työskentelyssä ja miten hän voi tiiviillä sekä säännöllisellä kontaktilla tukea asiakkaan työnhakuprosessia. Työnantaja saa näin myös tukea vapaaehtoiselle esimies työlleen.

Käytännössä olen ollut ohjaajan roolissa osallistuen perhekeskuksen toimintaan, asiakastyöhön ja arkipäivän tehtäviin. Olen kiinnittänyt huomioita arjen käytäntöihin ja kommentoinut tai näyttänyt myös muita tapoja toimia ammatillisesti eri tilanteissa. Olen neuvonut kysyttäessä ja suunnitellut yhdessä työntekijöiden ja vapaaehtoisten kanssa uusia toimintoja perhekahvilaan. Olen työn ohessa keskustellut työntekijöiden kanssa ja tutustunut heihin. Omalla esimerkillä ja mallilla olen tuonut tarpeellista näkökulmaa työllistettyjen työarkeen. Olen yrittänyt ujuttaa arkikeskusteluihin myös tietoisesti työnhakuun ja työllistymiseen liittyviä aiheita. Toisiin asioihin asiakkaat ovat tarttuneet, mutta ei kuitenkaan toistaiseksi merkitsevässä määrin.

Käytännössä ohjauskeskusteluita ei juuri ole voinut työn ohessa toteuttaa esimerkiksi perhekeskusasiakkaiden läsnä ollessa. Ohjaustapaamisia on jouduttu sopimaan työajan ulkopuolelle, mikä voi olla asiakkaille kynnys; työpäivän jälkeen ei olla välttämät-

tä valmiita jäämään keskusteluun. Asiakkaan kohtaamiseen ja ohjausprosessin etenemiseen täytyy siis miettiä keinoja, jolla aktivoidaan ohjauksen etenemistä. Asiakkaan täytyy ensinnäkin haluta aktivoitua toimintaan ja ymmärtää ohjausprosessin merkitys oman työllistymisensä tueksi.

Tämän on voinut tietysti ratkaista niin että on velvoittanut asiakasta osallistumaan edes alku- ja loppukeskustelun, jolloin on saatu työ- ja elinkeinotoimistoon tehtyä loppupalautteet asiakkaan työllistymisjaksosta. Tämä keino ei kuitenkaan palvele asiakkaan voimaantumista ja työllistymistä millään tavalla. Tämän vuoksi asiaa täytyi vielä miettiä ja keksiä ratkaisuja kokeilujen kautta. Ohjauspalveluiden markkinointi ei tuota aina tulosta kaikkien kohdalla, joka on tietysti myös yksilöllinen ja persoonakohtainenkin haaste. Kaikki eivät halua ventovieraalle avata elämäänsä.

Olen miettinyt mitä ”porkkanoita” voisin tarjota, jotta asiakas kiinnostuisi tarjottuun palveluun. Tarvitaanko ”velvoitusta” heti asiakassuhteen alussa tyyliin ainakin kaksi ohjauskäyntiä työllistymisjakson aikana; alkukysely ja loppukoonti työ- ja elinkeinotoimistolle. Koulutusten kautta voisi markkinoida ohjauksen hyödyllisyyttä kun asiakaisiin saa erilaisen kontaktin. Pieniä konkreettisia apuja voisi käyttää ohjauskontakti luomiseen, esim. CV:n kirjoitus apu, portfolion rakentamisen aloitus jne. Näiden houkuttimien ongelmana on vain se, ettei ohjaussuhteesta välttämättä tule aito, asiakkaanhan täytyisi olla motivoitunut ja halukas muutokseen sekä ohjaukseen. Tosin tämän kautta hän voisi innostua ja tarttua toimeen.

Kaikkiaan olen pohtinut ohjausprosessin mallintamisen perustaksi ensin eettisiä periaatteita sekä arvoja. Lisäksi olen kuvannut ohjaukseen liittyviä perusteita sekä ammatillisia perusvaatimuksia. Näitä pohdintoja käsitellään luvuissa kolme ja neljä ennen kuin esittelen hankkeen mallinnettua ohjausprosessia luvussa 5. Ohjausprosessin laadun takaamiseksi on myös työtiimin kanssa mietitty laadun seurantaan liittyviä kriteerejä. Näiden kaikkien edellä mainittujen perusteiden ja ohjausmallin pohjalta ollaan muokkaamassa ammatillista laatuksikirjaa työllistyneiden ohjaamiseksi hankkeessa.

2.3 Työllistyneiden ammatillisen ohjauksen laatukäsikirja

Ohjausprosessin kehittämistavoitteena oli mallin luomisen lisäksi toiminnan ammatillisen laadun kirjaamista laatukäsikirjaksi. Tavoitteena oli työstää kokonaisuutta yhdessä muun hanketiimin kanssa ja itselleni tuli vastuulle ohjausmallin kuvantaminen ja ammatillisen ohjauksen kriteerien koostaminen. Ohjausprosessin mallin kuvaaminen oli tarkoitus siirtää koosteena laatukäsikirjaan. Laatukäsikirjan lopullista versiota ei vielä ole aikataulumuutosten vuoksi tehty valmiiksi. Tarkoituksena on nyt saada laatukäsikirja tuotettua ensi vuoden puolella yhtenä hankkeen jatkokehittämistavoitteena. Laatukäsikirja tulee noudattamaan samoja linjauksia kuin Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirin muissa ohjauksen käsikirjoissa niin ulkoasullisesti kuin sisällöllisestikin.

Laatukäsikirjan sisältöä on mietitty hanketiimissä ja alustavaa sisällysluetteloa suunniteltu (liite 2). Oma osuuteni laatukäsikirjasta sisältää seuraavat luvut; Ohjaustyön arvot ja periaatteet (luku 4), Työllistyneiden ammatillinen ohjaus (luku 5), ohjausprosessin malli työllistymisen tukemiseksi (luku 6). Hyödynnän opinnäytetyöni kuvausta ohjausprosessin mallista suoraan laatukäsikirjassa. Luvussa neljä kuvaan ohjaustyön arvoja ja periaatteita MLL:n määritelmien mukaan sekä ohjaajan etiikan esiin tuomalla. Ammatillisen ohjauksen kriteereitä ja perusvaatimuksia käsittelen luvussa 5. Nämä kaksi lukua antavat pohjan laadukkaalle ja tavoitteelliselle ohjausmallille, jota kuvaan luvussa kuusi. Ohjausmalliin tulee työnantajan toiveesta opinnäytetyöstä poiketen myös esiin enemmän konkreettisia toimenpiteitä asiakkaan näkökulmasta. Tällä tavoitellaan sitä, että saadaan enemmän näkyville ohjaustyön arki ja käytännön toimenpiteet ja vaatimukset asiakkaalta oman polkunsu tavoittamiseksi.

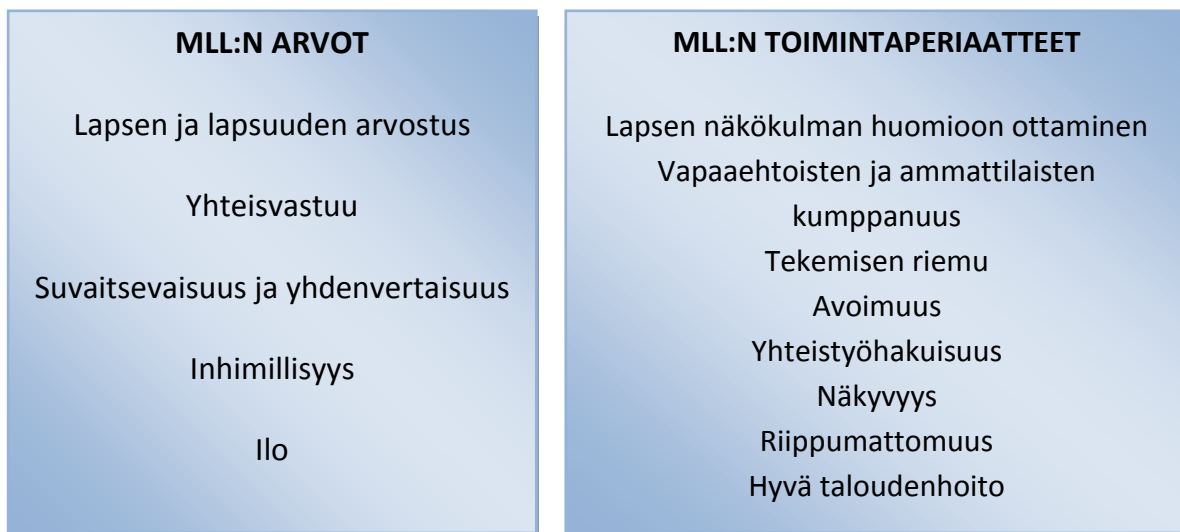
Toiveena on, että laatukäsikirjaa saataisiin hyödynnettyä jatkossakin ohjaustyön esille tuonnissa. Se varmistaa myös ohjausmallin laadun seurannan ja arvioinnin hankkeessa. Työllistyneiden ammatillisen ohjauksen sisältöä on laatukäsikirjan päivittämisellä ja työn vaikuttavuuden seurannalla helpompi jatkossa ajantasaistaa tarpeen mukaan. Ohjausmallia voidaan laatukäsikirjan avulla tuoda myös muille välityömarkkinoille tiedoksi ja hyödyksi.

3 OHJAUSTYÖN ARVOPERUSTAA TAVOITTEIDEN TUEKSI TYÖLLISTY JÄRJESTÖÖN -HANKKEESSA

Humanistisen ihmiskäsityksen mukaisesti kaikkea toimintaa säätelee toisen ihmisen arvostaminen ja kunnioittaminen sekä yhteisten arvojen noudattaminen. Ohjaustoinnassa pyrin tasa-arvoiseen ja suvaitsevaan toimintakulttuuriin. Koko yhteisön yhteisvastuullisuudella ja toiminnalla hyväksytään yksilöllisyys ja puututaan eettisiin epäkohtiin tarvittaessa. Ohjaajana tarkastelen yhteisön eettisiä valintoja arjessa päivittäin. Tällä voi olla merkitystä avoimen, inhimillisen ja luottamuksellisen kohtaamisen edistämiseksi työyhteisössä.

Asiakkaan kohtaaminen arvostaen ja kunnioittaen on hyvä perusta luottamukselliselle vuorovaikutukselle ohjausprosessissa. Arvostaminen kuuluu hyvään elämään ja on siksi myös eettisesti perusteltuakin. Arvostaminen on inhimillistä ja kaikille samanlaisen arvon antamista, riippumatta esim. yksilön elämäntilanteesta tai persoonallisuudesta. Lähtökohta on, että jokainen ihminen on ainutlaatuinen ja oman elämänsä asiantuntija. (Mattila 2008, 15). Tämä ajatus on hyvä pitää mielessä kun ohjaustilanteissa kohdataan asiakas omien yksilöllisten haasteidensa kanssa.

Kaikkiaan ohjaustyön perustana kuitenkin toimivat työntajani Mannerheimin Lastensuojeluliiton arvot ja toimintaperiaatteet (kuvio 1). Arvojen kuuluu näkyä käytännön työssä ja niihin tulee kiinnittää huomiota arjen eri toiminnoissa. MLL:n arvoja ovat suvaitsevaisuus ja yhdenvertaisuus, inhimillisyys sekä yhteisvastuullisuus, näitä arvoja on helppo noudattaa asiakasta kohdatessa työyhteisössä. Lisäksi arvoina ovat myös lapsen ja lapsuuden arvostus sekä ilo arjessa. (MLL 2011). Kaikilla työntekijöillä nämä arvot toimivat jokapäiväisessä työskentelyssä. Myös ohjaajan tulee noudattaa ja huomioida näitä arvoja omassa työssään.



Kuva 1. MLL:n Arvot ja toimintaperiaatteet

R. Vance Peavy (2006, 21–22) toteaa kirjassaan ”Sosiodynaamisen ohjauksen opas”, että ohjaajan tulee koko ajan pitää mielessään eettiset kysymykset, kuten *”Mitä minun pitäisi tehdä? Olenko varma onko päätökseni oikea?”* Hänen mielestään ohjauksen eettiseen toimintaan kuuluvat hyvät tavoitteet ja hyvä tapa toimia ohjauksessa. Tällä ajatuksella haluan siis ohjaustyötä viedä eteenpäin niin hankkeessa kuin omassa ammatillisessa toiminnassanikin. Ohjausprosessissa ajattelin tavoitteiden olevan hyviä silloin kun ne on tehty yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelmallisesti. ”Oikeanlainen” ohjaustapa taas on kykyä arvostavaan kohtaamiseen ja yksilön aitoa kuuntelemista, läsnäoloa.

Eettisten periaatteiden miettiminen ohjaajan työssäni pohjaa Peavyn (2006, 33) ajatuksiin. Hän haluaa kirjassaan antaa ohjaajille ohjeita eettiseen toimintaan ja päätöksen tekoon seuraavasti:

...arvosta itsetuntemusta ja henkilökohtaisen ja sosiaalisen vastuun ottamista, arvosta dialogiin antautumista, rohkaista ”hyvän” edistämistä sosiaalisessa elämässä, edistä kriittistä ajattelua ja kunnioita erilaisten ihmisten näkemyksiä.

Ohjaaja toimii eettisesti silloin, kun hän vahvistaa yksilön minäkuva, kunnioittaa yksilön mielipiteitä, toimintaa ja tunteita (Peavy 2006, 21). Hankkeen ohjaustoiminnan ensisijaisena tehtävänä on tuoda esiin asiakkaan vahvuudet ja kehittymiskohteet, jotta asiakas saa parhaimmat mahdolliset edellytykset työllistymiselle. Tämän lisäksi

ohjaaja auttaa asiakasta löytämään oman polkunsä ja luottamaan omiin voimavaroihinsa. On tärkeää miettiä ohjaajan työn voimavaraksi ja perustaksi toiminnan etiikkaa ja arvoperustaa, johon myös koko työyhteisön on hyvä sitoutua. Arvoperusta antaa myös ohjausprosessin tavoitteille ja toimenpiteille tukirangan, jonka ympärille on hyvä rakentaa luotettavaa ja laadukasta ohjaustoimintaa.

3.1 Ohjattavan yksilöllinen kohtaaminen ohjaustilanteissa

Käytännössä olen huomannut, että ohjaussuhde ja -toiminta ovat prosessi, joka etenee asiakkaan tarpeiden ja voimaantumisen myötä. Se ei ole kertaluontoinen tapahtuma vaan se on yksi osa asiakkaan omaa elämää. Ohjaajan omat visiot ja näkemys asiakkaan tilanteesta eivät ole ensisijainen tavoite. Ohjaajan tehtävänä on siis kulkea asiakkaan vierellä ja auttaa löytämään yksilöllisesti hänen omat tavoitteensa. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija, joka tekee ratkaisunsa itse omista lähtökohdistaan ja omilla ehdoillaan. Ohjaajan rooli on enemminkin toimia asiakkaan tavoitteiden realistisena innostajana ja kannustajana sekä eteenpäin työntäjänä.

Ohjaajan ohjaus on asiakkaalle vapaaehtoista, ohjaaja voi vain tarjota tukeaan asiakkaan tarpeiden mukaan. Asiakas voi siis itse määrittellä tarvitsemansa avun määrän. Yhdessä tehdyt tavoitteet motivoivat asiakasta eteenpäin kun niihin on alusta lähtien molemmat osapuolet sitoutuneet (Vilén ym.148). Ohjaajalla on velvollisuus kuitenkin yrittää tehdä asiakkaan edistymisen näkyväksi. Askelten näkyväksi tekeminen motivoi ja kannustaa tällöin asiakasta eteenpäin, ottamaan uusia askeleita. Arjen haasteista ja iloista koostuva yhdessä kuljettu matka voi olla asiakkaalle uusi polku erilaisten mahdollisuuksien maailmaan. Hankeen tavoitteenahan on asiakkaan työllistyminen ja tähän ohjaajan velvollisuus on asiakastakin motivoida.

