



**Kasper Vuorela**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan  
ammattikorkeakoulututkinto  
Sosionomi (AMK)  
Opinnäytetyö, 2021

# OVET KIINNI

**Uraohjaus korona-aikana Helsingin työllisyyspalveluissa**

---

## TIIVISTELMÄ

Kasper Vuorela

Ovet kiinni – Uraohjaus korona-aikana Helsingin työllisyyspalveluissa

43 sivua, 3 liitteet

Syksy 2021

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK)

Tämä opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena Helsingin kaupungin työllisyyspalveluille. Tarkoituksena opinnäytetyössä oli selvittää, kuinka uraohjaus muuttui vuonna 2020 etätyösuositusten aikana.

Tutkimusmenetelminä käytettiin ryhmäteemahaastattelua ja kyselylomaketta. Ryhmäteemahaastatteluun osallistui kolme uraohjauksessa toimivaa asiantuntijaa. Kyselylomake tehtiin ryhmäteemahaastattelussa nousseiden asioiden pohjalta. Lomake lähetettiin uraohjauksen kanssa Helsingin kaupungin työllisyyspalveluissa työskenteleville 16 asiantuntijoille; joista seitsemän vastasi.

Tulosten pääkohdista kävi ilmi, että puhelin ja tekstiviesti oli yleisin tapa olla yhteydessä asiakkaisiin. Moniammatillinen yhteistyö toimi vähintäänkin kohtalaisesti verkon välityksellä. Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa koettiin välillä haasteelliseksi. Osalta asiakkaista puuttuivat tarvittavat digitaidot. Haastatteluun osallistuneet ja kyselylomakkeeseen vastanneet toivat esiin luottamuksen rakentamisen vaikeuden ja aidon kohtaamisen puuttumisen. Yhteenvetona voidaan todeta, että ryhmäteemahaastattelu ja kyselylomakkeen vastaukset yhdessä muodostivat selkeän tilannekuvan Helsingin kaupungin työllisyyspalvelujen uraohjauksesta korona-aikana 2020.

Asiasanat: verkko-ohjaus, uraohjaus, koronarajoitukset

## ABSTRACT

Kasper Vuorela

Closed doors - Career guidance during the corona restrictions in Helsinki Employment services

43 p., 3 appendices

Fall 2021

Diakonia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services

Bachelor of Social Services

This study has been carried out as qualitative research for employment services in the City of Helsinki. The purpose of the study was to examine how career guidance changed in 2020 during the corona restrictions.

The research methods were group theme interview and a questionnaire. Three experts in career guidance participated in the group theme interview. The questionnaire was drawn up based on the issues raised in the group theme interview. The form was sent to 16 experts working with career guidance in Helsinki employment services. Seven of them answered.

The main points of the results revealed that the telephone and SMS were the most common means of contacting clients. Multi-professional cooperation worked at least moderately through the network. Interaction with clients was sometimes found challenging. Some of the clients lacked the necessary digital skills. The participants in the interview and the respondents to the questionnaire highlighted the difficulty of building trust and the lack of genuine encounters. In summary, it can be stated that the group theme interview and the answers to the questionnaire together formed a clear picture of the career guidance of the City of Helsinki's employment services during the Corona restrictions in 2020.

Keywords: e-guidance, career guidance, Corona restrictions

## SISÄLLYS

|  |    |
|--|----|
| <b>1 JOHDANTO</b> .....  | 4  |
| <b>2 URAOHJAUS</b> .....   | 6  |
| 2.1 Ohjaukäsäsite - mitä se tarkoittaa.....                        | 6  |
| 2.2 Uraohjaus eri aikakausina.....                                 | 6  |
| 2.3 Ohjaamisen ja neuvonnan lähestymistapoja.....                  | 7  |
| 2.4 Verkko-ohjaus .....  | 10 |
| <b>3 HELSINGIN KAUPUNGIN TYÖLLISYYSPALVELUT</b> .....              | 13 |
| 3.1 Helsingin kaupungin Nuorten urapalveluiden uraohjausmalli..... | 14 |
| 3.2 Aikuisten alueellinen uraohjaus.....                           | 15 |
| <b>4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE</b> .....                  | 16 |
| <b>5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN</b> .....                         | 17 |
| 5.1 Laadullinen tutkimus .....                                     | 17 |
| 5.2 Ryhmäteemahaastattelu .....                                    | 17 |
| 5.3 Kyselytutkimus .....   | 19 |
| 5.4 Tulosten analysointi .....                                     | 20 |
| <b>6 TULOKSET</b> .....  | 21 |
| 6.1 Ryhmäteemahaastattelun tuloksia .....                          | 21 |
| 6.2 Kyselylomakkeen tuloksia .....                                 | 22 |
| <b>7 EETTISET NÄKÖKOHDAT JA LUOTETTAVUUS</b> .....                 | 29 |
| 7.1 Eettisyys.....   | 29 |
| 7.2 Luotettavuus .....   | 30 |
| <b>8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET</b> .....                        | 32 |
| <b>9 POHDINTAA</b> .....   | 35 |
| <b>LÄHTEET</b> .....   | 39 |
| <b>LIITE 1. Ryhmäteemahaastatteluun kutsu</b> .....                | 44 |

|   |    |
|---|----|
| LIITE 2. Ryhmähaastattelun kysymykset ..... | 45 |
| LIITE 3. Kyselylomake .....                 | 46 |

## 1 JOHDANTO

Kiinassa raportoitiin ensimmäinen Covid-19 kuolonuhri 11.1.2020. Tuolloin THL raportoi, että tapausten todennäköisyys Suomessa on todella pieni. Tautia ei pidetty kovin vakavana (THL.fi). Maaliskuussa Suomessa oli yli 700 laboratoriovarmistettua koronavirustautitapausta. Suomessa otettiin valmiuslaki käyttöön 17.3.2020. Hallitus esitteli 19 linjausta koronaviruksen torjumiseksi. Linjauksessa 9 todettiin, että kaikki julkisen sektorin työntekijät siirtyvät etätöihin, jos työtehtävät sen mahdollistavat (Eduskunta).

Helsingin kaupunginhallitus piti 6.3.2020 kokouksen, jossa aloitettiin varautuminen koronaviruksen leviämiseen. Kokouksessaan 15.3.2020 kaupunginhallitus linjasi, että kaikissa asiakaspalvelutoiminnoissa suositaan sähköisiä palveluja ja puhelinpalvelua kasvokkain tapahtuvan palvelun sijasta. (KPMG 2020.). Helsingin kaupungin aikuisten ja nuorten työllisyyspalvelujen henkilöstölle tuli samana iltana tiedote, jossa ilmoitettiin, että kaikki asiakastapaamiset 31.3.2020 saakka muutetaan puhelin- tai Skype ajoiksi (Tuire Luostarinen, uraohjaaja, henkilökohtainen tiedonanto 27.1.2021).

SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry, joka on yli 230 sosiaali- ja terveysalan järjestön ja monien eri yhteistyötahojen yhteinen kattojärjestö, ilmaisi heti koronarajoitusten alkaessa viestinnässään huolensa niiden ihmisten pärjäämisestä, jotka tarvitsevat sosiaalipalveluja tai muiden ihmisten apua arjessaan. Matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelut nostettiin erikseen esiin, sillä ne käytännössä loppuivat tiukentuneiden liikkumisrajoitusten myötä. Nuorten syrjäytyminen oli myös erityisenä huolenaiheena (SOSTE.)

Tämä opinnäytetyö on tehty Helsingin kaupungin työllisyyspalveluille. Kaupunginhallituksen linjauksen mukaisesti, kaupungin työllisyyspalveluiden palvelupisteet sulkiivat ovensa. Olin keväällä 2020 harjoittelussa Helsingin kaupungin työllisyyspalveluissa. Kun maaliskuussa rajoitukset tulivat voimaan, harjoitteluni katkaistiin. Minua jäi vaivaamaan rajoitusten vaikutukset työllisyyspalvelujen

uraohjaukseen. Työllisyyspalveluissa toimiva uraohjaustyö on sidoksissa kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen. Kun kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset kiellettiin, oli uraohjauksessa löydettävä uusia tapoja tehdä työtään.

Tässä opinnäytetyössä selvitetään, kuinka uraohjaus muuttui vuonna 2020 etätyösuositusten aikana. Tutkimusmenetelminä toimivat ryhmäteemahaastattelu ja kyselylomake.