Luottamus asiakkaan voimavaroihin ja kykyihin on voimavarakeskeisen työtavan perusta. Ohjaajan vahva usko asiakkaan kykyyn löytää voimavaransa ja oma yksilöllinen polkunsä auttaa asiakasta löytämään esim. unohtuneita kykyjään. (mt., 2008, 174). Tästä päätellen siis ohjauksen peruspilarina on omasta mielestäni usko asiakkaan inhimilliseen kasvuun, muutokseen ja kehitykseen. Tärkeätä on, että muutos

lähtee ihmisestä itsestään motivoinnin ja kannustamisen voimin. Asiakas on kaiken toiminnan keskipisteenä ja vain hän itse voi omilla voimavaroillaan päästä eteenpäin. Ohjaajalta vaaditaan tällöin empatiakykyä ja inhimillistä kohtaamista. Ohjaajalta vaaditaan myös näkemystä asiakkaan tilanteesta. Ohjaajan täytyy muistaa, ettei anna turhia lupauksia vaan suhteuttaa kaiken asiakkaan onnistumisien ja taitojen mukaan. Ohjaaja voi kannustaa asiakasta ottamaan vastuuta omasta elämästään ja työnhakuprosessistaan.

Asiakas kohdataan yksilönä ja kartoitetaan hänen yksilölliset tarpeet kokonaisvaltaisesti joka elämänalueelta. Näin saadaan paras kuva siitä, millaista tukea asiakas tarvitsee. Tarvittaessa hänet voi ohjata myös muiden palvelujen piiriin. Asiakasta ohjataan kohti tavoitteita useiden keskustelujen pohjalta yksilöllisesti tarpeen mukaan. Pyrkimys on, että tuen tarve vähenee voimaantumisen myötä ja asiakkaan omaaloitteisuus lisääntyy. (mt., 165–168). Ohjaustilanteessa kohtaavat kaksi yksilöä, jotka molemmat toimivat asiantuntijoina: asiakas oman elämänsä asiantuntijana sekä ohjaaja ohjausprosessin asiantuntijana. Ohjaus tapahtuu yhdessä vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Toimitaan yhdessä ja yhteistyössä avoimesti, rehellisyys on tärkeää molemminpuoliselle luottamukselle.

3.2 Ohjattavan työyhteisötaitojen tukeminen

Työllistyneet työntekijät ovat myös osa työyhteisöä. Ohjaaja voi tehdä huomioita asiakkaan sosiaalisista taidoista työyhteisössä. Yhtälailla ohjaaja voi myös tarkkailla koko työyhteisön toimivuutta työllistyneiden kohtaamisessa. Toiminta työyhteisössä on hyvä perustaa tulokselliseen yhdessä tekemiseen. Yksin kukaan ei yllä samanlaisiin suorituksiin kuin yhdessä toisten kanssa. Yhteisen hyvän ja arvokkaan tekemisen kautta saavutetaan tuloksia myös asiakkaan itsetunnon ja voimaantumisen kohentamiseen. (Aho-Mantila 2004, 11).

Yhdessä arkea elämällä ja työtä tekemällä asiakas saa työkokemuksia ja taitoja jaettava ja opetettua toinen toiselle. Vertaistuki ja yhdessä oppiminen tuovat varmuutta asiakkaiden työssä ololle. He saavat tällöin kokemuksen siitä, että voivat olla hyö-

dyllisiä ja tarpeellisia yhteisön jäseniä sekä oppivat näkemään omia vahvuuksiaan työnteon kautta. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 70). Arjessa tapahtuvat toiminnalliset aktiviteetit ja onnistumiset auttavat asiakasta selkeyttämään omia tavoitteitaan ja mahdollisuuksiaan. Tärkeää on muistaa, että oivalluksia syntyy myös päivittäisessä arjessa. (Aho- Mantila 2004, 27).

Ihanteellisinta on, että työyhteisössä kukin työntekijä arvostaa niin omaa kuin toistensaakin erilaisuutta ja tapaa toimia. Tämän arvostamisen lisäksi on tärkeää kunnioittaa toisten kykyjä ja taitoja. Asiakas voi ottaa oppia toiselta työntekijältä, jolloin jokainen persoona voi täydentää yhteisönsä jäseniä. (Mattila 2008, 83). Näin jokainen asiakas on osa työyhteisön kokonaisuutta ja vaikuttaa siihen omalla toiminnallaan. Työyhteisön identiteettiä voi vahvistaa yhdessä oppimalla sekä yhteisöllisen ja vuorovaikutuksellisen ilmapiirin avulla. Jokainen yksilö voi omalta osaltaan edistää työyhteisön ilmapiiriä. (Mäkisalo- Ropponen 2011, 98).

Näin ollen hyvinvoiva yksilö, tässä tapauksessa työllistetty työntekijä, osana yhteisöön vahvistaa myös työyhteisön yhteisöllistä kulttuuria. Asiakas tuo myös työyhteisöön oman arvokkaan osaamisensa ja näkemyksensä. Tämä edistää myös hänen työssä jaksamistaan ja yleistä työhyvinvointiaan. Kaikkiaan ohjaajan tehtävänä on tukea asiakasta työyhteisössään niin työtaitojen kuin sosiaalisen vahvistamisen puitteissa. Tärkeää on myös antaa tukea yhdistysten vapaaehtoisille esimiehille työyhteisön toimivuuden ylläpitämiseen ja erilaisten työntekijöiden kohtaamiseen.

3.3 Ohjaajan elinikäinen oppiminen ja kehittävä työote työskentelyssä

Ohjaaja on asiantuntija, joka kulkee jatkuvan elinikäisen oppimisen tiellä. Asiantuntijan tehtävänä on kasvaa ihmisenä, jotta hän voisi tukea myös muita kehittymään. Ohjaajalla on velvollisuus kehittyä, kehittää ja harjoitella työtään. Käytännönkokemukseni on tuonut mukanaan sen, että on tiedostanut oman ohjaajan roolin käyttämisen koko persoonallaan. Itseään täytyy kehittää ihmisenä ja ammattilaisena, jotta kykenee tekemään vaativaa ja vuorovaikutuksellista ihmissuhdetyötä.

Ohjaaja toimii jatkuvassa vuorovaikutteisessa asiakastyössä. Ohjaajan täytyy harjoitella ja kokeilla konkreettisesti vuorovaikutustilanteita. Näitä kokemuksia hänen tulee havainnoida ja peilata aiempiin kokemuksiinsa ja kehittyä ammatillisesti ohjaustilanteissa. (Vilèn ym. 2008, 80). Hankkeessa ohjaajan työ vaatii siis jatkuvaa itsearviointia ja reflektointia sekä koko työtiimin näkemystä siitä, mihin suuntaan ollaan menossa. Ohjaustyö edellyttää tukevaa jalustaa jonka avulla voi työn sisältöjä rakentaa. Ohjaaja ei voi näin ollen koskaan tehdä työtään yksin, vaan siihen vaaditaan näkemyksiä koko työyhteisönkin silmin.

Ohjaajana voin tuoda myös asiakkaille näkemyksen elinikäisestä oppimisesta. Monella asiakkaalla saattaa olla takanaan pitkä työura jossakin yksittäisessä tehtävässä. Uuden oppiminen voi tuntua pelottavalta ja haasteelliselta. Ohjaaja voi luoda uskoa asiakkaan omiin taitoihin ja voimavaroihin sekä luottamusta hänen kykyihinsä.

3.4. Ohjaajan ammatillinen osaaminen arvojen pohjalta

Edellä kuvattujen arvojen pohjalta voidaan koota ohjaajalle neljä eri osaamisen perustetta työskentelyn lähtökohdaksi (kuvio 2). Näitä ovat kaiken työskentelyn kattava kehittävä työote, jonka avulla voidaan reflektoida asiakaslähtöisyyttä ja ohjaustyön ydinosaamista. Neljäntenä kaiken toiminnan perustana toimivat ohjaajan hyvät vuorovaikutustaidot; niiden avulla ohjaaja voi toimia kehittäväenä ja asiakaslähtöisenä ohjaustyön ammattilaisena. Ammatillisuutta käsittelen lisää luvussa neljä (4), mutta seuraavan kaavion avulla voidaan kuitenkin hahmottaa ohjaustyölle vaadittavat ammatilliset perustaidot.



Kuvio 2. Ohjaajan ammatillisen osaamisen nelikenttä arvojen pohjalta

4 TYÖLLISTYNEIDEN AMMATILLINEN OHJAUS

Arvojen lisäksi on työllistyneiden ammatillisen osaamisen raameiksi syytä myös kiinnittää huomiota ohjaajan ohjauksäsitteeseen. Tässä on muutamia ajatuksia, jotka tukevat mielestäni hyvin ohjaustyötä hankkeessa. Vance R. Peavy on kehittänyt *sosiodynaamista ohjausta*. Hänen mukaansa ohjaussuhde muodostuu *yhteistoiminnallisesti*. Lähtökohdina ovat ohjattavan omat elämäkokemukset ja ainutlaatuisuus. Ohjaajan on myös huomioitava ohjattavan kulttuuritaustat ja sosiaalinen ympäristö. (Reijonen & Stranén-Mahlamäki 2008, 63). Hankkeessa ohjaustoiminta tapahtuu myös osittain työn arjessa ja yhteisen tekemisen kautta. Ohjaaja kohtaa asiakkaan yksilöllisesti ja hänen aiemmat kokemukset huomioon ottaen.

Ohjausprosessissa pyritään *voimaannuttavaan* työotteeseen. Voimaannuttavassa ohjaustavassa pyritään vahvistamaan ohjattavan toimintakykyä. Haasteena on se, että ohjattava löytää omat voimavaransa. Ohjauksen tehtävänä on olla mukana ohja-

usprosessissa vierellä kulkijana, valmiita ratkaisuja ei anneta vaan yksilö vaikuttaa itse elämäänsä ja tekemiinsä ratkaisuihin. (Reijonen & Srandén-Mahlamäki 2008, 63). Tavoitteena on, että asiakas löytää ja oivaltaa omat voimavaransa ja oppii käyttämään niitä. Ohjauksessa sanoitetaan asiakkaan toimintaa ja kannustetaan omien kehittymistarpeiden tunnistamiseen. Asiakkaalle tuodaan myös esiin arkirealismia omista kyvyistään, keskustellaan siitä mihin asiakkaan taidot ja kyvyt oikeasti riittävät.

Ohjauskeskusteluissa kiinnitetään huomiota asiakkaan *aitoon kohtaamiseen*. Hänen kanssaan keskustellaan luottamuksellisesti ja arvostavasti. Ohjauskeskustelujen tukirankana on voimavarakeskeisyys. Tällöin keskitytään asiakkaan hyviin puoliin, taitojen kehittymiseen ja mahdollisuuksien löytämiseen (Aho-Mantila 2004, 37). Asiakkaan vahvuuksien löytäminen itsearviointin ja kehitystarpeiden tunnistamisen kautta johdattaa hänen henkilökohtaisen visionsa syntymiseen. Tämän vision muokkaaminen omiksi henkilökohtaisiksi tavoitteiksi on ohjausprosessin päämäärä. Pienin askelin tuetaan, kannustetaan ja motivoidaan asiakasta tavoitteidensa saavuttamisen kautta avoimille työmarkkinoille.

Hankkeessa noudatetaan myös *asiakslähtöistä ohjausta* ja ajattelua. Sanna Vehviläinen (2001, 28) kertoo kirjassaan Vähämättösen ajatuksista tarkastella asiakslähtöistä ohjausta ohjausprosessin neuvotteluna. Tämän ohjausajattelun mukaan ohjaajalla ei ole mitään valmista tietoa tai ymmärrystä ohjaustilanteesta vaan useiden asioiden olisi hyvä olla avoimia ja neuvoteltavia. Ohjaustilanne on tällöin neuvottelu, jossa kaksi tasaveroista asiantuntijaa neuvottelevat ohjauksen aiheina olevista asioista. Tämän ohjausajattelun mukaan tavoitteena on yhteisymmärrys ohjausprosessin etenemisestä.

Hankkeessa ohjaussuunnitelmat ja tavoitteet tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Hänen yksilöllinen ohjauspolkunsä syntyy ohjausprosessin aikana ja eri keskustelujen pohjalta. Asiakas itse pystyy määrittelemään ohjauksen ja tuen tarpeensa ja hän itse oman elämänsä asiantuntija. Asiakslähtöinen ohjaus on hankkeessa asiakkaalle räätälöityä palvelua.

4.1 Ohjauksessa vaadittavat ammatilliset taidot

Peruslähtökohtana ohjaustyöhön ovat siis arvot ja eettisyys, joita luvussa kolme käsiteltiin. Ohjaajan ammatillisuuteen kuuluu tietoisuus oman alansa asiantuntijuudesta. Ohjaajan asiantuntijuuteen kasvaminen vaatii koulutusta ja kokemusta sekä motivaatiota kehittää itseään. (Vilèn ym. 2008, 77). Tämän vuoksi on hyvä miettiä ohjaajan työn ammatillisuuteen vaadittavia taitoja, jotta hän voi myös kehittyä työssään vahvaksi asiantuntijaksi omassa vuorovaikutuksellisessa työssään. Omien osaamisalueiden tunnistaminen ja ammatti-identiteetin vahvistuminen lisäävät ohjaajan luottamusta omaan kykyihinkin (Pekkari 2009, 130).

Mervi Pekkari (mt., 130–146) kuvailee kirjassaan ”Tavoitteellinen ohjauskeskustelu” ohjaajan ammatillisen kasvun kehittymisen ja ohjaustaitojen tarkastelun merkitystä. Hän on jaotellut ohjaajan osaamisalueet seuraavan kuvion mukaisesti. Tässä kuviossa on mielestäni hyvin paljon yhtymäkohtia omaan työhöni; työllistettyjen tavoitteelliseen ohjaukseen hankkeessa.

Ohjaajan ammatilliset osaamisalueet

Ohjaajan ammatillisen kasvun hallinta	Teorian, normien ja käytännön vuorovaikutus	Vuorovaikutus ja ohjattavan tunteminen	Verkostoituminen
<p>Itsetuntemus ja siihen liittyvien tekijöiden vaikutus omaan ohjaukseen</p> <p>Reflektointi - yhdessä reflektointi - itsereflektointi</p> <p>Yhteiskunnan kehityksen seuraaminen</p>	<p>Oman ohjausfilosofian ja -strategian jatkuva reflektointi - tunnistaminen omassa ohjauksessa - ohjattavakohtaisten ohjausmenetelmien johtaminen ohjausfilosofiasta ja -teoriasta</p> <p>Ohjauksen eettinen vastuu ja velvollisuudet ammatinharjoittajana</p>	<p>Dialogi</p> <p>Luottamuksen ja tunnesuhteen luominen</p> <p>Ohjaukselliset viestintätaidot</p>	<p>Moniammatillinen yhteistyö, yhteiset tavoitteet, rajatut tehtävät - sisäinen yhteistyö - ulkoinen yhteistyö</p>

Kuvio 3. Ohjaajan ammatilliset osaamisalueet (Pekkari, 2006)

Pekkari (2009, 130) on jaotellut ammatilliset osaamisalueet neljään yläotsikkoon. Ne ovat ammatillisen kasvun hallinta, vuorovaikutus teorian, käytännön ja normien välillä sekä vuorovaikutustaidot ja ohjattavan tuntemus ja verkostoituminen. Ohjaajan työ hankkeessa vaatii myös näitä taitoja. Pekkarin kuvion pohjalta lähdin tarkastelemaan hankkeen ammatillisia taitovaatimuksia suhteessa omiin kokemuksiini ohjaajan työssäni ja hankkeen eettisiä periaatteita noudattaen.

Ohjaustyö vaatii tietenkin *yleisiä työelämäntaitoja*. Häneltä edellytetään perehtyneisyyttä hankkeen sisältöihin ja tietysti työnantajan edustamiin arvoihin. Ohjaaja noudattaa työskentelyssään myös eettisiä periaatteita ja muistaa arvoperustat ohjaustyöhön. Työtehtävien hallintaan vaaditaan ajankäytön ja tehtävien joustavuutta. Ohjaajan tulee ajallisesti huolehtia ohjausprosessin kulusta ja oman työnsä aikataulutamisesta. Ohjaajan täytyy suoriutua tietoteknisistä raportoinneista ja kirjallisista työtehtävistä.

Työ vaatii myös yhteistyötaitoja ja verkosto osaamista yhteistyökumppanien ja muiden toimijoiden kanssa. Ohjaajan yhteistyöosaaminen tarkoittaa kykyä luoda tarkoituksenmukaisia kumppanuuksia vuorovaikutteisesti. Ohjaajalla täytyy olla tuntemusta alueen palveluverkostosta sekä työelämästä ja koulutusjärjestelmästä. Hänen pitää seurata yhteiskunnallista keskustelua ja kehitystä päivittäen tietämystään esim. asiakkaisiin vaikuttavista ilmiöistä tai poliittisista päätöksistä (mt., 133, 146). Yleisillä työelämän taidolla ohjaaja kykenee järjestelmälliseen ohjaustyöhön asiakkaan eri tarpeiden mukaisesti.

Ohjauksessa tarvitaan myös *pedagogisia taitoja* työn onnistuneeseen lopputulokseen. Ohjaajalla tulee olla kyky soveltaa teoretietoaan käytäntöön. Jatkuva kehittävä työote kuuluu olennaisesti työnkuvaan muuttuvan työelämän ja asiakkaiden tarpeen mukaisesti. Oman työn ohjausta tukevia suunnittelu-, toteutus- ja arviointitehtäviä täytyy kyetä tarkastelemaan sekä arvioimaan ammatillisesti ja tavoitteellisesti. Ohjaajan täytyy säännöllisesti peilata ohjauksen sisältöjä suhteessa tehtyyn työhön ja tuloksiin. Hänen täytyy reflektoida ammatillisia kykyjään yhdessä työtoimien ja muiden kollegoidensa kanssa (mt., 131). Ohjaajalla on hyvä olla myös esiintymistaitoja ja kykyä olla luontevasti esillä. Ohjaustyöhön kuuluu hankkeessa myös koulutusten

suunnittelu ja toteutus työllistyneiden ammatillisen kasvun ja työelämätaitojen kehittymisen tarpeiden mukaisesti.

Ohjaajan *ohjaustaitoihin* kuuluu eri menetelmien ja käytäntöjen soveltaminen asiakastilanteissa. Asiakas kohdataan yksilöllisesti ja arvostavasti pyrkien luottamukselliseen ohjaussuhteeseen. Ohjaustaitoihin kuuluu myös dialogi- ja kuuntelutaidot. Asiakas tulee kohdata aidosti ja läsnäolevasti niin, että asiakkaalla on tunne ymmärretyksi tulemisesta. Ohjaajalta vaaditaan ymmärrystä asiakkaan ainutlaatuisuudesta. Hänellä täytyy olla kuitenkin hyvä itsetuntemus, että hän voi auttaa asiakasta näkemään omat kykynsä (mt.,130).

Ohjaajalta vaaditaan kykyä kohdata asiakas tasaveroisesti ihminen ihmisenä. Asiantuntijuuden taakse on helppo piiloutua, mutta aito kohtaaminen vaatii rohkeutta molemmilta osapuolilta. (Aho-Mantila ym. 2004, 45). Ohjaaja ei saa kuitenkaan unohtaa omaa rooliaan ammattilaisena. Ohjaaja toimii ohjaustyön asiantuntijana arvostaen asiakasta ihmisenä, jonka elämäntilanne vaatii yksilöllistä ohjaustukea tavoitteidensa saavuttamiseksi. Ohjaajan ammattimaisuus säilyy, kun muistaa realismin ja ohjauksen peruslähtökohdat. Asiakkaat kohdataan aikuisina oman elämänsä asiantuntijoina, heitä ohjataan ja opastetaan, mutta holhoamatta. Aikuinen ihminen kykenee vastaamaan omista teoistaan ja näin myös kantamaan vastuuta yhdessä sovittuihin tavoitteisiin pyrkimisestä. Ohjaustyön peruslähtökohtia onkin asiakkaan sitouttaminen ohjausprosessiin.

Hänellä täytyy olla myös näkemystä asiakkaan palveluohjauksen tarpeesta. Hän vahvistaa asiakkaan työelämän valmiuksia tukien, neuvoen ja perehdyttäen käytännön työhön arjessa. Hankkeessa ohjaajalle kuuluu myös yhdistysten esimiesten tuki, neuvonta ja ohjauspalvelu työyhteisön toiminnan tukemiseksi.

Edellä olevien taitojen tukena ovat ohjaajan persoonalliset *vuorovaikutustaidot*. Ohjaajan avoin ja aito sosiaalinen kanssakäyminen työyhteisössä auttaa muodostamaan luottamuksellista suhdetta asiakkaisiin. Empatiakyky ja yksilön huomiointi yhteisössä ovat tärkeitä asioita asiakkaan motivoinnissa ja toiminnallisuuteen aktivoinnissa. Ohjauskeskustelu vaatii ohjaajalta dialogitaitoja, vuorovaikutteista luottamusta ja keskustelujen yhteenvetoa yhteisymmärryksen takaamiseksi. Ohjaajalta vaaditaan myös moninaisuuden ja kulttuurierojen huomiointia työyhteisössä (mt., 134, 140–

142). Erilaisten yksilöiden tavat toimia työyhteisössä voivat edellyttää ohjauksessa erilaisia suhtautumistapoja asioihin.

Taitava ohjaaja huomioi ohjauksen samanaikaisesti tekemisenä ja vuorovaikutuksena. Ohjausta tarkastellaan monipuolisemmin ja joustavammin sekä hyödynnetään yhteisön suhteita. Ohjaaja tunnustelee ohjattavan uskomuksia omista kyvyistään ja suhteistaan yhteisöön sekä valmiuksista tai työllistymisen esteistä. (Huhtala, Huovinen, Kauppi, Laine, Mäkelä, Palojärvi, Rantanen, Suvanto & Tanner 2007, 66).

Luottamus syntyy kun toimitaan yhdessä ja yhteistyössä. Luottamuksen rakentumiselle tarvitaan aikaa. Kiireellä ei saa asiakasta puolelleen. Pitkäjänteinen läsnäolo tuottaa parempia tuloksia pidemmällä aikavälillä. (Aho-Mantila ym. 2004, 53). Hankkeessa aika voi olla joskus kompastuskivi joidenkin asiakkaiden kohdalla. Toisten työllistymisjakson kesto voi olla 3 kuukautta, toisilla taas yli 12 kuukauttaakin. Varsinkin lyhyissä asiakkuuksissa korostuu tällöin jälkiohjauksen merkitys ja kontaktin säilyttäminen luottamuksen avulla.

1. YLEISET TYÖELÄMÄTAIDOT	2. PEDAGOGISET TAIDOT	3. OHJAUSTAIDOT	4. SOSIAALISUUS JA VUOROVAIKUTUSTAIDOT
<ul style="list-style-type: none"> • ATK-taidot, tietojen hallinta • omatoimisuus ja ajankäytön hallinta • joustavuus tehtävien aikataulujen suhteen • verkostojen hallinta (yhteistyökumppanit, asiakkaat, muut toimijat) • perehtyneisyys työtehtäviin ja niiden hallinta • perehtyneisyys hankkeen sisältöihin ja MLL:n arvoihin • perehtyneisyys työelämään ja koulutusjärjestelmiin 	<ul style="list-style-type: none"> • esiintymistaidot ja kyky olla esillä • kyky soveltaa teoriaa käytäntöön • kehittävä työote • ohjausta tukevien materiaalien suunnittelu, toteutus ja arviointikyky • ammatillinen itse arviointi ja reflektointikyky • tietomateriaalien hankinta ja käyttötaidot 	<ul style="list-style-type: none"> • menetelmien ja käytäntöjen soveltaminen asiakastilanteissa • yksilön voimavarojen löytäminen • kyky kohdata asiakas aidosti ja läsnäolevasti • palveluohjaus yksilöllisten tarpeiden mukaan • luottamuksellinen asiakassuhde • tuki, neuvonta ja perehdyttäminen työelämälähtöisesti • ymmärtää asiakkaan ainutlaatuisuuden ja yksilöllisyyden • kyky antaa palautetta dialogi- ja kuuntelutaidot 	<ul style="list-style-type: none"> • kyky ongelmanratkaisuun ja loogisuuteen • avuliaisuus ja empatiakyky • kielelliset taidot ja kuuntelutaidot • vastuuntunto ja omatoimisuus • keskittyneisyys asiakkaan todelliseen tilanteeseen • motivointi ja aktivointi toiminnallisuuteen • yhteydenotto ja ylläpito asiakkaaseen • avoimuus ja aitous • kulttuurinen vuorovaikutustaito, sensitiivisyys • olemus ja käyttäytyminen • yksilön huomiointi yhteisössä • yhteistyö- ja tiimityöskentelytaidot

Kuvio 4. Ohjaajalta vaadittavat kompetenssit ohjaustyössä

Sosiaalisiin taitoihin kuuluu ehdottomasti keskittyneisyys asiakkaan todelliseen tilanteeseen; mitkä ovat kunkin yksilön senhetkiset ohjauksen ja tuen tarpeet. Ohjaajalla täytyy olla yhteistyö- ja tiimityöskentelytaitoja kaikkien työyhteisössä olevien henkilöiden kanssa. Hän toimii omalla persoonallisella tavallaan aidosti ja avoimesti kaikki yhteisön jäsenet huomioiden. Ohjaaja pitää ohjaussuhdetta yllä säännöllisellä kontaktilla ja yhteydenpidolla asiakkaisiin. Näistä edellä mainituista taidoista saadaan koottua työllistyneiden ammatillisen osaamisen kompetenssit hankkeessa. Laadullisen ohjauksen seuranta voidaan reflektoida säännöllisesti ohjaustiimissä näiden kompetenssien avulla (kuvio 4).

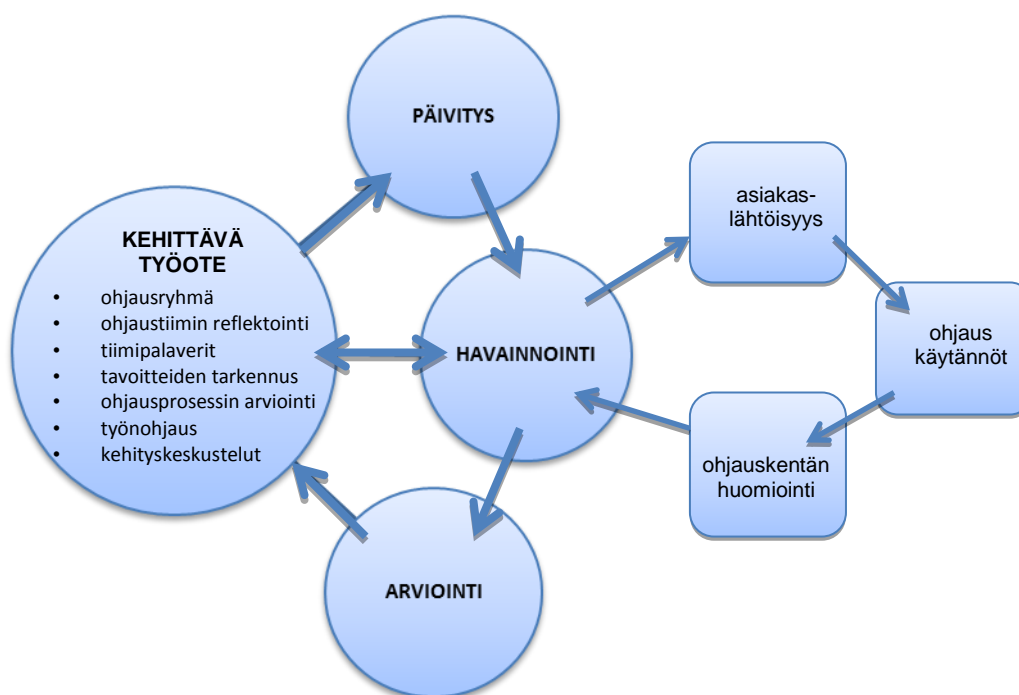
4.2 Ohjaajan toimintaympäristön huomioiminen

Ohjaajan on kiinnitettävä huomiota eri toimintaympäristöihinsä. Ohjaaja tekee ohjaustyötä hankkeessa monenlaisissa ympäristöissä. Jokainen eri yhdistys työnantajana ja työyhteisönä on erilainen. Ohjaajan on huomioitava eri työnantajien pelisäännöt, toimintakulttuurit ja työntekijöiden työympäristöt. Ohjaaja joutuu pitämään kontaktia eri tavalla niihin asiakkaisiin, jotka eivät ole samassa työpisteessä. Antaako työnantaja asiakkaan tulla koulutuksiin tai ohjauskeskusteluihin työajalla vai ei? Tukeeko ja rohkaiseeko työnantaja käyttämään hankkeen palveluja? Tarvitseeko vapaaehtoinen työnantaja tukea tehtävissään työn arjessa? Lähteekö asiakas eri kunnasta ohjaustapaamiseen vai onko ohjaajan oltava aktiivisempi osapuoli ja mentävä asiakkaan luokse.

Edellä mainitut vaikuttavat siihen millaiseksi asiakkaan aktiivisuus ohjausprosessissa muodostuu ja miten usein ohjaustapaamisia tapahtuu. Ohjaajalta vaaditaan sinnikkyyttä, oma-aloitteisuutta ja aktiivisuutta pitää yllä ohjaussuhdetta niihin asiakkaisiin, joita ei päivittäin tapaa työpisteessään. Ohjaussuunnitelmassa, joka tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, on hyvä jo heti alussa sopia käytännössä ohjaustapaamisten toteuttaminen. Toisinaan ohjaajalta vaaditaan myös neuvottelutaitoa työnantajan kanssa, jotta asiakkaan etu ohjausprosessissa tapahtuisi.

4.3 Ammatillisen ja laadullisen ohjauksen seuranta ja arviointi

Työllisty järjestöön -hanke haluaa tarjota mahdollisimman hyvää tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelua. Tämän vuoksi ohjausprosessin laatuun liittyviä kriteerejä on hyvä kirjata ylös, jotta niitä voidaan säännöllisesti seurata ja arvioida. Hankkeen tiimin kanssa pohdittuja laadun seurantakriteerejä on koottu seuraavaan kuvioon (kuvio 5).