## 2 URAOHJAUS

### 2.1 Ohjaukäsäsite - mitä se tarkoittaa

Ohjaus on käsite, joka suomen kielessä sisältää monia ulottuvuuksia. Englannin kielessä sanaa guidance alettiin käyttää 1900-luvun alkupuolella lähinnä neuvonta- ja opastustyyppisessä merkityksessä. Ihmisiä haluttiin opastaa oikeaan suuntaan. Sanaa counselling alettiin käyttää 1940-luvulla, jolloin pääpaino oli auttamisella, tarkoituksena oli auttaa yksilöä tekemään muutoksia elämässään. (Kuurila 2014.)

Kuten edellisestä kappaleesta käy ilmi, ohjaus on käsitteenä moniulotteinen. Ohjaukäsäsitettä voi havainnollistaa porrasmallin avulla. Alimmalla portaalla on tiedotus -tyyppinen toiminta, josta esimerkkinä ovat oppaat ja nettisivut. Portaalla kaksi on neuvonta, jolla keskitytään ihmisten kysymyksiin ja vastaamiseen niihin. Kolmannella portaalla mallissa tulee ohjaus, jolla tarkoitetaan vuoropuhelua ohjaajan ja ohjattavan välillä. Porrasmallissa on vielä neljäs porttas, erityisohjaus, jolloin keskitytään johonkin tiettyyn sisältöalueeseen. Tästä esimerkkinä toimii kuraointi. (KAMK i.a.)

ELGPN Tools No. 2 –sanakirjan (2014, 13) mukaan uraohjaus eli englanniksi career counselling tarkoittaa uraohjaajan (englanniksi career counsellor) ja henkilön välistä vuorovaikutusta. Uraohjaaja on puolestaan henkilö, joka auttaa ko. henkilöä tutkimaan, tavoittelemaan ja saavuttamaan asettamansa uratavoitteet.

### 2.2 Uraohjaus eri aikakausina

Ihmisten ohjaamista työhön tai ”uralle” on parin viime vuosisadan aikana hoidettu eri menetelmillä. Mark Savickas (2008) on jaotellut nämä yhteiskunnalliset ajankaksot seuraavasti.

1) Maatalousvaltaisessa yhteiskunnassa 1800-luvulla, työt perittiin vanhemmilta ja opittiin toisten osaavien työntekijöiden toimintaa seuraamalla.

2) Teollistumisen aikakaudella (1900–1949) syntyi käsitys siitä, että työn voi valita ja että erilaiset työt sopivat erilaisille ihmisille. Uraohjausta ei niinkään ollut, työn valintaan liittyvää neuvontaa alkoi esiintyä.

3) Modernilla aikakaudella (1950–1999) yrityksissä alettiin rakentaa ”urapolkuja”, joissa eteneminen polulla tarkoitti samalla lisää palkkaa ja lisää vastuuta. Yksilöä alettiin ohjata uralla.

4) Globaalitalouden aikakaudella (2000–2050) työura yhdessä yrityksessä ei enää ole monenkaan todellisuutta. Työelämässä tapahtuvat muutokset kuten globalisaatio tai teknologian nopea kehitys sekä erilaiset projektit ja prosessit, ovat työelämässä keskeisessä roolissa. (Savickas 2008.)

Myös Työterveyslaitoksen ”Hyvinvointia työstä 2030-luvulla” tuo esiin työelämään vaikuttavat neljä muutosvoimaa. Nämä ovat ajattelu- ja toimintatapojen muutos, ikääntyvä ja monimuotoistuva työväestö, teknologinen muutos sekä ilmastonmuutos. Näillä kaikilla on vahva vaikutus tulevaisuuden työelämään, työyhteisöihin sekä työntekijöihin. Tämä tarkoittaa sitä, että vanhoista luutuneista tavoista on päästättävä irti. Asioita on ryhdyttävä tekemään luovasti ja olemassa olevaa tietoa hyödyntäen toimintaa kokeilemalla ja kehittämällä. (Työterveyslaitos 2020.)

Uraohjausta tarvitaan nykyaikana uran hallintaa, ei ehkä niinkään urakehitykseen. Vielä ”modernilla aikakaudella” työnantajan ote työntekijän urapolkuun oli vahva. ”Gloaalissa aikakaudessa” yksilön vastuu oman uran hallinnasta on korostunut. Johtuen kaikista muutosvoimista, yksilön ura ei enää voida nähdä yksinomaan etenemisenä organisaatiossa ylöspäin. Työnantajan ote työntekijänsä urakehityksestä on vähentynyt. Ihmisen on itse mietittävä oman työelämänsä sisältöä ja mielekkyyttä. Hän on itse vastuussa oman uransa hallinnasta. (Savickas 2008.)

### 2.3 Ohjaamisen ja neuvonnan lähestymistapoja

Ohjaustyössä ohjaajan ihmiskäsityksellä ja teoreettisella viitekehyksellä on olennainen merkitys ohjauksen toteutumiseen. Professorit Harold Hackney ja Sherry Cormier (2001) ovat käyneet läpi ohjauksen erilaisia teorioita ja jaotelleet ne

neljään eri lähestymistapaa. Ne ovat psykodynaaminen lähestymistapa, kognitiivisbehavioraalinen lähestymistapa, eksistentiaalis-humanistinen lähestymistapa ja monikulttuurinen lähestymistapa. Näissä lähestymistavoissa keskitytään ohjaajaan ja ohjattavaan sekä heidän väliseensä suhteeseen.

Psykodynaaminen lähestymistapa pohjaa Freudiin ja sen keskeisiä käsitteitä ovat tiedostamaton, lapsuuden kokemukset, tunteet (Hackney, H. & Cormier, S. 2001). Psykodynaamisessa lähestymistavassa keskitytään ohjattavan itsetunteeseen ja vuorovaikutustapoihin muiden kanssa. Ohjauksessa pyritään löytämään ohjattavan voimavarat, jotta tämä voi saavuttaa omat ammatilliset tavoitteensa. Ohjaus on luonteeltaan syväluotaavaa. Ohjaajan rooli on analysoiva (Pakarinen 2018, s. 50–54.)

Kognitiivisbehavioraalisessa lähestymistavassa tunnistetaan häiriöitä aiheuttavat ongelmat ja niihin pyritään vaikuttamaan esimerkiksi käyttäytymiskokeilujen ja erilaisten toimintasuunnitelmien avulla (Hackney, H. & Cormier, S. 2001). Kognitiivisbehavioraalisessa lähestymistavassa ohjaaja antaa neuvoja ohjattavalle. Ohjattavalle asetetaan selkeitä tavoitteita, joiden toteutumista seurataan. Toiminta on keskeistä, tunteita ja ihmisen sisäistä maailmaa ei käsitellä (Pakarinen 2018, s. 54–57.)

Eksistentiaalis-humanistinen lähestymistapa pohjaa 1900-luvun alkupuolella vaikuttaneeseen eksistentiaaliseseen filosofiaan. Tässä lähestymistavassa haetaan itseymmärrystä reflektion kautta (Hackney, H. & Cormier, S. 2001). Eksistentiaalis-humanistisessa orientaatioissa ohjaaja tukee ohjattavaa löytämään itsensä ja olemaan vapaa. Ohjaussuhteet kestävät yleensä pitkään. Ohjaus perustuu syvälliseen keskusteluun ohjattavan elämän tarkoituksesta (Pakarinen 2018, s. 57–61.)

Monikulttuurisessa lähestymistavassa pyritään tulemaan tietoisiksi oman kulttuurin tiedostamattomista vaikutuksista käyttäytymiseen (Hackney, H. & Cormier, S. 2001). Eksistentiaalis-humanistisessa orientaatioissa ohjaaja tukee ohjattavaa löytämään itsensä ja olemaan vapaa. Ohjaussuhteet kestävät yleensä pitkään.

Ohjaus perustuu syvälliseen keskusteluun ohjattavan elämän tarkoituksesta (Pakarinen 2018, s. 57–61.)

Toinen tapa pohtia ohjaamista on kytkeä se yhteistoimijuuteen ja kumppanuuteen. Kyseessä on vuorovaikutustilanne, jossa osapuolia ovat ohjaaja ja ohjattava(t). Kuviossa 1 dosentti Sanna Vehviläinen havainnollistaa ohjausvuorovaiikutuksen erilaisia orientaatioita. Nämä orientaatiot näkyvät niin yksilö kuin ryhmätilanteissa.



KUVIO 1. Ohjausvuorovaiikutuksen orientaatioita (Vehviläinen., 2020, s.19.)

Ohjaaja päättää missä orientaatioissa toimitaan eli onko orientaatio ongelmanratkaisuun pyrkivä, tutkiva, vai tilannetta kannatteleva. Yhteistoiminta ohjattavan ja ohjaajan välillä on olennaista, ilman sitä työskentely ei onnistu. Ohjaajan tehtävän on tietoisesti viedä ohjaustilannetta orientaatiosta toiseen. (Vehviläinen 2020 s. 19–20.)

| Palvelukohtaaminen   | Terapeuttinen kohtaaminen   | Ohjauksellinen kohtaaminen  |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• asiakas tuo ongelman: ammattilainen ratkoo asiakkaan ongelmaa asiantuntijatiedon nojalla</li> <li>• asiakkaan kertova puhe + neuvojaksot</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• asiakas tuo ongelman, ongelmia aletaan yhdessä tutkia jonkin syvemmän problematiikan ilmentymänä</li> <li>• asiakkaan kerronta + ammattilaisen tulkinnat= yhteinen tutkiva puhe, myötätunnon t. affiliaation korostuminen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• aineksia molemmista edellisistä; ongelmia tulkitaan yhdessä mutta myös etsitään ratkaisuja asiantuntijatiedon avulla</li> <li>• <b>tasapainottelu</b> neuvovan ja tutkivan otteen välillä</li> </ul> |

KUVIO 2. Vuorovaikutuskäytäntöjen vertailua ammatillisissa kohtaamisissa (Vehviläinen., 2020, s.18.)

Kuviossa 2 Vehviläinen (2020) vertailee vuorovaikutuskäytäntöjä ammatillisissa kohtaamisissa. Ohjauksellisessa kohtaamisessa on elementtejä sekä palvelukohtaamisesta että terapeuttisesta kohtaamisesta. Ohjauksellinen kohtaaminen on tasapainottelua ohjattavan itsemääräämisoikeuden ja ohjaajan vaikuttamiskäytäntöjen välillä.

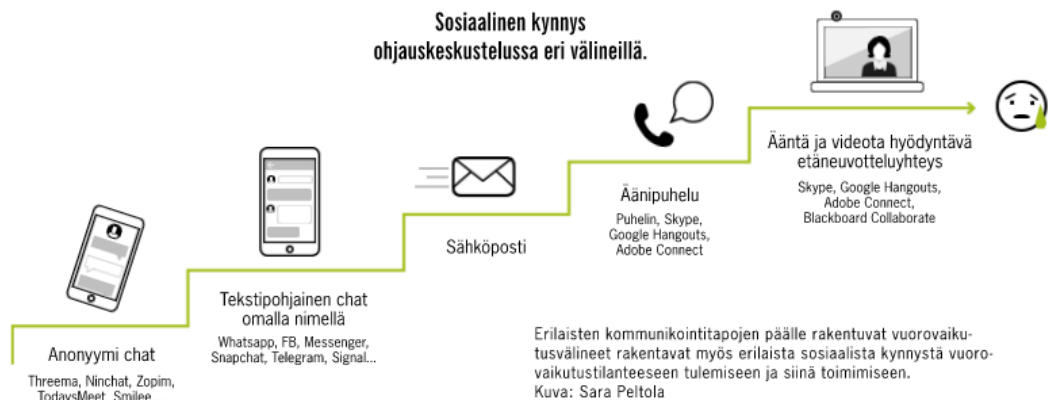
URAA! – uraohjausosaamisen kehittäminen Ohjaamoissa – projekti toteutettiin ESR-rahoituksella 2018–2020. Hankkeen yhteydessä selvitettiin ohjaamotyöntekijöiden käsityksiä uraohjauksesta. Vastajien mielestä uraohjauksen tärkein tavoite on ongelmanratkaisu. Myös vuorovaikutus ja kohtaaminen olivat tärkeitä tavoitteita. Kolmanneksi nousi asiakkaan itsetuntemuksen lisääminen. (Helander ym., 2020, s.17.)

## 2.4 Verkko-ohjaus

Ohjausta, jossa ohjattava ja ohjaaja eivät ole kasvokkain voidaan kutsua etäohjaukseksi, digiohjaukseksi tai verkko-ohjaukseksi. Vehviläisen (2014) kuvaamat ohjauksen vuorovaikutusorientaatiot ja -käytännöt eivät sinänsä muutu. Verkko-ohjauksessa olennaista on verkon eli Internetin käyttö yhteyden luomiseksi sekä tieto- ja viestintäteknologian hyödyntäminen. (Mäenpää ym., 2017, s. 11–14.)

Verkko-ohjauksessa on tärkeää huolehtia ohjauksen saatavuudesta, saavutettavuudesta ja oikea-aikaisuudesta. Saatavuus tarkoittaa sitä, että verkko-ohjausta on tarjolla eli sitä on saatavissa. Saavutettavuudesta ohjeistaa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102, ja se koskee julkishallinnon verkko- ja mobiilipalveluita. Verkkopalvelu on saavutettava, kun sitä pystyy kuka tahansa käyttämään ja ymmärtämään. Tämä on todella kova vaatimus, sillä kaikilla ei ole yhteyksiä, laitteita tai osaamista.

Oikea-aikaisuus puolestaan tarkoittaa oikea-aikaisuutta ohjattavalle eli että ohjausta on saatavissa, kun ohjattava sitä tarvitsee. Se voi toteutua paikasta ja ajasta riippumatta. Se voi olla reaaliaikaista tai viiveellistä. Verkko-ohjauksessa voidaan yhdistellä molemminpuolista vuorovaikutusta ja yksisuuntaista viestintää ja tiedotusta. (Ylönen 2018, s. 12.)



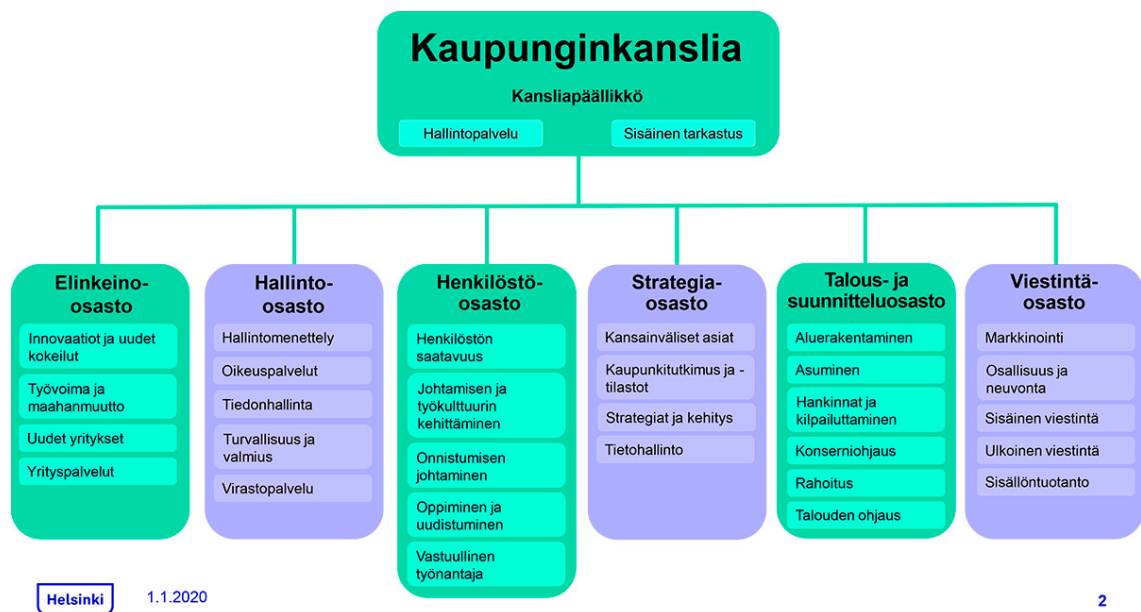
KUVIO 3. Sosiaalinen kynnys ohjauskeskusteluissa eri välineillä (Kolehmainen ym., 2017, s. 28.)

Kuviosta 3 voidaan nähdä, että sosiaalinen kynnys ohjauskeskustelussa nousee sitä mukaan, kun asiakkaan anonymiteetti vähenee. Helpointa on olla yhteydessä anonyymin chatin välityksellä ja vaikeinta puolestaan etäyhteydellä, jossa käytetään ääntä ja videota. Kuviossa 3 vihreällä piirretyt portaavat havainnollistavat ohjattavan ahdistuneisuuden kasvamista, mitä korkeammalle portaissa edetään.

Verrattuna kasvokkain tapahtuvaan ohjaukseen, kynnys verkko-ohjaukseen osallistumiseen on matalampi. Ohjattava voi itse valita paikan, missä osallistuu ohjaukseen, eli vieraan paikkaan mahdollisesti luoma jännitys häviää tilanteesta. Verkko-ohjauksessa osa ohjattavista kokee itsensä ilmaisemisen helpommaksi, kun sen voi tehdä kirjallisesti tai fyysisen välimatkan päästä. (Kolehmainen ym., 2017, s. 28–30).