Kuvio 5. Työllisty järjestöön -hankkeen ammatillisen ja laadullisen ohjausprosessin seuranta

Ohjausprosessi vaatii jatkuvaa *kehittävää työtettä*. Ohjauksen mallia ja hankkeen tavoitteiden edistymistä seuraa tietenkin ohjausryhmä ja saadun palautteen mukaisesti hanketta kehitetään edelleen. Ohjaustiimi reflektoi ja arvioi omaa työskentelyään ja tekee kokeiluja tavoitteiden saavuttamiseksi. Säännöllisillä tiimipalavereilla saadaan koko tiimi päivitettyä senhetkisiin arjen haasteisiin ja tavoitteita voidaan myös tarkentaa yhteisen pohdinnan ja johtopäätösten tekemisen perusteella. Ohjaustiimin jäsenillä on kehityskeskustelut pari kertaa vuodessa, jolloin voidaan tarkentaa ammatillisia vaatimuksia ja päivittämisen tarpeita. Ohjaajan ammatillisia taitoja voidaan arvioida myös eettisten arvojen pohjalta (kuvio 2.) Asiakastyöskentelyn haas-

teisiin ja ohjausprosessin hallintaan saa tarvittaessa työnohjausta. Kehittävän työotteen asenteella saadaan ohjaustyön arkeen joka päivä luonnollista laadun seuranta.

Työn arjessa tehdään jatkuvaa *havainnointia* ja kerätään kokemuksia eri tilanteista. Toimintaa ja työskentelyä velvoittavia lähtökohtia ovat asiakaslähtöisyys, ohjauskenttä ja ohjauskäytännöt. Ohjaustiimin on otettava *huomioon ohjauskentän* eri vaatimukset. Tärkeintä on huomioida rahoittajien ja työhallinnon edellyttämät vaatimukset tulosten saavuttamisen suhteen. Hanketiimi toimii myös yhdistysten tukena työnantajan tehtävissä. Tätä työtä arvioidaan ja huomioidaan työnantajien antaman palautteen mukaisesti. Kaikkiaan toimitaan hyvien asiakaspalveluvaatimusten mukaisesti.

Ohjaajan on otettava huomioon erityisesti toimintaympäristö, jossa kulloinkin ohjaajan roolissa toimii. Asiakkaat työskentelevät eri työympäristöissä ja niissä on jokaisessa eri toiminta- ja työkuultuurit. Tämä täytyy huomioida ohjausprosessissa; miten työnantaja suhtautuu asiakkaan ohjausprosessiin ja millaista tukea siihen tarvitsee niin työntekijä kuin työnantajakin.

Asiakaslähtöisyys on kaiken toiminnan perusta. Asiakkaiden kanssa tehtävät yksilölliset suunnitelmat takaavat asiakaslähtöisen palvelun. Tämän lisäksi huomioidaan asiakkaiden antama palaute niin koulutuksista kuin ohjauskäytännöistäkin. Asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta suullisesti suoraan ohjaustiimille tai palautekyselyiden muodossa anonyymisti. Asiakkaiden toiveet otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon.

Arjen havaintojen ja kokemusten perusteella arvioidaan ja reflektoidaan kokemusten vaikuttavuutta suhteessa ohjausprosessiin. Toimintamalleja ja ohjauskäytäntöjä muokataan tarpeen ja vaatimusten mukaan. Ohjausprosessia *arvioidaan tulosten* ja asiakaspalautteiden perusteella. Asiakkaiden työllistymistä seurataan ja saavutettuja tuloksia analysoidaan. Tulosten perusteella voidaan tehdä seuraavan kauden tavoitetsuunnitelmia ja käytännön työn muokkauksia. Asiakasprosessista pidetään kirjaa, jotta saadaan koottua tarpeellisia tilastoja.

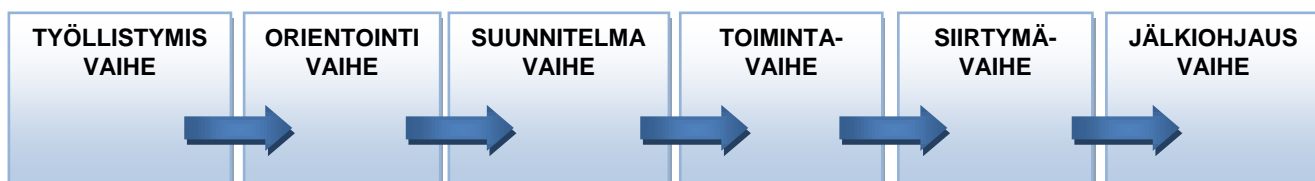
Hankkeessa käytettäviä materiaaleja, tilastointitapaa sekä asiakasrekisteriä tulee päivittää tarpeen mukaisesti. Hankkeen henkilöstön ammattitaitoa pidetään yllä koulutuksilla ja ajankohtaisen tiedon päivittämisellä. Hankkeessa kerätään ajankohtaista tietoa koulutus- ja työelämän kentästä sekä eri palveluista. Kaikkiaan pyritään seuraamaan ajan henkeä ja toimimaan ohjausprosessissa sen mukaisesti kehittäväällä työotteella.

5 MALLINNETTU OHJAUSPROSESSI TYÖLLISTY JÄRJESTÖÖN -HANKKEESSA

Saamani palautteen ja omien kokemusteni pohjalta olen saanut luotua Työllisty järjestöön -hankkeen ohjausprosessin mallin asiakkaan yksilöllisen työllistymisen tai koulutukseen hakeutumisen tukemiseksi (Liite 3). Malli on hyödynnettävissä myös muihin samankaltaisiin palveluihin, mutta jokaisessa palvelussa on omat erityispiirteensä, jotka täytyy muistaa ohjausprosessia luodessa. Ohjaajan työ ja ohjausprosessin kuljettaminen eteenpäin on saanut muotoonsa käytännön kokeilujen ja havaintojen myötä. Ohjausprosessin malli hankkeessa on räätälöity asiakaslähtöisesti ja heidän yksilöllisyytensä huomioiden. Kuvaan ohjausprosessin vaihe vaiheelta avaten mallin kaaviota ohjauksen etenemisestä asiakkaan yksilöllisellä polulla jatkotyöllistymiseen.

Ohjausprosessi muodostuu kuudesta eri askelmasta kohti asiakkaan tavoitteita (kuvio 6). Jokaisessa vaiheessa on omia erityispiirteitään ja jokaisella asiakkaalla oma prosessi etenee omien tavoitteiden ja tarpeiden mukaisesti. Tämän vuoksi ei voi tehdä kuin karkeaa jaottelua eri vaiheista ja niihin liittyvistä toimenpiteistä. Asiakas ottaa askelia kohti tavoitteitaan omien voimavarojen ja taitojen mukaisesti, jokin vaihe voi jäädä myös lyhyeksi. Prosessin vaiheiden kesto muokkautuu yksilöllisesti työllistymisjakson pituuden mukaan.

Hankkeen ohjausprosessin vaiheisiin osallistuvat kaikki tiimin jäsenet omalla panoksellaan. Hankkeen päällikkö, assistentti ja ohjaaja tekevät ohjaustyötä asiakkaan kanssa omissa rooleissaan tavoitteellisesti. Yhdessä tiimin kanssa keskustellaan asiakkaiden tuen tarpeesta ja mahdollisista erityishaasteista. Ohjaustiimi pyrkii laadukkaaseen asiakaslähtöiseen palveluun, jossa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet.

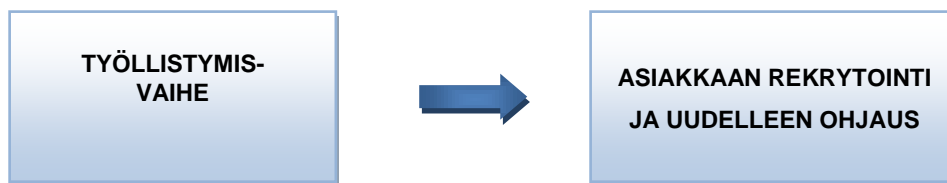


Kuvio 6. Ohjausprosessin kuusi vaihetta Työllisty järjestöön -hankkeessa.

Ohjaustyössä on tärkeää jäsentää tavoitteita, joihin pyritään asiakkaan ohjausprosessin edistämiseksi (Liite 4). Hankkeen mallissa on kuusi eri ohjauksen tavoitetta, jotka sisältävät kukin tärkeitä toimenpiteitä asiakkaan tueksi. Ohjauksen kaikki tavoitteet tulee pitää mielessä koko ohjausprosessin ajan, vaikka jotkin tavoitteista ovatkin erityisesti sidoksissa tiettyyn prosessin vaiheeseen. Ohjauksen eri tavoitteet painotuvat jokaisella yksilöllä oman kehittymisen ja tarpeen mukaisesti. Myös käytössä olevat materiaalit ja välineet ovat asiakkaan kanssa hyödynnettävissä koko ohjausprosessin ajan. Ohjausprosessin mallikaaviossa olevien ohjaustavoitteiden ja -toimenpiteiden sisältöjä avataan eri vaiheissa seuraavassa yksi kerrallaan.

5.1. Asiakkaan rekrytointi ja uudelleen ohjaus

Ensimmäinen vaihe on *Työllistymisvaihe*, jossa tapahtuu asiakkaan ensikontakti hankkeen palveluihin. Tässä vaiheessa on tärkeää huomioida tiedotus ja markkinointi-kanavat, jotta asiakkaat ja viranomaiset löytävät hankkeen palvelut. Hankkeen päällikkö rekrytoi asiakkaita työhaastatteluprosessin kautta työllistymisjaksolle. Haastatteluun asiakkaat tulevat joko itsenäisesti tai työ- ja elinkeinotoimistojen ja muiden välityömarkkinatoimijoiden kautta.

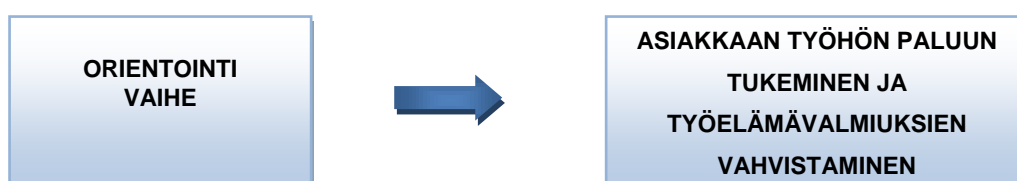


Kuvio 6. Työllistymisvaiheen tavoite

Ohjausprosessi alkaa asiakkaan rekrytointiprosessista. Tarvittaessa työntajaa tuetaan rekrytoinnissa. Asiakas käy *työhaastattelussa*, jossa tehdään ensimmäinen *alkukartoitus* ja työhön soveltuvuuden arviointi. Asiakkaan aiemmat työkokemukset, kulttuuritausta ja taidot huomioidaan jo rekrytointivaiheessa, jolloin hänelle suunnitellaan henkilökohtainen työnkuva kykyjen ja tavoitteiden mukaan. Toisinaan työtehtäviä räätälöidään myös asiakaskohtaisesti. Tarvittaessa asiakkaan tilanteesta riippuen hänet voidaan ohjata muiden palvelujen piiriin. Näin toimitaan esimerkiksi silloin kun hankkeella ei ole asiakkaalle tarjolla sopivaa työtä tai hän tarvitsee muuta tukea. Asiakkaalle pyritään järjestämään työkokemusta ja koulutusta vastaavaa työtä. Työllistämisvaiheessa ohjaajalla ei ole vielä merkittävää roolia. Ohjauspalveluista mainitaan kuitenkin asiakkaalle jo tässä vaiheessa, jolloin ohjaajan tarjoama tuki ei tule yllätyksenä.

5.2. Asiakkaan työhön paluun tukeminen ja työelämävalmiuksien vahvistaminen

Edellä kuvattua työllistymisvaihetta seuraa *Orientointivaihe*, jossa asiakas on saanut työllistymispaikan hankkeen kautta. Ohjaaja luo häneen ensikontaktin ja kartoittaa hänen nykytilanteensa. Alkuvaiheessa huomioidaan myös työelämään perehdytyksen tärkeys. Orientointivaiheessa voidaan asiakasta tavata alkuun tiivistikin, erityisesti silloin kun työelämään paluussa on asiakkaalla omia haasteitaan.



Kuvio 7. Orientointivaiheen tavoite

On tärkeää tukea asiakkaiden työhön paluuta, koska heillä on useamman vuoden työttömyys takana. Heidän kanssaan käydään läpi työelämään liittyviä perusteita. Asiakkaan työnantajan velvollisuus on huolehtia perehdytyksestä työntekijän työtehtäviin, silti hankkeen puitteissa voi olla hyvä antaa työntekijälle erillistä tukea työhön paluuseen. Esimerkiksi MLL:n Varsinais-Suomen piiriin työntekijät osallistuvat perehdytysohjelmaan. Perehdytyksessä he saavat ”Tervetuloa töihin” infon, MLL:n työntekijöiden perustietopaketin ja työtehtäväkohtaisen perehdytyksen.

Hankkeen tehtävänä on tukea asiakkaan työelämänvalmiuksien vahvistumista. Käytännössä perehdytyksen jälkeen asiakasta tuetaan työarjessa kannustamalla ja opastamalla. Työllistynyttä neuvotaan työssä ja työtehtävissä sekä seurataan työtaitojen vahvistumista. Koko työyhteisön kannustava ja rohkaiseva ilmapiiri on tärkeää työssäjaksamisen kannalta. Asiakkaan erityistaitoja ja osaamista hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan työyhteisössä. Näin hänen taitojaan ja aktiivisuuttaan lisätään ja kannustetaan kehittämään niitä. Myös yhdistysten vapaaehtoisten esimiesten tukeminen tehtävässään on hankkeen kautta tärkeää ja ohjaaja voi olla myös tukena paikan päällä työn arjessa.

Perehdytyksen avulla työllistetty työntekijä, kuten kuka tahansa työyhteisön uusi jäsen, pääsee sisään työpaikkaan ja sen toimintaan. Perehdytyksen avulla poistetaan mahdollisesti olemassa olevia jännityksiä tai pelkoja uutta työpaikkaa tai työtehtävää kohtaan, luodaan turvallisuuden tunnetta ja osoitetaan asiakkaan työpanoksen merkitys koko työyhteisön kannalta. Ohjaajan roolina on olla alkuun tarkkailijana ja kuuloselittäjänä, kuinka työn arki on käynnistynyt. Asiakkaan sosiaaliset taidot havainnoidaan ja asiakas pyritään jo perehdytysvaiheessa ryhmäytymään osaksi työyhteisöä esim. ottamalla mukaan kahvipöytäkeskusteluihin ja juttelemalla myös työn ohessa muista asioista. Konkreettiset ohjaustapaamiset on aloitettu vasta muutaman viikon työssäolon jälkeen.

Ohjaajan ja ohjattavan ensikontaktilla voi olla suurikin merkitys ohjausprosessin etenemisen kannalta. Ohjaajan hyvillä vuorovaikutustaidoilla luodaan rento ja mukava ensikohtaaminen ja hyvä perusta ohjauksuhteen aloittamiseen. Tärkeää on jo tässä vaiheessa pyrkiä luottamukselliseen ja avoimeen keskusteluyhteyteen. Alkukontaktin

saamisen apuna on hankeinfo, ohjaajan kirje ja henkilökohtainen tapaaminen. Ohjaaja voi ottaa ensikontaktin myös puhelimitse asiakkaan aloittaessa työt fyysisesti eri työpisteessä. Tällöin sovitaan tapaamispaikasta ja ajankohdasta.