### 3 HELSINGIN KAUPUNGIN TYÖLLISYYSPALVELUT

Helsingin kaupungin organisaatiossa työllisyyspalvelut toimivat Helsingin kaupunginkanslian yhteydessä. Ne ovat sijoitettu elinkeino-osastolle osaksi työvoima ja maahanmuutto -yksikköä. Kaupunginkanslian organisaatio näkyy kuviossa 4.



KUVIO 4. Helsingin kaupunginkanslian organisaatiokaavio (Helsingin kaupunki i.a.-a.)

Työllisyyspalvelut on puolestaan jaettu viiteen palvelukokonaisuuteen:

- Nuorten eli alle 30-vuotiaiden palvelut
- Aikuisten eli yli 30-vuotiaiden palvelut
- Maahanmuuttajien palvelut
- Palvelut työnantajille
- Kaikille yhteiset palvelut

(Helsingin kaupunki i.a.-b.)

Uraohjaaja Tuire Luostarisen (henkilökohtainen tiedonanto 6.4.2021) sähköpostiviestin mukaan nuorten palveluja hoidetaan Ohjaamossa, Nuorten urapalveluissa ja TYP-palvelussa. TYP tulee sanoista Työllistymistä edistävä monialainen palvelu. Aikuisten työllisyyspalvelut (yli 30-vuotiaille) ovat jakautuneet TYP-palveluun, Työllisyyden palvelutoriin ja Alueelliseen uraohjaukseen. Uraohjausta saa Nuorten urapalveluista sekä yli 30-vuotiaiden alueellisesta uraohjauksesta.

### 3.1 Helsingin kaupungin Nuorten urapalveluiden uraohjausmalli

Nuorille suunnatun uraohjauksen lähtökohtana on kolme k:ta: Kohtaaminen, Kuunteleminen ja Konkreettinen apu. Jokaisella asiakkaalla on oma yhdyshenkilö. Toiminta on moniammatillista. Asiakkaan yhdyshenkilö on asiakkaan mukana koko uraohjausprosessin ajan.



KUVIO 5. Uraohjauksen prosessi Nuorten urapalveluissa Jani Huovisen mukaan (27.9.2019)

Kuviossa 5 esitetty prosessi on aina asiakaskohtainen. Palvelu on vapaaehtoisuuteen pohjautuvaa, joten nuoret voivat käydä vaikka vain muutaman kerran tapaamisessa ja päättää, ettei tarvetta ohjaukselle enempää ole. Keskiaverto kesto vaihtelee 3–6 kuukauden välillä. Etukäteen määriteltyä kestoja ei siis ole, jossain tapauksissa prosessi voi kestää yli vuoden. (Huovinen 2019.)

### 3.2 Aikuisten alueellinen uraohjaus

Aikuisten alueellisessa uraohjausmallissa, asiakas ohjautuu palveluun soittamalla, lähettämällä sähköpostia tai hänet tavataan alueen tapahtumissa. Uraohjaus koostuu ensikontaktista ja enintään kolmesta ohjaukerrasta. Näiden jälkeen asiakasta lähestytään vielä seurantapuhelulla. Uraohjausprosessi kestää pisimmillään kolme kuukautta. Seurantapuhelussa kartoitetaan asiakkaan tilanne:

- Onko uraohjauksessa tehdyistä suunnitelmista ollut hyötyä?
- Edistikö ohjaus asiakkaan työllistymistä tai koulutukseen pääsyä?
- Onko asiakas tällä hetkellä työssä, koulutuksessa tai palveluksessa?

(Helsingin kaupunki 2020, julkaisematon 12.4.2021.)

Aikuisten alueellinen uraohjaus on tavoitteellista palveluohjausta työhön ja koulutukseen. Toisin kuin nuorten uraohjausmallissa, aikuisten uraohjausmallissa ei tehdä laajoja alkukartoituksia tai -arvioita. Lähtökohta on, että asiakas kertoo, mihin kaipaa apua. Asiakkaalle kerrotaan mitä palveluita on tarjolla ja missä häntä voidaan auttaa. Uraohjauksessa hyödynnetään työllisyyspalveluiden palvelutarjontaa. Lisäksi asiakas ohjataan muiden palveluiden ääreen tarvittaessa. (Helsingin kaupunki 2020, julkaisematon 12.4.2021.)

#### 4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Helsingin kaupungin työllisyyspalveluissa uraohjauksella on ollut vahva asema osana kaupungin työllisyystoimintaa. Uraohjaus on keskitetty Nuorten urapalveluihin ja yli 30-vuotiaiden osalta alueelliseen uraohjaukseen. Opinnäytetyössä paneudutaan uraohjauksen toteutumiseen etätyösuositusten ollessa voimassa 2020.

Uraohjaus siirtyi verkko-ohjaukseksi maaliskuussa 2020. Tämän työn tarkoituksena on löytää vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten uraohjaustyö toteutui vuonna 2020 verkko-ohjauksena aikana?
2. Mitä verkko-ohjaus toi uraohjaukseen?
3. Mitä verkko-ohjaus vei uraohjauksesta?

Tavoitteena oli kuvata, millaiseksi uraohjaus Helsingin kaupungin työllisyys palveluissa muuttui uraohjaajien mielestä Koronarajoitusten astuttua voimaan. Toimeksiantajan näkemys oli, että tutkimus toteutetaan ryhmäteemahaastattelun ja sen pohjalta tehdyllä kyselylomakkeella. Ajatuksena oli, että näin saataisiin paras mahdollinen kuva tilanteesta.

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Laadullinen tutkimus

Kyseessä on laadullinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa ajatuksena on selvittää tutkittavan asian ominaisuuksia ja merkityksiä. Kuvaileva tutkimus voi olla luonteeltaan tapaustutkimus, jossa selvitetään tiettyä tapausta, kuten tässä opinnäytetyössä. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on ymmärtävä selittäminen. (Alasuutari 2011, s. 48–51.)

Myös määrällisessä tutkimuksessa on ajatuksena havaintojen tuottaminen ja niiden perusteella ilmiöiden selittäminen. Määrällinen tutkimus perustuu tutkittavan asian kuvaamiseen numerotiedon avulla. Näin saadaan kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta ei välttämättä päästä kiinni asioiden juurisyihin. (Heikkilä 2014.)

Kun tavoitteena on selvittää mitä ihmiset ajattelevat tai kokevat, voi menetelmänä käyttää haastattelua, kyselylomaketta tai asenneskaaloja. Laadullista ja määrällistä suuntausta voidaan käyttää samassa tutkimuksessa. Kun haluaa monipuolisen kuvan tutkittavasta asiasta, on hyvä käyttää sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä. Tällöin puhutaan monimenetelmällisestä tutkimuksesta (Jyväskylän yliopisto 2015.)

### 5.2 Ryhmäteemahaastattelu

Haastattelua käytetään laadullisessa tutkimuksessa. Haastattelun kautta saa kuulla ihmisten mielipiteistä, mutta sillä saa myös kerättyä tietoa. Tiedolla tarkoitetaan tässä yhteydessä lausuntoja, joiden todenmukaisuudesta löytyy dokumentaatiota ja todisteita. Mielipide puolestaan on ihmisen subjektiivinen käsitys ko. asiasta. Haastattelun tavoitteena on ymmärtää, miten ihmiset toimivat. Kuten Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme (2011, s. 11) toteavat: “haastattelu on keskustelu, jolla on tarkoitus”.

Teemahaastattelu eroaa muista haastattelumuodoista siten, että haastattelussa on päätetty etukäteen teemat, joista keskustellaan. Nämä on kerrottu etukäteen haastatteluun osallistuville. Valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole annettu, vaan haastateltavat kertovat asioista omin sanoin. Ryhmäteemahaastatteluun osallistuu useampi henkilö samaan aikaan. (Hirsjärvi & Hurme 2011.)

Kun haastateltavat on valittu tietystä kohdejoukosta, puhutaan täsmäteemahaastattelusta. Pieni ryhmä aiheeseen perehtyneitä ihmisiä keskustelee annetusta teemasta. Tutkijan tehtävänä on olla keskustelussa moderaattorina, eikä niinkään haastattelijana. Tutkijan tehtävä on huolehtia, että kaikki keskusteluun osallistujat saavat äänensä kuuluviin. (Pietilä 2017.)

Ryhmäteemahaastattelu valittiin tutkimusmenetelmäksi, jotta kyselylomakkeessa kysyttäisiin aiheeseen olennaisesti liittyviä asioita. Haastatteluun osallistujiksi pyydettiin asiantuntijoita, joilla oli kokemusta uraohjauksesta Helsingin työllisyyspalveluissa vuonna 2020. Kuten edellä todettiin, teemahaastattelu on hyvä menetelmä kokemuksen tutkimiseen ja kuvailemiseen, ja siksi on mielenkiintoista verrata teemahaastattelussa esitettyjä ajatuksia kyselylomakkeella saatuihin vastauksiin.

Tähän opinnäytetyöhön liittyvä ryhmäteemahaastattelu järjestettiin tiistaina 9.3.2021 kello 13–14 kolmelle Helsingin kaupungin työllisyyspalvelun asiantuntijalle Teamsin välityksellä. Opinnäytetyötä varten valittu yhteyshenkilö etsi organisaatiosta kolme uraohjauksessa toimivaa asiantuntijaa, jotka halusivat osallistua ryhmäteemahaastatteluun. Ryhmäteemahaastattelussa osallistujat keskustelivat liitteessä 1 esitetyistä teemoista. Teemoina olivat uraohjauksen toteutuminen etäohjauksena, sen hyvät ja huonot puolet, moniammatillisen yhteistyön toteutuminen ja verkostomainen työote sekä asiakkaan aktiivisen toimijuuden toteutuminen. Haastattelutilanteessa kaikki puhuivat ja jokainen halusi tuoda esille oman näkökulmansa asioista. Olin ennakkoon pohtinut, oliko teemakysymykseni relevantteja. Teemahaastattelun edetessä koin, että keräämäni aineiston pohjalta tekemäni kysymykset olivat oleellisia. Tähän näkemykseen sain tukea myös työelämäyhdysenkilöltäni.

### 5.3 Kyselytutkimus

Kyselytutkimus on yleinen ja hyvä tapa saada selville ihmisten ajatuksia yhteiskunnassa tapahtuvalle toiminnalle. Tiedonkeruussa mittausvälineenä toimii lomake. Koska tulokset antavat määrällistä tietoa, tämä mahdollistaa aineiston käsittelyn tilastollisilla menetelmillä. (Vehkalahti 2014.)

Kyselytutkimuksen käytössä on tärkeää perehtyä tutkittavaan aiheeseen huolella ja tämän pohjalta muotoilla selkeä tutkimusongelma. Vaikka tutkimusongelma olisi selkeästi muotoiltu, kyselylomakkeen tekemiseen on uhrattava erityisesti aikaa, jotta kysytään oikeita kysymyksiä, jotka lomakkeeseen vastaajat voivat ymmärtää. Vastaajilla on myös olla aikaa ja halua vastata kyselyyn. (KvantiMOTV 2016.)

Ryhmäteemahaastattelussa esiin nousseiden ajatusten pohjalta tehtiin kyselylomake, joka käytiin ensimmäisen kerran läpi työvoimapalveluiden yhdyshenkilön kanssa 1.4.2021. Kyselylomaketta käsiteltiin myös opinnäytetyö-seminaarissa 15.4.2021. Kyselylomaketta testattiin pienellä, aiheeseen perehtyneiden henkilöiden joukolla. Tavoitteena tällä oli selvittää kysymysten ymmärrettävyyttä ja relevanssia suhteessa tutkittavaan aiheeseen. Kaiken saadun palautteen perusteella lomaketta muokattiin muutamaa otteeseen ja lomakkeen lopullinen versio on liitteenä 2.

Kyselylomake lähti 16 uraohjaajalle 28.4.2021. Työelämäyhdyshenkilön kanssa oli sovittu, että hän lähettää omasta sähköpostistaan linkin kaikille uraohjausta tekeville työntekijöille. Hän kirjoitti myös ko. sähköpostiin saatekirjeen, jonka tarkoituksena oli motivoida uraohjaajia vastaamaan kyselyyn. Vastausaikaa annettiin 12.5.2021 asti. Määräaikaan mennessä ei ollut tullut yhtään vastausta. Asia kummastutti työelämäyhteistyökumppania, koska hänelle oli kolme uraohjaajaa kertonut vastanneensa kyselyyn. Tämä herätti epäilykset siitä, että linkki oli hajonnut. Linkkiä testattiin samana päivänä työelämäyhteistyökumppanin kanssa ja epäily osoittautui oikeaksi. Työelämäyhteistyökumppani lähetti linkin ja pyynnön vastata kyselyyn uudelleen kaikille 16 uraohjaajalle. Vastaamisen määräaikaa jatkettiin kahdella viikolla eteenpäin, 26.5.2021 saakka.

Vastausprosentti kertoo omalta osaltaan tutkimuksen luotettavuudesta. Vehkalahti (2014, s. 44) toteaa, että kyselytutkimuksissa vastausprosentit jäävät nykyään alle 50 prosenttiin. Koska mahdollisten vastaajien lukumäärä jäi selvästi alle sataan, vastaajamääriä ei ilmoiteta prosentteina. Tällöin ilmoitetaan faktisten vastaajien määrä suhteessa mahdollisten vastaajien määrään. Vastauksia tuli yhteensä seitsemän eli vajaa puolet mahdollisista vastaajista vastasi. Vastaajien lukumäärään on voinut vaikuttaa se, että osa täytti lomakkeen rikkinäisen linkin kautta, jolloin vastuksia ei koskaan saatu rekisteröityä.

#### 5.4 Tulosten analysointi

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa analysoidaan sisällönanalyysin kautta. Sisältöä voidaan lähteä analysoimaan kolmella eri tavalla. Ensimmäinen vaihtoehto on aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Tällöin kerätty aineisto ja mahdolliset vastaukset kerrotaan sellaisina, kuin ne on saatu riippumatta siitä, mitä tutkittavasta aiheesta on aiemmin tutkimustuloksina raportoitu tai kerrottu. Toinen sisällönanalyysitapa on lähteä liikkeelle teoriasta ja peilata saatuja vastauksia teoreettisiin malleihin. Teoriaohjaava sisällönanalyysi on kolmas vaihtoehto tulosten analysoinnille. Tällöin aineiston tulkinta lähtee saaduista vastauksista, mutta tuloksia tulkitaan myös aiheeseen liittyvien teorioiden kautta. (Tuomi & Sarajärvi, 2009.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä noudatetaan yleensä seuraavia vaiheita. Ensimmäiseksi aineisto pelkistetään eli siitä etsitään olennaiset kohdat. Tämän jälkeen löydetty olennaiset kohdat ryhmitellään sisällön mukaan alaluokkiin. Saadut alaluokat yhdistellään siten, että päästään muodostamaan suurempia yleiskäsitteitä. Jos taas käytetään teorialähtöistä sisällönanalyysiä, käsitteet tulevat teoriasta. (Tuomi & Sarajärvi, 2009.)

Tässä opinnäytetyössä on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysiä ja myös teorialähtöistä sisällönanalyysiä. Opinnäytetyö perustuu uraohjaukseen teoreettisiin viitekehyksiin, joista on johdettu ryhmäteemahaastattelun teemat. Kyselylomakkeen vastaukset on ryhmitelty aineistolähtöisen sisältöanalyysin mukaan.

## 6 TULOKSET

### 6.1 Ryhmäteemahaastattelun tuloksia

Uraohjaustyön toteutumisesta haastateltavat totesivat, että työ oli siirtynyt verkkoon. Kuten haastateltava A sanoi: ”Meidän tiimissä on käytetty alustana tätä Teamsiä”. Puhelinsoitolla ja tekstiviestillä on edelleen tärkeä rooli ohjauksessa. Haastateltava B toteaa: ”Joillekin se perinteinen puhelinsoitto tai tekstiviestiviestintä on se paras vaihtoehto viestiä. Mutta se Teamsin välillä toteutuva keskustelu/videokeskustelu on käynnistynyt meilläkin.” Yhteistyö eri toimijoiden välillä koettiin helpommaksi järjestää verkon välityksellä. Haastateltava B toteaa: ”... Mutta kuitenkin tämmöset verkostokeskustelut on helposti toteutettavissa tälleen etänäkin”.

Etä- eli verkko-ohjaus koettiin hankalaksi etenkin asiakkaan ensimmäisessä tapaamisessa. Haastateltava A totesi:

Mä mietin sitä, et jos tulee ihan uus asiakas ja teet sitä ensimmäisen käynnin kyselyä, niin jäähän sulta uupumaan se havainnointi ja se että sä näät (asiakkaan), koska nuoret eivät oikeen kauhean mielellään halua laittaa kameraa päälle.

Myös esitteiden ja erilaisten dokumenttien puuttuminen verkosta koettiin hankalaksi. Haastateltava C toteaa: ” ... niin sit se on siinä puheen varassa, ei oo mitään esitteitä tai papereita näytettäväksi”. Osalle nuorista verkko-ohjaus oli helpompaa kuin fyysinen tapaaminen. Kuten haastateltava A totesi: Etäaikana mulla on muutama nuori, jotka on tietyllä tavalla puhjenneet kukkaan...”.