Ensikontaktin ottamisella voi olla myös suuri merkitys ohjausprosessin jatkuvuuden kannalta. Asiakkaalle on hyvä tuoda jo alusta lähtien esiin, että ohjauksen tarkoitus ja päämäärä on hänen jatkotyöllistymisensä. Avoimella keskustelulla ja yksilön kohtaamisella hyväksyvästi luodaan perusta ohjausprosessin eteenpäinviemiselle. (Pekkari 2009, 147–148). Hankkeessa painotetaan alkukontaktin merkitystä jolloin selvitetään asiakkaan ohjauksen tarve sekä sitoutetaan omien työllistymistavoitteiden eteenpäinviemiseen.

Ohjaaja käy asiakkaan kanssa läpi ensimmäiseksi alkukyselyn. Perustietojen lisäksi tehdään myös tiedonsiirtosopimus, jossa asiakas antaa suostumuksen tarvittaessa viranomaisten kanssa yhteydenpitoon. Käytännössä asiakkaan kanssa sovitaan kuitenkin erikseen etukäteen yhteydenotoista muihin viranomaisiin, niin ettei asiakkaalla ole tunne, että hänen selkänsä takana tapahtuu asioita.

Alkuhaastattelussa tehdään yhdessä asiakkaan kanssa nykytilanteen arviointi alkukartoituksen avulla. Näin selvitetään hänen osaamisensa, koulutustarpeensa ja kehittymistavoitteensa. Osaamiskartoituslomakkeella saadaan ensimmäiseksi perustiedot ja taidot esiin asiakkaan koulutuksista ja koulutustarpeista. Apuna arvioinnissa käytetään erilaisia itsearviointi lomakkeita. Näiden pohjalta ohjaaja auttaa asiakasta tunnistamaan omat kehittymistarpeensa ja vahvuutensa. Asiakas saa käyttöönsä hankkeen koulutuskalenterin, jonka avulla hän voi suunnitella omaa koulutustarvettaan ja aikatauluaan. Hänen työtaitojen tueksi suunnitellaan yhdessä työllistymisjakson koulutustavoitteita ja mahdollisia muita koulutussuunnitelmia.

Heti asiakkuuden alkaessa ja ensimmäisessä ohjauskeskustelussa käydään läpi ohjausprosessin tarkoitus ja tavoitteet. Asiakkaalle tuodaan avoimesti esille ohjauksen merkitys ja ohjaajan rooli hankkeessa. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan henkilökohtaisesta ohjauksen tarpeesta sekä tehdään tavoitteita suoritettavaksi työllistymisjakson aikana. Tämän perusteella tehdään yhdessä ohjaussuunnitelma, jonka pohjal-

ta ohjaaja on yhteydessä asiakkaaseen. Asiakkaan kanssa sovitaan konkreettisesti seuraavan tapaamisen ajankohta ja paikka sekä seuraavat toimenpiteet ohjausprosessissa.

Asiakkaan kanssa voidaan sopia esimerkiksi kuinka usein tavataan, mitä asioita erityisesti yhdessä käydään läpi ja missä asioissa konkreettisesti ohjaaja voi auttaa. Säännöllinen tapaaminen voi olla tarpeen mukaan jopa viikon välein tai useamman viikon välein riippuen sen hetkisestä tilanteesta. Joissakin tilanteissa voi olla tärkeää kuulostella asiakkaan mielialoja jopa päivittäin. Ohjausprosessin etenemisen edellytyksenä on säännöllinen kontakti ja seuranta asiakkaan tavoitteiden saavuttamisesta.

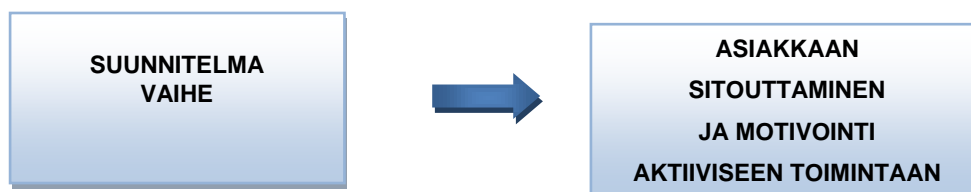
Ohjaajan ja ohjattavan tueksi on tehty *Urakirja*, jonka asiakas saa heti ohjaussuhteen alussa. Sen avulla ohjaaja voi antaa konkreettisia tehtäviä asiakkaalle mietittäväksi esim. omien taitojen kartoittamiseksi tai oman tukiverkon havainnollistamiseksi. Asiakas voi tehdä urakirjan tehtäviä myös itsenäisesti ja niihin voidaan palata tukikeskusteluissa. Urakirjan on tarkoitus kulkea asiakkaan mukana koko työllistymisjakson ja ohjausprosessin ajan. Kirja toimii asiakkaan tukena omien voimavarojen ja taitojen tunnistamisessa.

5.3 Asiakkaan sitouttaminen ja motivointi aktiiviseen toimintaan

Seuraavan askelman asiakas ottaa yhdessä ohjaajan kanssa *Suunnitteluvaiheessa*. Tällöin hänen kanssaan tehdään suunnitelmia ja tavoitteita työllistymisjaksolle ja jatkopolulle huomioiden hänen yksilölliset tarpeensa jatkotyöllistymisen tukemiseksi. Tässä vaiheessa erityisesti asiakkaan eteneminen ohjausprosessissa on jokaisella yksilöllä erilainen. Toisella saattaa olla hyvinkin selvät tulevaisuuden tavoitteet ja hän osaa jäsentää hyvin omia kehittymisen tarpeitaan. Toisella asiakkaalla taas voi olla hyvinkin monta suunnitelmaa, mutta ei realistista näkemystä omista kyvyistään.

Ohjausprosessin tavoitteena on asiakkaan jatkotyöllistymisen tukeminen vahvistamalla hänen työelämävalmiuksiaan. Ohjaajan tehtävänä on keskustelujen, oivalluttamisen ja motivoinnin avulla saada asiakas näkemään omat osaamisensa ja vah-

vuutensa. Hänen kanssaan keskustellaan mm. siitä miksi hän haluaa työllistyä? Miksi hän haluaa juuri tietynlaisen työpaikan? Ohjauskeskustelujen avulla asiakas saa tuen oman jatkopolkunsa löytämiseksi. Ohjauskeskustelut ovat siis tärkeä osa ohjausprosessin etenemisen ylläpitämistä ja realististen tavoitteiden löytymistä.



Kuvio 8. Suunnitteluvaiheen tavoite

Hankkeen työntekijät motivoivat asiakkaita aktiiviseen toimintaan työssä, koulutuksessa ja omien henkilökohtaisten tehtävien suorittamisessa. Hankkeen kuukausitiedote pitää yllä asiakkaiden työnhakuprosessia ja antaa infoa ajankohtaisista työnhakuun liittyvistä asioista, koulutuksista ja harrastusaktiiviteeteista.

Arjessa asiakasta kohdataan myös ohjauskeskustelujen ulkopuolella. Nämä hetket ovat erityisen arvokkaita asiakkaan luottamuksen muodostumiselle. Yhdessä työtä tekemällä ja jokapäiväisistä asioista keskustelemalla voidaan huomaamatta saada aikaan pieniä askelia asiakkaan voimaantumiseen. Hankkeen työntekijät voivat osoittaa mielenkiintonsa asiakkaan hyvinvointiin ja elämään kahvi- ja lounaspöytäkeskusteluilla ja käytävillä kohtaamisissa. Ohjaajan huoneen oven ollessa auki voi asiakas tulla keskustelemaan ohimennen asioistaan tai kuulumisistaan. Matalan kynnyksen periaatteella asiakkaan on helppo lähestyä ohjaajaa sekä muita hanketyöntekijöitä.

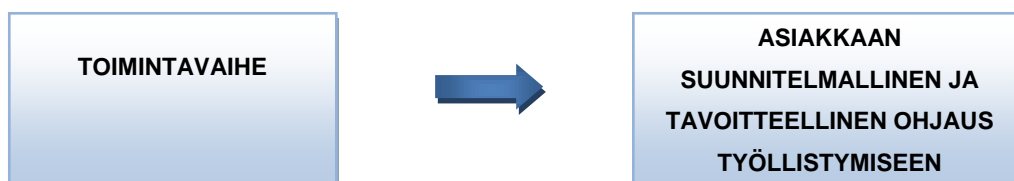
Ohjaaja tukee myös asiakkaan työnhakutaitojen vahvistumista. Yhdessä käydään läpi asiakkaan aiempia työhakemuksia ja ansioluetteloita. Tarvittaessa asiakas saa tukea oman cv:n tekemiseen ja konkreettisesti myös tietotekniseen kirjoittamiseen. Ansioluettelon ja työhakemuksen tekemisen tukena ovat työelämäntaitojen arviointi ja oman osaamisen tuotteistaminen. Asiakas saa työnhakunsa tueksi *Työkirjan*, jossa on konkreettisia tehtäviä ja vinkkejä työnhakuprosessiin liittyvistä asioista. Hänellä on myös mahdollisuus osallistua työnhakuprosessia tukeviin koulutuksiin, kuten ATK-koulutukseen tai Wirtaa ryhmästä -koulutukseen. Wirtaa ryhmästä – koulutuksissa harjoitellaan yhdessä työnhakuun liittyviä asioita ja keskustellaan omien voimavaro-

jen löytämisestä arjesta. Vertaistuki koulutuksissa on hyvä perusta asiakkaan oman tilanteen hahmottamisessa. Hänellä on mahdollisuus koota omaa portfolio- kansioita, myös yhdessä ohjaajan kanssa.

5.4 Asiakkaan suunnitelmallinen ja tavoitteellinen ohjaus työllistymiseen

Toimintavaiheessa asiakkaan kanssa tehdään yhdessä suunnitelmia tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnittelu- ja tavoitevaihe kulkevat aika pitkälti rinnakkain asiakkaan ohjausprosessissa. Vaiheiden pituudet vaihtelevat asiakkaan edistymisen mukaan; miten hän on saanut suunnitelmansa konkreettisesti toiminnalliseen vaiheeseen. Hänen kanssaan tehdään työllistymissuunnitelmia askel askeleelta kohti omia henkilökohtaisia tavoitteitaan.

Ensin hänen kanssaan käydään tavoitekeskustelu, jonka pohjalta tehdään toimintasuunnitelma tavoitteen tai tavoitteiden toteuttamiseksi. Kehittymis- ja koulutussuunnitelmat tukevat myös tavoitteiden saavuttamista. Tulevaisuusvisioinnilla ja taitoinventaarilla asiakas hahmottaa omia toiveitaan ja tavoitteitaan sekä omia realistisia taitojaan. Asiakkaan kanssa voidaan käyttää myös kynä-paperi menetelmää hahmottaessa esim. tulevaisuuden tavoitteita tai miettiessä vaikkapa omaa verkostoaan. Tavoitteita tarkistetaan ajoittain ja välikeskustelussa arvioidaan yhdessä asiakkaan suunnitelman etenemistä kohti työllistymistä. Asiakasta rohkaistaan omien voimavarojensa ja taitojensa käyttöönottoon koulutuksilla, työtehtävillä ja palautteen antamisella.



Kuvio 9. Toimintavaiheen tavoite

Asiakkaan kanssa tehdään myös työnhakusuunnitelmia erikseen. Työnhakutaidot voivat olla eritasoisia ja valmiudet ryhtyä käytännön hakuprosessiin erilaiset. Tämän vuoksi arvioidaan ensin asiakkaan työnhakutaidot ja sen jälkeen tehdään vaihe vaiheelta suunnitelmat työnhakuprosessin käynnistämiseksi ja ylläpitämiseksi. Työllistymiseen pyritään pienin välitavoittein, jolloin tavoitteen saavuttaminen ei tunnu niin ”työläältä” saavuttaa. Työnhakuun kannustetaan koko työllistymisjakson aikana.

Asiakkaan kanssa tehdyt tavoitteet esim. työnhakusuunnitelman pohjalta kirjataan ylös, jolloin asiakkaan oma tavoite konkretisoituu ja velvoittaa häntä enemmän. Samalla kirjatut ja sovitut toimenpiteet toimivat ohjaajan ja ohjattavan muistina seuraavia tapaamisia varten. Kun suunnitelmat ja tavoitteet on yhdessä laadittu ja kirjattu niin se velvoittaa asiakasta miettimään asioita konkreettisesti. Mitä hän on valmis tekemään tavoitteidensa eteen ja mihin tehtävään hän on valmis sitoutumaan seuraavaa tapaamista varten.

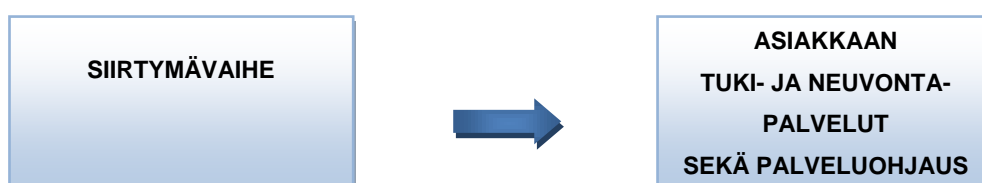
Yhdessä ääneen sanotut tavoitteet auttavat asiakasta hahmottamaan tilannettaan. Kun tavoitteet vielä kirjataan, asiakkaan on helpompi sitoutua niihin (Vilén ym. 2008, 73).

Ohjaaja on asiakkaan tukija työpaikalla. Ohjaajan kanssa asiakas voi pohtia omaa edistymistään ja aikaansaannoksiaan ja jopa henkilökohtaisia haasteitaan. Ohjaaja tukee rohkaisemalla sekä huomioimalla hänen toimintansa positiivisia puolia, kykyjä ja taitoja. Lisäksi hän tukee asiakasta vastuullisuuteen tavoitteidensa edistämiseksi ja johdattelee tätä aktiiviseen tiedonhankintaan.

Ohjaajan velvollisuutena on kuljettaa ohjausprosessia eteenpäin ja rohkaista asiakasta ottamaan uusia askeleita tavoitteisiinsa. Ohjaajan on kuitenkin hyvä muistaa huomioida asiakkaan edistymisen tukeminen yksilöllisten kykyjen mukaisesti. Ohjaaja pitää myös työnhakuprosessia yllä koko ajan, muistuttamalla annetuista tehtävistä ja seuraamalla niiden edistymistä. Ohjaustilanteessa on aina poistettava häiriötekijät ja järjestettävä rauhallinen keskustelutilanne.

5.5 Asiakkaan tuki- ja neuvontapalvelut sekä palveluohjaus

Siirtymävaiheessa viimeistään asiakkaalla tulee olla jokin käsitys jatkosuunnitelmista ja omista taidoistaan. Hänen kanssaan yhdessä keskustellaan ja arvioidaan työllistymisjakson eri vaiheita ja tehdään kooste omasta osaamisesta. Hänen kanssaan kartoitetaan tällöin myös viimeisen askelman eli Jälkiohjausvaiheen tarve. Tässä vaiheessa asiakasta tavataan tiiviimmin ja valmistellaan työllistymisjakson päättymiseen.