Asiakkaan aktiivinen toimijuus oli koronarajoitusten aikana koetuksella. Haastateltava C toteaa:

... mut nää jotka tarvis enemmän tukea ja vierellä kulkemista siinä mielessä et ois niit face to face tapaamisia nii ovat sitten kotona aikaa tarkkaan, et sit puhelimen välityksellä soitellaan puolin ja toisin.

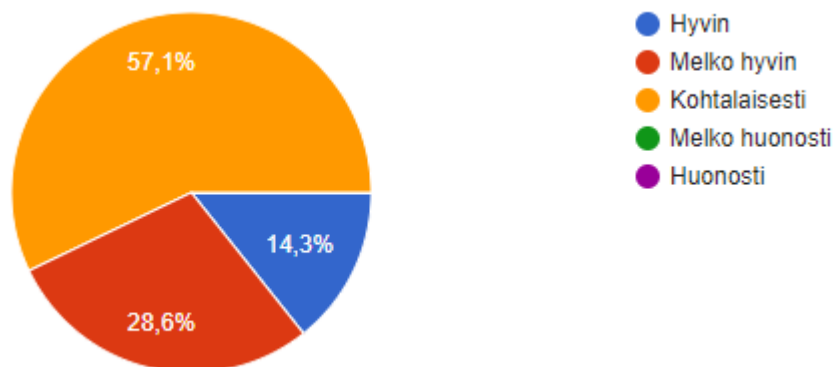
Tähän yhtyy myös haastateltava A:

Oon kyllä C:n kanssa samaa mieltä että jotenkin niinkun se että asiakas kokisi itsensä aktiiviseksi niin tota ei välttämättä ja sitten nuoret ovat kokeneet myös sitä, et ne eivät voi vaikuttaa samalla tavalla siihen omaan elämään tai sosiaalisiin tilanteisiin, kun tulee ulkopuolelta sitä suositusta tai siis niinku kontrollia, nii moni sanoo et koronan takia ei voi tehdä yhtään mitään.

Ryhmäteemahaastatteluuun osallistujat olivat siirtäneet uraohjauksensa verkkoon ja kokivat haasteita sen toteuttamisessa. Uraohjauksen orientaatio oli monella kannatteleva. Tutkiva- ja ongelmanratkaisuorientaatio jäivät vähemmälle huomiolle, koska ohjaajilla oli huoli asiakkaidensa pärjäämisestä yhteiskunnan sulki-tilanteessa.

## 6.2 Kyselylomakkeen tuloksia

Kyselylomakkeeseen vastasi siis määräaikaan, 26.5.2021 mennessä seitsemän henkilöä. Vastaajista neljä oli työskennellyt uraohjaustyössä yli kaksi vuotta, yksi yli vuoden, mutta vähemmän kuin kaksi vuotta ja kaksi alle vuoden.



KUVIO 6. Uraohjaustyön toteutuminen vuonna 2020, kun palvelupisteet olivat suljettuna (57,1 % = 4 vastaajaa, 28,6 % = 2 vastaajaa, 14,3 % = 1 vastaaja)

Kuviosta 6 käy ilmi, että vastaajista valtaosan mielestä uraohjaustyö toteutui kohtalaisesti tai hyvin, vaikka palvelupisteet olivat suljettuna vuonna 2020. Kukaan ei ollut sitä mieltä, että ohjaustyö olisi toteutunut huonosti. Vastaajat kuvailivat uraohjausta seuraavasti:

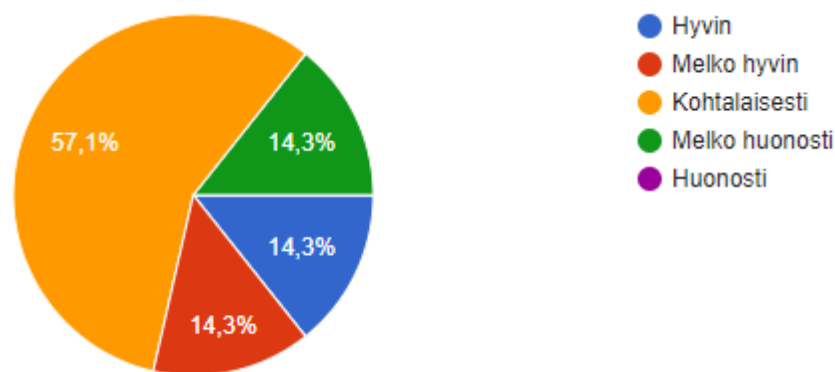
Uraohjaus muuttui täysin etäohjaukseksi palvelupisteiden suljettua. Vuorovaikutteisuuden perustuva työote tuntui aluksi haastavalta ottaa haltuun. Myös nuorten kanssa keskustelut keskittyivät aluksi pitkälti koronatilanteeseen ja pohdintoihin poikkeustilanteen vaikutuksista mm. työllistymiseen sekä opiskeluiden aloittamiseen.

Siirryimme tekemään uraohjausta sähköisiä kanavia käyttäen, kuten sähköposti, videotapaamiset ja puhelin.

Etäneuvontaa ja matalalla kynnyksellä lyhyitä uraohjausasiakkuuksia (muutama tapaaminen).

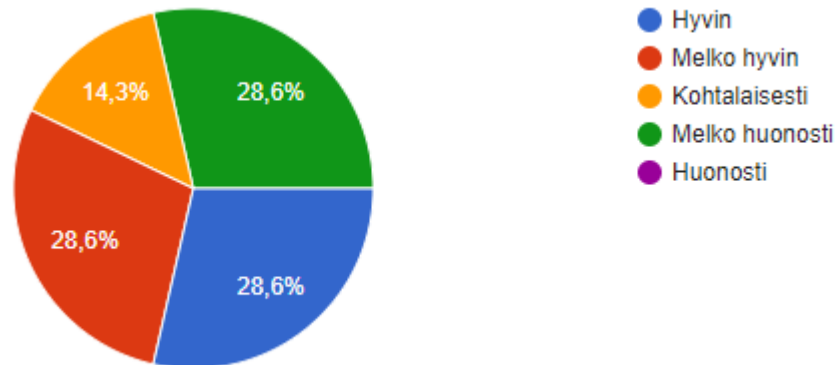
Enemmän asiakasta tukevaa ja tiedottavaa kuin aiemmin.

Yllä olevista kommentteista voi todeta, että vastaajat kokivat työn muuttuneen olennaisesti. Verkko-ohjaus korvasi kasvokkain tapahtuvan ohjauksen. Uusi tapa tehdä työtä vaati harjoittelua, mutta vastausten perusteella voi todeta, että työskentely verkon välityksellä lähti sujumaan.



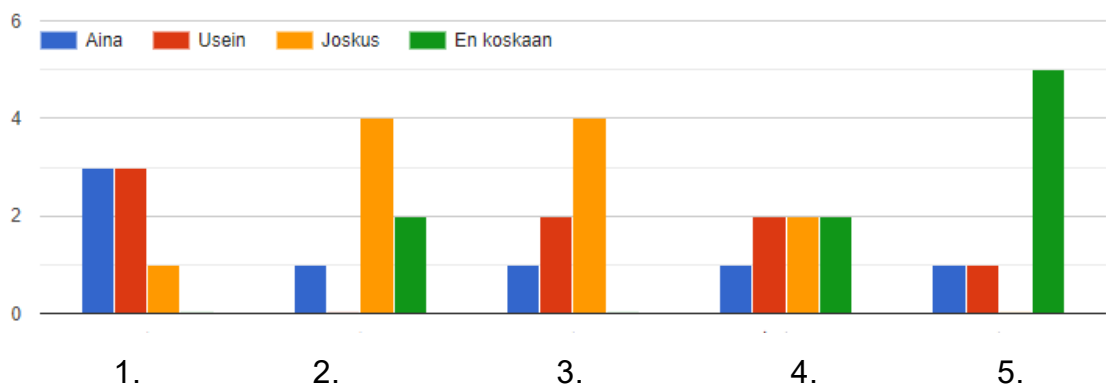
KUVIO 7. Moniammatillisen yhteistyön toteutuminen uraohjauksessa vuonna 2020 (57,1 % = 4 vastaajaa, 14,3 % = 1 vastaaja)

Kuten kuviosta 7 voi todeta, vastaajista valtaosan mielestä moniammatillinen yhteistyö onnistui kohtalaisesti tai hyvin. Yksi vastaaja koki, että moniammatillinen yhteistyö sujui melko huonosti. Asiasta ei kysytä kyselylomakkeella enempää, joten syitä yhteistyön onnistumiseen tai epäonnistumiseen ei saa selville.