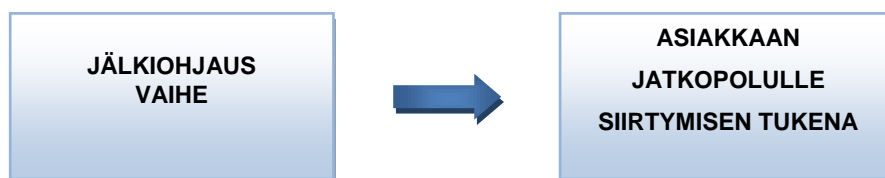
Kuvio 10. Siirtymävaiheen tavoite

Asiakasta tuetaan kokonaisvaltaisesti ja kartoitetaan hänen tuen tarpeensa kaikissa vaiheissa. Mutta erityisesti siirtymävaiheessa tuetaan, kannustetaan ja motivoidaan asiakasta aktiiviseen toimintaan edelleen niin työnhaun kuin muunkin elämäntilanteen hallinnan suhteen. Hyvää palvelua on asiakkaan aito kuunteleminen ja sen kautta yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen sen hetkisessä tilanteessa.

Hanke tarjoaa asiakkaille koulutus- ja työnhakuneuvontaa. Heitä rohkaistaan käyttämään eri palveluja esim. työnhaun yhteydessä. Asiakkaille annetaan ajantasaista tietoa eri palveluista ja hakuprosesseista. Heidän kanssaan voidaan tehdä vierailu- tai tutustumiskäyntejä esim. rekrytointitoimistoihin tai yhteistyökumppaneiden palveluihin. Neuvonnan tavoitteena on antaa henkilökohtaista tukea asiakkaan tavoitteiden etenemiseksi, ratkoa ongelmakohtia ja edistää työnhakuprosessin etenemistä. Toisinaan se edellyttää myös ongelmien ennakoimista tai asioihin puuttumista. Joskus voi tarvita myös muun asiantuntijan apua ja ohjata asiakasta käyttämään muita palveluja. Ohjaajalta ja koko hankehenkilöstöltä vaaditaan laaja työelämän ja koulutusjärjestelmän tuntemusta sekä paikallisen palveluverkoston tietämystä.

5.6 Asiakkaan jatkopolulle siirtymisen tukena

Jälkiohjauksessa tuetaan asiakasta jatkopolulla ja tehdään tarvittaessa hänelle uusia tavoitteita. Asiakkaan kanssa tehty jälkiohjaussuunnitelma toimii runkona jälkiohjaukselle ja sitä tarkennetaan tarvittaessa. Asiakkaan kanssa sovitaan yhteydenpidosta ja seuraavasta tapaamisesta jakson päätyttyä. Ennen työllistymisjakson päättymistä asiakkaan kanssa tehdään yhdessä loppukoonti ja arviointi jaksosta. Tärkeää on tässä vaiheessa erityisesti, että asiakas kykenee arvioimaan itse omaa toimintaansa ja taitojansa. Koontiin kirjataan asiakkaan osaamisia ja vahvuuksia sekä työllistymisjaksolla opittuja sekä tehtyjä työtehtäviä. Loppukeskustelussa koonnin avulla kirjoitetaan myös yhteenveto työllistymisjaksosta työ- ja elinkeinotoimistolle.



Kuvio 11. Jälkiohjausvaiheen tavoite

Asiakkaan työllistymistä seurataan vierellä kulkien ja kannustaen. Hankkeen palvelut ovat edelleen asiakkaan käytettävissä. Asiakkaan kanssa käydään tukikeskusteluja tapaamisissa tai puhelimitse ja pidetään näin motivaatiota yllä. Hänelle lähetetään hankkeen kuukausikirjettä ja päivitetään hankkeen koulutuksia. Näiden avulla asiakas pidetään aktiivisena ja häneen säilytetään kontakti. Työnhakuprosessia pidetään jatkuvasti yllä ja tehdään yhdessä tarvittaessa työhakemuksia eri työnantajille. Ohjaaja pitää asiakkaaseen yhteyttä ja seuraa hänen tilanteensa etenemistä. Tarvittaessa arvioidaan uudelleen työllistymistavoitteet ja niiden suunnitelmat. Ohjaaja on myös kuulolla esim. asiakkaan selviytymisestä uudessa työpaikassa tai tukee asiakasta työhaastatteluun menemisessä. Jälkiohjausvaihe jatkuu toistaiseksi asiakkaan tilanteen ja tarpeen mukaan.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön aihe on mielestäni ajankohtaisesti onnistunut, sillä välityömarkkinoiden palvelujen merkitystä työllistyneiden jatkokyöllistymiseksi avoimille työmarkkinoille pidetään vähäisenä. Välityömarkkinoiden palvelujen laatuun ja ohjaukseen tullaan kiinnittämään tulevaisuudessa enemmän huomioita. Ohjausprosessin mallintaminen hyödyntää palvelun laaduntarkkailua ja tämän lisäksi myös asiakkaat saavat parempaa matalankynnyksen ohjauspalvelua.

Aloittaessani ohjaustyön hankkeessa ja suunnitellessani ohjausprosessin mallintamista en tiennyt välityömarkkinoista juuri mitään. Olen ollut avoimin mielin uutta oppimassa ja tutkimassa. Ohjausprosessin kehittäminen tuntui kuitenkin luontevalta kun sai käytännössä jatkuvasti havainnoida ja kokeilla ohjauskäytäntöjä itselleen uudessa toimintaympäristössä ja asiakasryhmässä. Oli kuitenkin hyvä ettei minulla ollut ennakkokäsityksiä ja odotuksia ohjausmallin sisällöstä. Alun perin ajattelin haastatella alan toimijoita ja käyttää saamaani aineistoa asiantuntijalausuntoina. Hyvä, että päätin toisin, sillä luulen, että olisin liiaksi antanut muiden näkemysten itseäni johdatella. Nyt ohjausmalli on luotu tämän hetkisen tietotaidon perusteella avoimin mielin ja käytännönhavainnoiteja arvioiden.

Tavoitteena oli ohjausprosessin mallintaminen hankkeen toimintaympäristön ja asiakasryhmän mukaiseksi. Ohjausmallin tarkoituksena oli tuoda esiin laadukasta ja tavoitteellista ohjausta työllistettyjen työllistymisen edistämiseksi. Mielestäni tässä olen onnistunutkin. Työ- ja elinkeinoministeriön kehittämislinjauksien mukaisesti on nyt kiinnitetty huomiota ammattitaitoiseen ja laadukkaaseen palveluun. Työ- ja elinkeinoministeriön vaatimus välityömarkkinoille oli myös huomioida entistä enemmän asiakkaan työnhaun tukeminen heti asiakkuuden alkaessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011, 5). Ohjausprosessissa kulkee työnhaku ja työnhakutaitojen tukeminen läpi koko ohjauspolun.

Tavoitteena oli myös tuottaa laatukäsikirjaa ammatillisesta ohjauksesta. Tämä tavoite jäi saavuttamatta, mutta toisaalta jälkikäteen ajatellen se olikin hyvä asia. Ohjausprosessin mallintaminen on antanut hyvät raamit, joihin laadun seuranta ja kehittymistä

voidaan peilata. Nyt olen saanut hyviä jatkokehittämisideoita ja toiveita, jotka on hyvä huomioida laatukäsikirjaa tuottaessa. Uskon, että laatukäsikirjasta tulee huomattavasti laadukkaampi ja monikäyttöisempi kun sen saa tuotettua opinnäytetyöni aikana tehtyjen havaintojen ja huomioiden jatkotyöstönä. Jos olisin työstänyt laatukäsikirjaa ohjausprosessin yhteydessä rinnakkain, niin olisi helposti tullut vain toistettua samoja asioita uudelleen. Voin kuitenkin käyttää opinnäytetyöni tekstiä ja huomioita suoraan hyödyksi laatukäsikirjan luomiseen.

Olen mielestäni pystynyt hyvin starttaamaan ohjausprosessin käytännössä ja miettimään asiakaslähtöisesti käytännön toteutusta. Teoreettista pohjaa olen lukenut kohdistetusti hankkeen ohjaukseen liittyen ja huomioiden kohderyhmän. Ohjausprosessi on muotoutunut sitä mukaan kuin asiakassuhteet ovat edistyneet. Olen koonnut mallin eri asiakkaiden vaiheiden kautta kohti asetettua tavoitetta. Ohjausmallin vaikuttavuudesta ei vielä osaa sanoa mitään näin lyhyellä ajanjaksolla. Tämä vaatii vielä seurantaan nykyisten asiakkaiden jatkotyöllistymiseen ja aktivoitumiseen. Asiakkaiden reaktioiden perusteella voi arvioida ainakin sen, että heille on varmasti tullut paljon pohdittavaa. Ohjausprosessi on edistänyt ainakin keskustelua työllistymisestä ja osa on aktivoitunut ohjausprosessin aikana yksilöllisesti työnhakuun.

Haasteellista on mielestäni lukea asiakkaan kerrontaa rivien välistä, kaikilla ei ole samanlainen tapa puhua asioista suoraan ja rehellisesti. Tämä on varmasti sellainen asia johon opin ajan ja kokemuksen myötä. Olen yllätynyt siitä, miten helposti asiakas myötäilee ja lupaa, mutta käytännössä tuntuu, että asiat eivät aina etene. Pidän ohjausprosessin ja ohjauskeskustelun etenemistä vastuullisena työnä, jossa ohjaajan täytyy oikeasti miettiä asiakaskohtaisesti millaisista naruista vetää, jotta prosessi etenee aktivoiden ja kannustaen. Eettisten arvojen pohdinta toimii hyvänä tuki- ja rankana asiakkaan kohtaamiseen. Vaikka asiakkaalla voi olla haastaviakin ongelma-kohtia, niin ohjaustyön tavoite jatkotyöllistymiseen on kuitenkin pidettävä mielessä. Tämä ei aina ole helppoa kun haluaa kuitenkin huomioida asiakkaan inhimillisesti ja yksilöllisesti. Silti tämä täytyy huomioida ohjausprosessin kulussa.

Materiaalien työstö on ollut yllättävän helppoa ja niitä on ollut mukava kokeilla ja testata käytännössä. Tällöin saa heti tuntua mikä on toimivaa ja kannattavaa. Ura- ja työkirjojen toimivuutta olen testannut käytännössä. Tällä hetkellä näyttää siltä, että

osa asiakkaista on mieltynyt työkirja tyyppiseen työskentelyyn, osa taas ei mielellään tee kirjallisia töitä vaan keskustelee asioista ennemmin. Tämä on hyvä muistaa yksilöllisesti jokaisen asiakkaan kohdalla. Olen kuitenkin ylpeä ja innostunut kirjoista ja pidän niitä hyvinä paketteina oman ohjaustyöni tueksi.

Wirtaa -koulutusten sisällöt ovat olleet toimivat, mutta kouluttajan täytyy olla hienotunteinen ja huomioida ryhmädynamiikka ja yksilöiden luonteet. Kaikki eivät ole valmiita jakamaan koko ryhmälle elämäänsä ja kipeitä epäonnistumisen kokemuksiin. Tällöin täytyy räätälöidä tehtävien ja harjoitteiden tekeminen niin ettei ketään koe menettävänsä kasvojaan toisten edessä. Ryhmät tulevat olemaan myös jatkossa erilaisia ja mielenkiinnon kohteet myös kaikilla omansalaiset. Koulutuksen sisällöt ovat onneksi muokattavissa ja tehtäviä on helppo vaihdella ja/ tai karsia myös koulutuksen aikana.

Ohjaajan ja asiakkaan välisellä vuorovaikutuksella on myös ratkaiseva merkitys sillä millaiseksi ohjaussuhde muodostuu. Asiakkaalla voi olla myös epärealistisia näkemyksiä tai toiveita omasta työllistymisestään. Tämän asian avaamista koen haasteelliseksi asiakkaalle, miten hänet saa näkemään realistisesti oman polkunsä? Kyse on kuitenkin aikuisista ihmisistä, jotka vastaavat itse omasta elämästään ja valinnoistaan. On hyvä myös tiedostaa ettei omalla persoonalla välttämättä saa kaikkiin asiakkaisiin luontevaa ohjaussuhdetta. Tämän vuoksi onkin hyvä, että hankkeen muut työntekijät voivat tarvittaessa hoitaa asiakkaan kanssa asioita eteenpäin.

Ehdottoman tärkeitä on ollut reflektoida tuntemuksiaan ja ajatuksiaan työtiimin kanssa omasta työstään ja sen suunnasta. Kehitettävää on ollut paljon ja siinä on tarvittu kaikkien työpanosta. Työtiimin toimivuus on ollut iloinen ja positiivinen asia. Yhdessä työtiimin kanssa saa paremmin tarttuma pintaa omalla työskentelyllään ja havainnoilleen. Jatkossakin asiakkaiden lisääntyessä ja ohjausprosessin laaduntarkkailun seurannassa tarvitaan myös pysähtymistä arjesta esim. työnohjauksen tai tiimipalaverin puitteissa. Pohdittavaksi tulee yhdessä miten saadaan vielä paremmin näkyväksi koko työyhteisön ja tiimin tekemä ohjaustyö? Arjen työhön kun kuuluu osittain työvalmennuksen piirteitä.

6.1 Ohjausprosessin mallintamisen hyödyt ja kehittymisenpaikat

Ohjausprosessin mallintaminen tuo tehdyn ohjaustyön esiin. Sen avulla on voinut huomioida konkreettisesti arjessa tehtäviä valintoja työllistetyn tukemiseksi. Mallin avulla voidaan tuoda ohjausprosessin sisältöä hankkeessa esille niin organisaatiossa kuin muille toimijoillekin. Ohjaus-, tuki- ja neuvontapalvelut Työllisty järjestöön - hankkeessa tuodaan näin esille sisällöllisesti. Ohjauksen mallintaminen on toiminnan tuotteistamista, joten se auttaa hankkeen palveluiden markkinoimista omassa organisaatiossa ja myös sen ulkopuolelle.

Malli auttaa jatkossa arvioimaan ohjauksen laatua ja muokkaamaan sitä edelleen. Ohjausprosessin vaiheet auttavat edistämään ja kuljettamaan ohjausprosessia eteenpäin. Mallintaminen tuo ohjaajan työn esiin niin, että se ei personoidu yhteen ohjaajaan vaan ohjaustyöhön voi tarttua kuka tahansa muukin ohjaaja kuin mallin tekijä. Sen avulla voidaan tehdä ohjaustyössä jakoa myös työtiimin kesken. Näin saadaan jaettua vastuuta siitä kuka ohjaa missäkin tilanteessa asiakkaita. Mallintaminen auttaa myös ohjaus-, tuki- ja neuvontapalveluiden sisältöjen esille tuontia. Malli tuo esille ammatillisen ohjauksen ja asiakkaan henkilökohtaisen prosessin.

Nyt tehty ohjausmalli on ohjaajan näkökulmasta tehty. Laadukkaan ohjauksen varmistamiseksi on kuitenkin hyvä huomioida vielä asiakkaan näkökulma. Jatkossa tulee vielä pohtia tarkemmin mitä asiakkaalta voidaan vaatia, jotta hänen jatkotyöllistymisensä edistyisi. Jatkokehittämisen yhteydessä voisi myös miettiä millä tavoin asiakkaalle ohjausprosessia esitellään. Ohjauksenmalli näyttää ohjausprosessin etenemisen asiakkaallekin. Tätä voisi hyödyntää jatkossa paremmin. Ohjausprosessista voisi muokata asiakasta varten oman selkeämmän kartan ohjauskeskustelujen tueksi. Missä vaiheessa mennään ja mitä asioita vielä mahdollisesti täytyisi työllistymisjakson aikana ja jälkeen vielä tehdä.

Tämä asiakkaan oma malli auttaisi myös tarkastelemaan käytössä olevia materiaaleja ja niiden tarkoituksenmukaisuutta. Uskon, että henkilökohtainen ohjausprosessi ja

yksilöllinen kohtaaminen madaltaa asiakkaan kynnystä osallistua ohjaukseen. On syytä myös jatkossa miettiä miten asiakkaan voimaantuminen saadaan näkyväksi käytännössä. Tietysti myös voidaan huomioida koko työyhteisön voimaannuttavaa työtettä, mutta siihen työstämiseen tarvitaan koko työyhteisön mielenkiintoa ja sitoutumista aiheeseen. Näihin kysymyksiin voidaan jatkossa pureutua mm. laatukäsikirjan lopullisen tuottamisen aikana.

Jatkossa on hyvä kiinnittää myös erityishuomioita asiakassuhteiden eri kestoisiin. Ohjausprosessin muokkaamista tulee tarkastella suhteessa asiakkaan työllistymisjakson keston ja jälkiohjauksen tarpeeseen. Vaikuttaako asiakkaan työllistymisjakson pituus ohjausprosessin kulkuun ja laatuun? Millä aikataululla silloin edetään? Asiakkaiden eri ikäluokat vaikuttavat myös asiakkaan motivaation kehittymiseen ohjausprosessissa. Miten huomioidaan lähellä eläkeikää olevat, joiden motivaatio työllistyä on pienempi tai toisaalta ne nuoret, jotka passivoituvat, vaikka työkästä olisi jäljellä vielä paljon. Arvokeskusteluna jatkossa voidaan miettiä voiko asiakkaan oma tyytyväisyys olla mittarina kun keskustellaan asiakkaan tulevaisuuden suunnitelmista. Tässä on tietysti ristiriita hankkeen tavoitteeseen nähden. Voiko ohjaajan tarjoama ohjaus olla enemmänkin virike ja aktivointi painotteista? Tuloksia rahoittajataholta kun vaaditaan työllistymiseen. Vaikeita kysymyksiä tavoitteisiin nähden, näihin täytyy vielä ajan kanssa paneutua.

Ohjaus on asiakkaalle vapaaehtoista ja ohjaaja on velvollinen ohjausprosessia kuljettamaan eteenpäin. Haasteena onkin millä tavoin saa asiakkaan motivoitumaan ohjaukseen omalla ajallaan. Tähän kysymykseen on osittain auttanut jo alkukontaktin luomisvaiheessa luottamuksen rakentuminen, mutta mielestäni tämä vaatii vielä panostamista. Asiakkaan motivaation muodostuminen alusta alkaen on ensiarvoisen tärkeää, jotta saavutetaan pidemmän aikavälin vaikuttavuutta jatkotyöllistymisen edistämiseksi.

Haasteena on myös jatkossa ohjausprosessin hallinta maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla. Heidän polkunsa on hieman erilainen, miten hanke vastaa tähän haasteeseen. Kehittämisenpaikkana on kiinnittää huomiota siihen miten taataan eri työpisteissä työskenteleville asiakkaille samanlainen ja laadukas ohjauspalvelu. Asiakkaat työskentelevät myös erilaisissa työyhteisöissä ja eri resursseilla olevien

esimiesten alaisena. Vapaaehtoiset esimiehet tarvitset erityisesti tukea työskenteleensä työnantajatahona sekä ohjaajalta että hankkeelta. Tähän hankkeen tulee jatkossakin panostaa edelleen.

Rahoittajataho vaatii tuloksellista toimintaa, eli mahdollisimman monta asiakasta työllistymään avoimille työmarkkinoille. Miten järjestetään laadukasta ohjausta, jos asiakkaita on paljon, riittääkö ohjaajan aika kaikille tasapuolisesti? Uskon kuitenkin ohjausprosessin mallin olevan jo hyvällä pohjalla tämän hetkisiin vaatimuksiin ja tavoitteisiin nähden. Työ- ja elinkeinoministeriön tutkimuksessa (2011, 102–103) vaikeasti työllistyvien tilanteesta ja palveluista on palvelujen kehittämissuhteissa maininta esimerkkinä palkkatukikoordinaattorin toimintamallista. Tässä hyvänä käytäntönä tuodussa esimerkissä koordinaattorin tehtävänä on seurata työllistetyn työelämävalmiuksia, ohjata työnhakuun, palvelujen piiriin tarvittaessa ja tukea eri toimenpiteisiin työllistymisen edistämiseksi. Tähän verraten Työllisty järjestöön hankkeen ohjausprosessin malli on siis hyvin toimiva käytäntö, jota voidaan parantaa jatkossa edelleen vieläkin toimivammaksi.

6.2. Työllisty järjestöön – hankkeen tiimin arviointia ohjausprosessin mallista

Pyysin hanketiimiäni arvioimaan ohjausprosessin tämän hetkistä mallia Swot -analyysin avulla (liite 5). Mallin vahvuutena pidetään sitä, että se on luotu käytännön kautta toiminnallisesti ja yksityiskohtaisesti. Mallin uskotaan toimivan hyvänä pohjana ohjaustyölle ja helpottavan ohjaajan käytännön työtä. Malli myös todentaa sen, että asiakkaiden hyväksi tehdään intensiivistä ja tavoitteellista ohjaustyötä. Kattavana ja perusteellisena pidetty malli antaa tarpeellisen pohjan laadun kehittämiseksi ja sen näkyväksi tuomiselle.

Heikkoutena pidetään mallin kattavuuden johdosta ohjauksen tavoitteen muistaminen, varsinkin asiakkaan pidemmissä työsuhteissa ohjausprosessia kuljettaessa eteenpäin. Haasteena koetaan myös mallin soveltaminen erittäisiin ja luonteisiin ohjaussuhteisiin. Toisaalta taas hyvänä kokonaisuutena siinä on mahdollisuuksia soveltaa ja muuntaa yksilökohtaiseen ohjaukseen. Ohjattavan sitouttaminen prosessiin koetaan haasteena, asiakkaan näkökulmaa malliin kaivataan. Kysymykseksi tuli

myös se pystyykö käytännössä ulkopuolinen varmasti sisäistämään ohjausmallin, onko se varmasti riittävän selkeä ja yksinkertainen? Tähän liittyen käyttönotossa on hyvä vielä varmistaa mallin ja materiaalin hiomisella tiivistäen ja karsien ohjausprosessista oleellisin.

Riskinä pidetään mallin siirrettävyyttä sellaisenaan, kysymykseksi tuli tarvitseeko mallia muuttaa yleisemmäksi tai yksinkertaisemmaksi. Mallin vaikuttavuuden todentaminen ja mittaaminen koetaan haasteena. Millä tavoin voidaan osoittaa, että juuri esim. ohjaustoimenpiteet edistävät työllistymistä. Kehittämisenä jatkossa voidaan miettiä muita laadullisia vaikutuksia ja asiakkaiden arviointia prosessista vaikkapa Webropol -kyselyllä. Riskinä ohjausprosessin hallinnasta koetaan aika ja resurssien riittävyys. Riittääkö ohjaajan aika intensiiviseen ohjaukseen käytännössä ja onko liikaa yhden ihmisen vastuulla? Yleinen huono työllistymistilanne koetaan riskinä suhteessa tavoitteisiin, eli tuottaako ohjaus toivottua tulosta nykyisessä yhteiskunnallisessa tilanteessa.

Kaiken kaikkiaan mallia pidetään kiinnostavana tuotteena, jossa on paljon mahdollisuuksia. Ensinnäkin sen avulla voidaan jakaa hyviä käytäntöjä muiden välityömarkkinoiden kanssa. Se toimii hyvänä pohjana hankkeen alkuohjauksen ja välityömarkkinatoimijoiden yhteistyön mallintamiselle. Ohjausprosessi antaa asiakkaalle valmiuksia työelämään ja realismia omaan työnhakuprosessiin. Ohjausmallia pidetään hyvänä pohjana myös työllistyneiden ohjauksen laatukäsikirjalle. Mallista nähtiin myös mahdollisuuksia asiakkaan osaamisen jakamiseen mm. te-toimistoon ja asiakkaan tuleville työnantajille.

6.3 Yhteisöpedagogin näkökulma työyhteisön tukijana

Olen tätä kehittämistyötä tehdessäni miettinyt miten yhteisöpedagogina kiinnittäisin huomiota työllistyneiden sopeutumiseen heille uuteen yhteisöön. Ohjausprosessin mallintamisessa olen ottanut puhtaasti ohjaajan näkökulman asioihin, mutta yhteisöpedagogin silmin katsottuna tilanne tietysti vain paranee entisestään. Kaikkiaan kaikkia ihmisiä tulee arvostaa ja kohdella samanarvoisesti. Tässä mielessä työllistetyt ovat tietenkin työyhteisön jäseninä samassa asemassa muiden kanssa. Yhteisöpedagogi tarkastelee koko työyhteisöä yhteisöllisin silmin ja havainnoin yksilöiden tapaa olla yhteisössä.

Hankkeessa mukana olevien työllistyneiden huomioiminen työyhteisössä vaatii mielestäni yhteisössä hyvän yhteisöllinen ilmapiirin ja asenteen. Työntekijöiden ja työnantajan asenteet ja arvostus työllistettyjä työntekijöitä kohtaan vaatii erityisesti yhteisössä avointa keskustelua. Yhteisöllisyydessähän on kyse toistensa kuulemisesta ja toisiltamme oppimisesta yhteisen tavoitteen ja päämäärän saavuttamiseksi. Se edellyttää yhteistä vuorovaikutusta työyhteisössä ja avointa keskustelukulttuuria. Työyhteisössä on oivallettu tällöin yhteisten käytäntöjen merkitys ja niihin sitoutuminen. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 120). Yhteisöllisyyden kehittäminen työyhteisössä edistää koko työyhteisön hyvinvointia. Yhteisöllinen ilmapiiri myös jakaa asioita ja antaa vertaistukea (mt., 122). Yhteisöpedagogi voi omassa roolissaan toimia ”sillan rakentajana” eri työyhteisöjen keskuudessa. Omalla mallillaan ja suhtautumisellaan hän voi edistää kaikkien yhteen kuulumisen tunnetta ja yhteisöllisyyttä ryhmässä.

Yhteistyössä toimiminen on koko työyhteisön vuorovaikutusta. Työyhteisö tarvitsee yleisten toimintasääntöjen ja tavoitteiden lisäksi yhteisiä pelisääntöjä vuorovaikutukselle. Selkeät toimintatavat helpottavat keskustelukulttuurin ylläpitämistä ja keskinäistä luottamusta. (Paasivaara & Nikkilä 2010, 82–83). Yksilön huomioiminen yhteisön tasavertaisena jäsenenä on moninaisen työyhteisön perusta. Yhteistoiminta ja arjen jokapäiväiset tilanteet edistävät parhaimmillaan yksilön voimaantumista ja arvostetuksi tulemisen tunnetta. On tärkeää, että yksilö kokee tulleensa kuulluksi yhteisössä. Yhteisöpedagogin velvollisuus on edistää kaikkien yksilöiden yhteisöllisyyden tunnetta.

Työyhteisöt ovat nykypäivänä hyvinkin moninaiset ja se vaatii yhteisöltä vuorovaikutustaitojen lisäksi yhteistä keskustelukulttuuria. Työyhteisössä erilaisten persoonien ja kulttuurien kohtaaminen voi olla joskus haasteellistakin. Tämän vuoksi työhön perehdytys, yhteiset arvot ja työssä tukeminen ovat tärkeitä koko yhteisön hyvinvoinnin kannalta. Lisäksi työntekijät tarvitsevat tietoa erilaisista kulttuurisista tavoista. Kulttuurista vuorovaikutusta voidaan harjoittaa yhdessä opettelemalla toistensa kulttuuria ja siihen liittyviä tapoja. Tähän auttaa se, että ollaan kiinnostuneita ja suvaitsevaisia toisiaan kohtaan. (Vilén ym. 2008, 248). Yhteisöpedagogi voi lisätä omaa kulttuurituntemustaan ja tuoda näin sitä myös esiin yhteisön arkeen. Vuorovaikutus- ja tunnetaitoja kehittämällä omassa työskentelyssään sekä ympäristössään yhteisöpedagogi lisää moninaisen yhteisön yhteisöllisyyttä.

Työyhteisössä tulee myös huomioida moninaisuus ja työntekijöiden aiempi työku-
lttuuri. Yhteisöpedagogin on hyvä huomioida esimerkiksi maahanmuuttajatyöntekijöiden tukemisessa tuettavan vuorovaikutustaidot yhteisön kanssa ja työtehtävien hallintaan liittyvät käytännön asiat. Yhteisöpedagogilla on myös velvollisuus järjestää yhteisön ryhmäytymistä edistävää toimintaa sekä muistaa syrjinnän puuttumiseen velvoittavat lait. (Vartia, Bergbom, Giorgiani, Rintala-Rasmus, Riala & Salminen 2007, 183–184).

Yhteisöpedagogilla on itse asiassa missä ympäristössä hyvänsä ”oma erilainen rooli” yhteisön jäsenenä. Itse näen tärkeimpänä yksilön huomioimisen yhteisössä, mutta tärkeää yhtä lailla on olla koko yhteisön kasvattajana sen hetkisen ympäristön puitteissa. Oli sitten kyseessä työllistetty, harjoittelija, uusi tai vanha työntekijä, esimies tai alainen niin kaikki voi yhdessä olla luomassa yhteisöllistä ilmapiiriä yhteisen hyvinvoinnin takaamiseksi. Yhteisöpedagogilta voi riittää pieni ohjaus yhteisölliseen kasvamiseen. Työllistetyn (yksilön) voimaantumiseen tällä pienellä sysäyksellä voi olla kuitenkin suurikin merkitys, yhteisön tuki auttaa ponnistelemaan haasteellisissa elämäntilanteissa.

LÄHTEET

- Aho-Mantila, Saira & Marniemi, Jussi & Rautalampi, Jussi & Hassinen Jukka 2004. Mahdollisuuksien maailma- Käytännön toimijoiden oppeja kuntouttavasta työtöinnistä. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.
- Mattila, Kati-Pupita 2008. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Juva: WS Bookwell Oy.
- Merenmies, Jaana & Marttila, Sirpa (toim.). Mahdollistaja. Response- projekti. Suomen Punainen Risti. Adsek.
- Mannerheimin Lastensuojeluliiton verkkosivut. <http://www.mll.fi/ml/> Viitattu 14.10.2011.
- Mäkisalo-Ropponen, Merja 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Paasivaara, Leena & Nikkilä, Juhani 2010. Yhteisöllisyydestä työhyvinvointia. Helsinki: Painopaikka Nord Print Oy.
- Peavy, R. Vance 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Helsingin Painotuote Oy.
- Pekkari, Merja 2009. Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Reijonen, Merja & Strandén-Mahlamäki, Tuija (toim.) 2008. Oivaltava kohtaaminen - menetelmiä ihmissuhdetyöhön. Helsinki: WSOYpro.
- Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:4. Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia. Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämäosallisuuden lisäämiseksi. Helsinki. Viitattu 8.7.2011.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3320152&name=DLFE-15421.pdf
- Tapaninen, Antti 2002. Työttömyys ja ohjaus. Teoksessa Onnismaa, Jussi & Pasanen, Heikki & Spangar, Timo (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana II. Ohjauksen toimintakentät. 2. painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- Terävä, Eeva & Virtanen, Petri & Uusikylä, Petri & Köppä, Lassi 2011. Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 23/2011. Helsinki: Edita Publishing Oy / Ab / Ltd. Viitattu 8.7.2011. http://www.tem.fi/files/29948/TEM_23_2011_netti.pdf
- Toikko, Timo & Rantanen Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2011. Pitkäaikaistyöttömyyden hoitamisesta työvoimavarojen turvaamiseen – rakennetyöttömyyttä koskevat kehittämissuunnitelmat. TEM-raportteja 13/2011. Viitattu 8.7.2011.
http://www.tem.fi/files/29627/pitkaaikaistyottomyden_hoitamisesta_tyovoimavarojen_turvaamiseen.pdf

- Vartia, Maarit & Bergbom, Barbara & Giorgiani, Terhi & Rintala-Rasmus, Anita & Riila, Riitta & Salminen, Simo 2001. Monikulttuurisuus työn arjessa. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Vilén, Marika & Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2008. Vuorovaikutuksellinen tutkiminen. Helsinki: Wsoy.
- Vehviläinen, Sanna 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Gaudeamus.