KUVIO 8. Asiakkaan aktiivisen toimijuuden toteutuminen  
( 28,6 % = 2 vastaajaa, 14,3 % = 1 vastaaja)

Vastausten hajonta yllä olevaan väitteeseen oli suurta, kuten kuviosta 8 voi havaita. Vastaajista viisi oli sitä mieltä, että asiakkaan aktiivinen toimijuus toteutui kohtalaisesti, melko hyvin tai hyvin. Vastaajista kaksi oli sitä mieltä, että toimijuus toteutui melko huonosti.

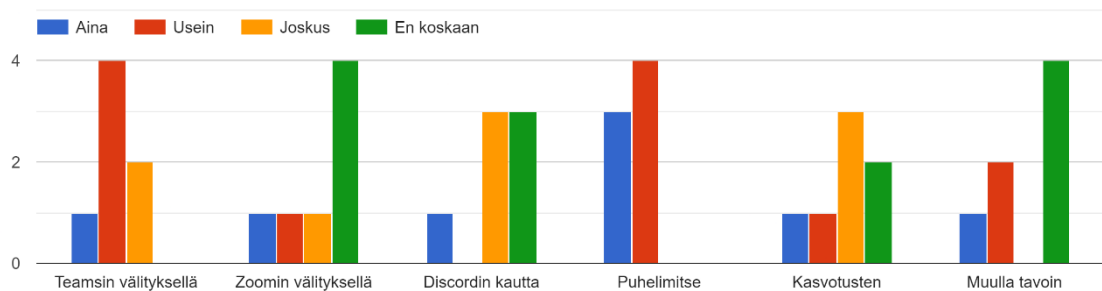


1. Yksilöohjaus (asiakas ja ohjaaja).
2. Parityöskentely (asiakas ja kaksi ohjaajaa).
3. Tiimityöskentely (asiakas, hänen verkostonsa ja monialainen tiimi).
4. Ryhmäohjaus (asiakkaita ja ohjaaja/ohjaajat.)
5. Muulla tavoin.

KUVIO 9. Uraohjauksen toteuttamistavat

Kuviosta 9 voi nähdä, että kaikkia kyselylomakkeessa esitettyjä uraohjauksen toteuttamistapoja käytettiin. Yksilöohjausta vastaajat käyttivät eniten. Myös tiimityöskentely oli tavanomainen tapa toteuttaa uraohjausta. Yksi vastaaja totesi toteuttavansa uraohjausta aina muilla tavoin, muttei avoimessa vastauksessa kerhtonut miten.

Asiakkaisiin oltiin yhteydessä:



KUVIO 10. Yhteydenpitotavat asiakkaisiin

Puhelin oli vastaajien suosituin tapa olla yhteydessä asiakkaisiin. Kolme vastaajista kertoi olevansa aina yhteydessä asiakkaisiin puhelimitse ja loput neljä käytti puhelinta yhteydenpidossa asiakkaisiin usein, kuten kuviosta 10 voi nähdä. Vastaajat kertoivat olevansa yhteydessä asiakkaisiin myös WhatsAppiin välityksellä. Yksi vastaaja toi esiin Teamsissa toteutetut webinaarit ja rekryointitapahtumat omana yhteydenpitotapanaan asiakkaisiin. Mielenkiintoista oli havaita, että valtaosa vastaajista oli tavannut asiakkaita kasvotusten, vaikka toimipisteet olivat suljettuna.

Kyselylomakkeessa pyydettiin vastaajia kertomaan omin sanoin etänä tapahtuvan uraohjauksen vahvuuksista ja heikkouksista. Vahvuuksista kertoi neljä vastaajaa.

Etänä tapahtuva ohjaus vahvisti jossain tapauksissa nuoren omaa toimijuutta, kun nuori työskenteli kotona ja omalla koneella. Se

myös tuki sellaisia nuoria, joille oli haastavaa saapua esim. jännityksen takia toimistolle. Huomasin myös, että monelle nuorelle saattoi keskusteleminen olla helpompaa, kun puhuttiin puhelimesta ns. kasvottomana. Minulle myös kerrottiin, että etäohjaus oli parempi tapa, koska matkalippurahat säästyivät.

Asiakkaat joille on vaikeaa kohdata ihmisiä kasvotusten hyötyivät. Korkeasti koulutetut osasivat löytää palveluihin.

Nuoren mahdollisuus olla turvallisessa kotiympäristössä ohjauksen aikana, joustavuus.

Turhat siirtymät puuttuivat.

Kuten Anna Kolehmainen (Kolehmainen ym., 2017, s. 28–30) teoksessa ”Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa” tuo esiin, asiakkaan turvallisuuden tunne lisääntyy, kun hän voi itse valita paikan ja ajan yhteydenpitoon. Myös kasvottomuus eli anonymiteetti voi lisätä asiakkaan turvallisuuden tunnetta ohjaustilanteessa. Kyselylomakkeen vastaukset ovat linjassa Kolehmaisien ajatusten kanssa.

Etänä tapahtuvan uraohjauksen heikkouksista tuli viisi vastausta.

Uusien asiakkuuksien aloittaminen tuntui haastavalta. Joissain uusissa tapauksissa oli vaikeaa ”kiinnittää” nuori ohjaukseen. Tämä saattoi myös osin johtua myös koronan aiheuttamasta epävarmuudesta. Ei nähty hyötyä hakea töitä, kun ei ollut varmuutta onko mitään tarjolla tai palkkaako kukaan. Toisinaan nuorella ei ollut kotona myöskään omia laitteita, esim. tietokonetta, jolla olisi voinut työkennellä työnhaun eteen.

Digiosaaminen meidän kohderyhmällä heikkoa ja etänä tapaaminen vaatii niiden osaamista.

Läsnäoloa ei voi saavuttaa samalla tavalla, kohtaaminen jää puutteelliseksi.

Asiakkaan tilanne ja tunteet eivät välity samalla tavalla kuin läsnä.

Vuorovaikutussuhde kärsi.

Uraohjauksen keskiössä on ohjaajan ja ohjattavan ohjaussuhde. Olennaista on, että osapuolien välille syntyy luottamus ja myönteinen tunnesuhde. Näiden vaaraan rakentuu yhteinen käsitys uraohjauksen tavoitteista. (Vehviläinen, 2014 s. 58–65.)

Avoimissa vastauksissa mainittiin uraohjauksen heikkouksista voikin lukeakin huolen luottamuksellisen ohjaussuhteen synnyttämisen vaikeudesta. Verkko-ohjauksen tuoma fyysinen etäisyys heikentää tunteiden välittymistä ja niiden tulkin-  
taa. Läsnäolo verkon välityksellä on uusi työskentelymuoto ohjaajille ja osalle asi-  
akkaista, jolloin läsnäolo ei vielä välttämättä ole luontevaa.

EU:n saavutettavuusdirektiivissä (EU) 2016/2102 painotetaan kaikkien kansa-  
laisten mahdollisuutta osallistumiseen verkon välityksellä. Tämä tarkoittaa, että  
ihmisille pitää tarjota koulutusta digitaitojen parantamiseksi ja tiloja, joissa on lait-  
teita, joilla pääsee verkkoon. Kyselyn vastauksissa huolta kannettiin siitä, osalla  
asiakkaista ei ole verkko-ohjaukseen tarvittavia laitteita eikä digiosaamista. Ko-  
rona-aika on sulkenut kirjastot ja muut julkiset tilat, joissa asiakkaat olisivat voi-  
neet käyttää osallistumiseen tarvittavia laitteita ja saada opastusta niiden käyt-  
töön.

Suurimmista muutoksista uraohjauksessa, kun siirryttiin etänä tapahtuvaan ura-  
ohjaukseen, vastaajat kirjoittivat seuraavasti:

Luottamuksen saavuttaminen asiakkaiden kanssa kesti pidempään,  
kun ei ollut mahdollisuutta kasvokkain tapaamisiin. Toisaalta  
joustavuus mahdollisti uudenlaisten toimintatapojen kehittämisen.

Kaipaa asiakkaiden tapaamista kasvokkain.

Aito kohtaaminen puuttui.

Tapahtumia ei pystytty oikein järjestämään ja siten ei päässyt mai-  
nostamaan meidän palveluita kasvotusten.

Mielestäni eniten muuttui oma ajattelu ohjaustyön mahdollisuuksista. Läsnäohjauksen rinnalle jää varmasti myös aktiivinen etäohjausmahdollisuus, jolloin palvelu voi tukea saavutettavuutta paremmin.