LIITE 1: OHJAUSPROSESSIN KEHITTÄMISEN VAIHEET

Kartoitusvaihe:

- kehittämistarpeen toteaminen
- hankehistorian ja pohjatietojen kartoitus
- käytännön toimintojen havainnointi
- toimintaympäristön huomiointi

Kehittämissuunnitelmavaihe:

- kehittämistavoitteen asettaminen
- opinnäytetyön suunnitelma kartoituksen pohjalta
- ohjausprosessin mallin hahmottaminen
- resurssien huomiointi, aikataulu
- kehittämistyötapojen suunnittelu

Toimintavaihe:

- havainnointi ja kokemusten kerääminen
- asiakkaiden kohtaaminen eri toimintaympäristöissä
- ohjauskeskustelukokemukset, asiakkaiden kokemus
- ohjaus ”työvälineiden” tekeminen ja kokeilu käytännössä

Arviointivaihe:

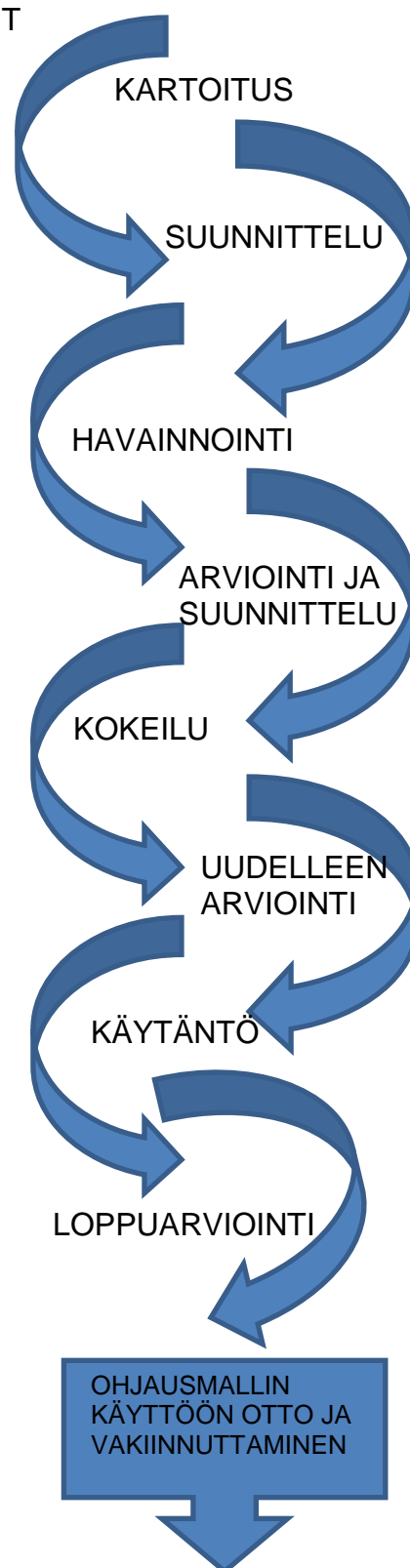
- käytännönkokemusten ja havainnoinnin reflektointi
- käytössä olleiden materiaalien arviointia ja muokkaamista
- toimivuuden arviointia tiimin kanssa
- palaute ohjausryhmältä ja hanketiimiltä
- ohjausmallin edelleen suunnittelu ja muokkaaminen
- väliraportointi ja arviointi

Kokeiluvaihe:

- edelleen käytännön kokeiluja ja havainnointia arjessa
- mallin sisältöjen toteuttaminen käytännössä
- ohjausmateriaalien työstäminen ja käyttäminen
- asiakkaiden kokemusten huomiointi

Loppuarviointi:

- toimivuus ja laadun seuranta kriteerit
- ohjausmallin esittely ohjausryhmälle ja hanketiimille
- ohjausprosessin mallin arviointi
- tarvittavien muutosten tekeminen ja muokkaus
- jatkokehittämissuunnitelmat



- laadun seuranta
- säännöllinen arviointi
- kehittäminen

LIITE 2. TYÖLLISTYNEIDEN AMMATILLISEN OHJAUKSEN LAATUKÄSIKIRJA

ALUSTAVA SISÄLLYSLUETTELO:

1. JOHDANTO / TERVEHDYS

2. MANNERHEIMIN LASTENSUOJELULIITTO JÄRJESTÖNÄ

3. TYÖLLISTY JÄRJESTÖÖN -HANKE

3.1 hankekuvaus, ydinsisällöt, ohjaus tavoitteet

3.2 lähtökohdat ohjaukselle

4. OHJAUSTYÖN ARVOT JA EETTISET PERIAATTEET

4.1 MLL:n arvot ja toiminta periaatteet

4.2 Ohjattavan yksilöllinen kohtaaminen ohjaustilanteessa

4.3 Ohjattavan työyhteisötaitojen tukeminen

4.4 Ohjaajan elinikäinen oppiminen ja kehittävä työote työskentelyssä

5. TYÖLLISTYDEIDEN AMMATILLINEN OHJAUS

5.1.ohjaajan ohjauksikäsitteet

5.2.ohjauksessa vaadittavat ammatilliset taidot

5.3 ohjaajan toimintaympäristön huomiointi

6. OHJAUSPROSESSIN MALLI TYÖLLISTYMISEN TUKEMISEKSI

6.1 rekrytointi ja uudelleen ohjaus tarvittaessa

6.2 työhön paluun tukeminen ja työelämävalmiuksien vahvistaminen

6.3 sitouttaminen ja motivointi aktiiviseen toimintaan

6.4 suunnitelmallinen ja tavoitteellinen ohjaus työllistymiseen

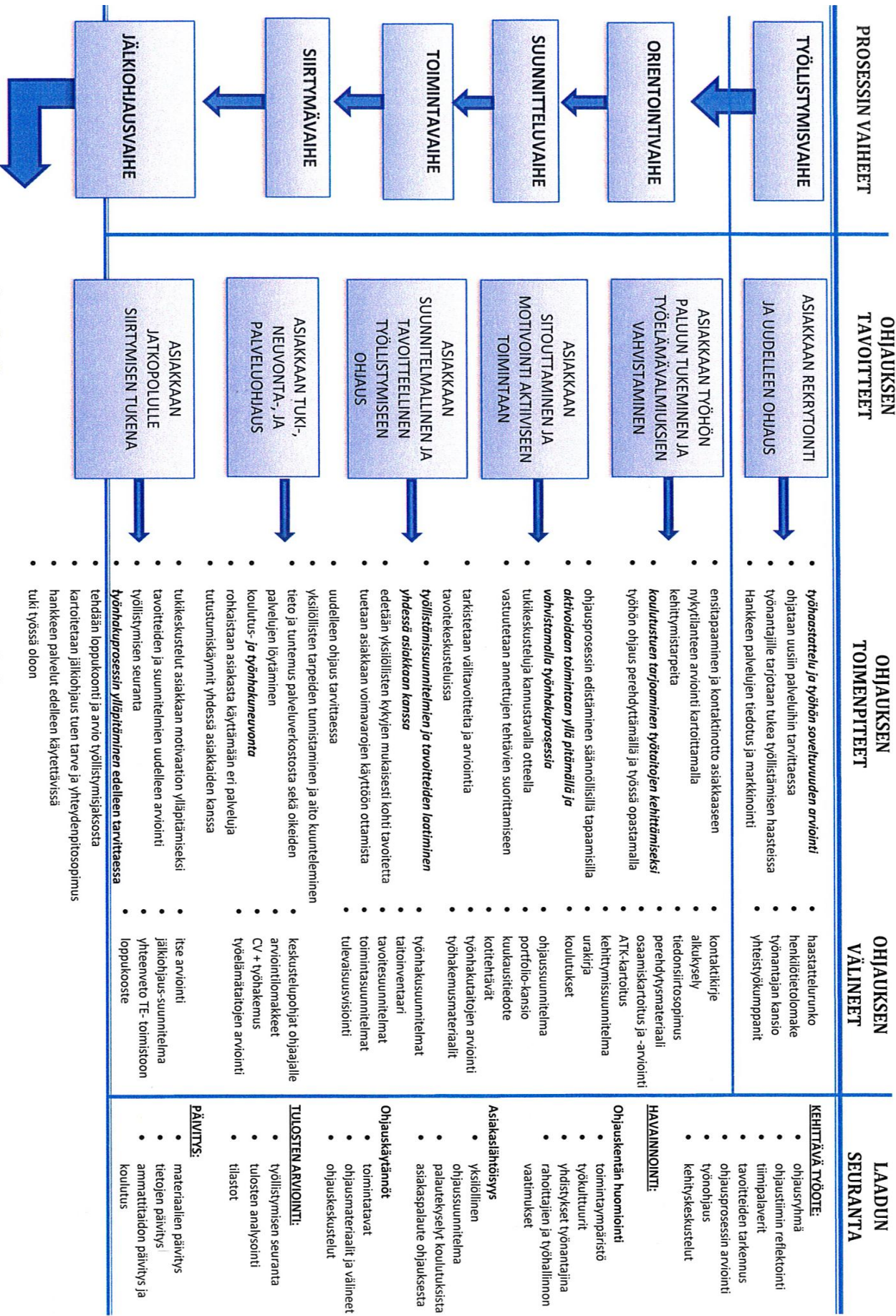
6.5 tuki-, neuvontapalvelut sekä palveluohjaus

6.6 jatkopolulle siirtymisen tukena

7. LAADUN SEURANTA JA ARVIOINTI

LOPPUSANAT

TYÖLLISTY JÄRJESTÖÖN - HANKKEEN OHJAUSPROSESSIN MALLI ASIAKKAAN YKSILÖLLISEN TYÖLLISTYMISSÄN TAI KOULUTUKSEEN HAKEUTUMISEN TUKEKSI

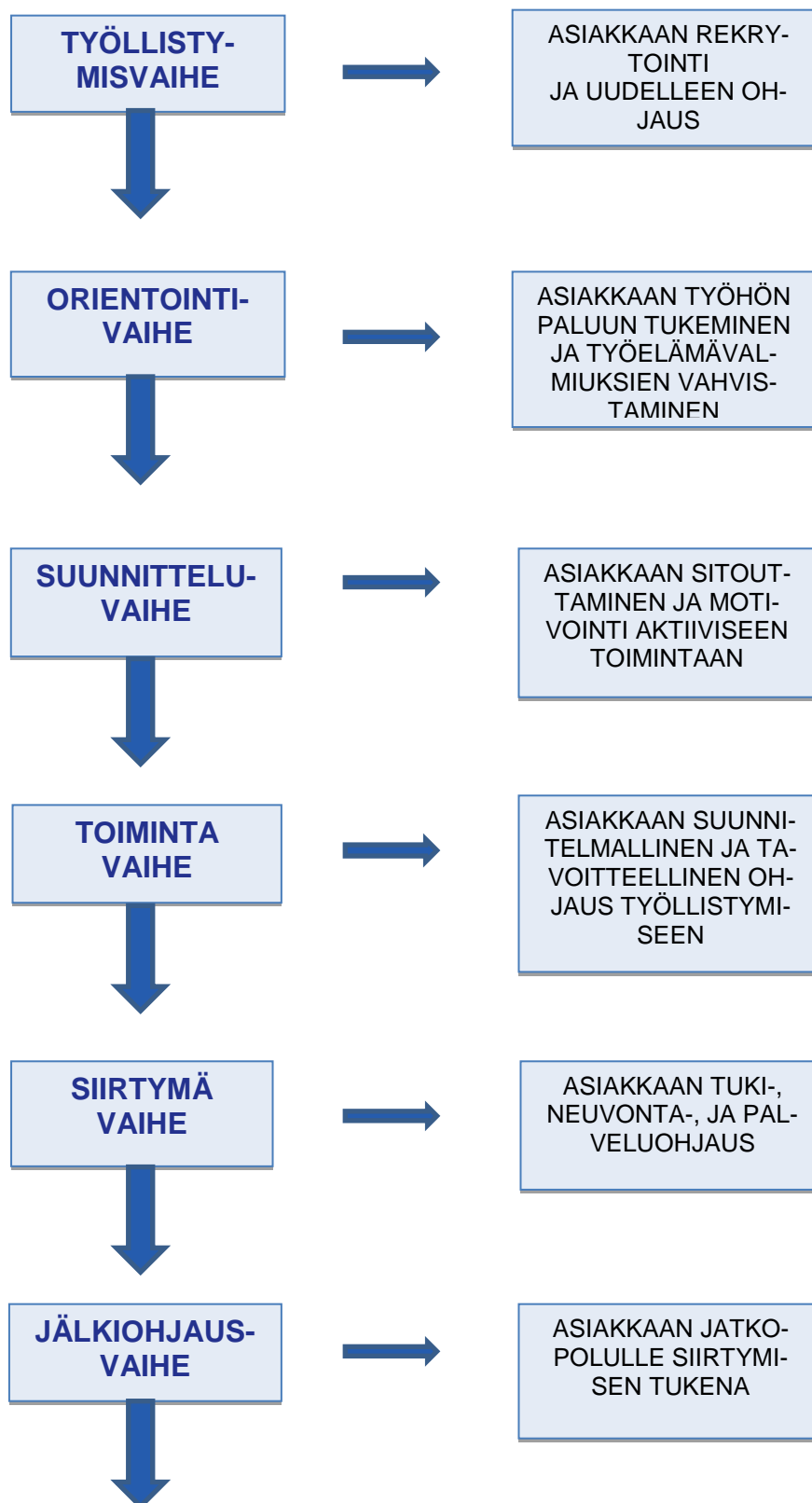


TYÖELÄMÄ

KOULUTUS

MUU ELÄMÄNTILANNE

LIITE 4. OHJAUSPROSESSIN TAVOITTEET ERI VAIHEIDEN KAUTTA

**OHJAUSPROSESSIN VAIHEET JA TAVOITTEET
TYÖLLISTY JÄRJESTÖN -HANKKEESSA**

**TYÖLLISTY JÄRJESTÖÖN -HANKKEEN OHJAUSPROSESSIN TÄMÄN HETKISEN MALLIN
ARVIOINTIA SWOT-ANALYYSIN AVULLA (alla lämmittely kysymyksiä)**

Mitä hyviä puolia ja vahvuuksia mallissa on? Vastaako odotuksia?

Onko tavoite saavutettu? Mitä olisi muutettava tai parannettava?

Mitä "sudenkuoppia" malli sisältää? Miten mallia voi vielä kehittää?

Onko malli siirrettävissä muihin palveluihin? Mitä hyötyä mallista on hankkeelle?

Tuoko malli ohjaustyön esiin monipuolisesti? Ovatko prosessin vaiheet tasapainossa keskenään?

Miten ohjausprosessi voi mennä pieleen? Mikä voi estää mallin toteuttamista?

Miten ohjausprosessia tulee arvioida jatkossa?

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
MAHDOLLISUUDET	UHAT