Ryhmien ohjaaminen ei ollut mahdollista.

Yllä olevat vastauksista välittyy toive läsnäohjaukseen. Ohjaustyötä tekevät toivovat fyysistä kohtaamista luottamuksellisen ohjaussuhteen luomiseksi. Verkko-ohjaus on työmuoto, joka ei kokonaan varmaankaan tule poistumaan, vaikka palvelupisteet aukeaisivat vanhaan tapaan.

## 7 EETTISET NÄKÖKOHDAT JA LUOTETTAVUUS

### 7.1 Eettisyys

Hyvää tieteellistä käytäntöä on Suomessa ohjeistanut Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). TENKin ohjeistuksen mukaan tulee tutkimustyössä, tuloksia tallentaessa ja niitä arvioitaessa olla rehellinen, sekä noudattaa huolellisuutta ja tarkkuutta. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös avoimuus, muiden tutkijoiden tekemän työn kunnioittaminen ja tarvittavien tutkimuslupien hankkiminen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, s. 6–7.)

TENK on myös julkaissut ohjeen koskien ihmistieteiden eettistä ennakoarviointia. Ohjeessa painotetaan tutkimukseen osallistuvien vapaaehtoisuutta ja osallistuvien oikeutta keskeyttää tutkimukseen osallistuminen halutessaan. Tutkijan vastuulla on huolehtia siitä, että osallistujat tutkimukseen liittyessään ymmärtää, mistä tutkimuksessa on kyse. Osallistujille on kerrottava, miten heidän henkilötietojensa tutkimuksessa käsitellään ja että heidän yksityisyyttään suojellaan. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Ihmistieteiden eettisen ennakoarvioinnin ohje.)

Tein opinnäytetyön Helsingin kaupungin työllisyyspalveluille ja sain tutkimusluvan sähköpostitse palvelupäällikkö Martti Poterilta 15.2.2021. Ryhmäteemahaastatteluun osallistujat olivat vapaaehtoisia, jotka työelämäyhteistyökumppani etsi. Kyselylomake toteutettiin anonymina Forms – lomakkeena, johon vastaaminen oli vapaaehtoista. Lomakkeen alussa oli lyhyt saatekirje, jossa kerrottiin, että kysely liittyy opinnäytetyöhöni ja vastauksia käytetään selvittämään uraohjauksen toteutumista korona-aikana Helsingin kaupungin työllisyyspalveluissa. Työelämäyhdyshenkilö välitti linkin kyselyyn kaikille uraohjaajille ja toi esille, että kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista, eikä vastauksissa näy vastaajan nimeä. Kaikki kerätty aineisto luvattiin tuhota, kun opinnäytetyö on valmis ja hyväksytty.

## 7.2 Luotettavuus

Tutkimusprosessi koostuu tutkimusaiheeseen perehtymisestä, suunnittelusta, toteuttamisesta ja tutkimustulosten raportoinnista. Tutkimuksen luotettavuutta on arvioitava koko prosessin ajan. Määrällisessä tutkimuksessa luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetin ja validiteetin avulla.

Validiteetti, englanniksi validity, käännetään suomeksi usein sanalla pätevyys. Tutkimuksella on hyvä validiteetti, kun valitulla tutkimusmenetelmällä saadaan selvitettyä se asia, joka oli tarkoitus selvittää. Huono validiteetti puolestaan tarkoittaa sitä, että valittu tutkimusmenetelmä kohdistuu väriin asioihin eikä siihen, mitä piti selvittää. Reliabiliteetilla, englanniksi reliability, puolestaan halutaan kertoa, miten luotettavasti ja toistettavasti valittua tutkimusmenetelmää on. Ajatuksena on, että ko. tutkimusmenetelmää käyttämällä päästään aina samansuuntaisiin tuloksiin. Hyvä reliabiliteetti tarkoittaa ei -sattumanvaraisia tuloksia.

Laadullisessa tutkimuksessa ei yleensä voi mitata reliabiliteetti ja validiteetti samalla tavalla kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa pätevyys mielletään uskottavuudeksi ja vakuuttavuudeksi. Laadullisessa tutkimuksessa arvioidaan, kuinka hyvin tutkija on saanut kuvattua tutkittavaa ilmiötä. Kun tutkimuksessa käytetään enemmän kuin yhtä tiedonhankintamenetelmää, puhutaan menetelmätriangulaatiosta. Tavanomaista on esimerkiksi yhdistää haastattelu ja kysely tiedonhankintamenetelmiksi. Menetelmätriangulaatiosta käytetään, kun ajatellaan, että yhdellä menetelmällä ei sada kattavaa kuvaa aiheesta. (KvaliIMOTV 2006.)

Ryhmäteemahaastattelun ja kyselylomakkeen tulokset tukevat toisiaan. Kyselylomake antoi tarkempaa, määrällistä tietoa verkko-ohjauksen toteutumisesta. Kyselylomakkeen avointen kysymysten vastaukset olivat linjassa ryhmähaastattelussa nousseiden ajatusten kanssa.

Ryhmäteemahaastattelun luotettavuutta pyrittiin vahvistamaan siten, että teemat oli pohdittu huolella etukäteen aiheeseen perehtyneen työelämäyhdyshenkilön kanssa. Haastattelukysymykset toimitettiin ennakkoon osallistuville, jotta hekin

voivat valmistautua etukäteen. Haastattelutilanteessa pyrittiin aktiivisesti palaamaan niihin aiheisiin, joiden käsittely on jäänyt pinnalliseksi tai epäselväksi.

Kyselylomakkeeseen pyydettiin kommentteja työelämäyhdyshenkilöltä ja OT-prosessia ohjaavalta opettajalta kahteen otteeseen ja saatujen kommenttien pohjalta lomaketta muokattiin selkeämmäksi. Asteikollisten väittämien lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa vapaata tekstiä näkemystensä tueksi. Moni vastaajista käyttikin tätä mahdollisuutta hyväkseen.

Ryhmäteemahaastatteluun valikoitui henkilöitä, jotka olivat vapaaehtoisia ja halusivat osallistua siihen. Kyselylomake lähetettiin kaikille 16 uraohjaajalle ja vastaaminen oli vapaaehtoista, kuten aiemmin on todettu. Lomakkeen täytti seitsemän ja tulokset on raportoitu heidän vastaustensa perusteella. Tulokset eivät ole yleistettävissä, koska yli puolet jätti vastaamatta kyselyyn. On vaikea sanoa, edustavatko vastaajat myönteistä suhtautumista muutoksiin, vai ovatko he kriittisempiä kuin vastaamatta jättäneet. Vaikka kyselylomakkeessa oli avoimia kysymyksiä, joihin sai kirjoittaa vapaasti omia ajatuksiaan, voi olla, että kaikkein kriittisimpiä näkemyksiä ei haluttu esittää.

## 8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kuten aiemmin tässä työssä on todettu, ohjausvuorovaikutuksessa voidaan toimia kolmella erilaisella orientaatiolla (Vehviläinen., 2020, s.19). Vehviläisen (2020) mukaan ohjaustilanteessa ohjaajan kuuluu viedä ohjausta orientaatiosta toiseen. Tulosten pohjalta voidaan todeta uraohjaajien toimineen näin. Tosin, kuten tuloksia esittelevässä kappaleessa todettiin, siirtyminen verkko-ohjaukseen toi ohjaustyöskentelyyn haasteita.

Verkko-ohjauksen elementit eli saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus toteutuivat vaihtelevasti. Vaihtelevuus johtui sekä ohjaajista että ohjattavista. Luottamuksellisen ohjaussuhteen rakentaminen, puutteellinen digiosaaminen ja tunteiden välittämisen vaikeus verkon välityksellä, olivat erityisiä haasteita.

Ryhmähaastattelussa osallistujat totesivat, että puhelin ja tekstiviesti oli yleisin tapa olla yhteydessä asiakkaisiin. Myös kyselylomakkeeseen vastaajat käyttivät puhelinta yhteydenpitovälineenä aina tai usein. Tekstiviestien käytöstä ei kyselylomakkeessa kysytty erikseen, mutta voisi olettaa, että se on tavanomainen puhelimen käyttöön liittyvä toiminto myös lomakkeeseen vastaajilla. Kyselylomakkeeseen vastanneet kokivat, että moniammatillinen yhteistyö toimi vähintäänkin kohtalaisesti verkon välityksellä. Ryhmähaastattelussa osallistujat korostivat verkkovälitteisen yhteistyön helpottuneen, koska siirtymiin ei kulunut enää aikaa. Siirtymiin varattu aika vapautui aktiiviseksi työajaksi.

Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa koettiin välillä haasteellisena. Sekä ryhmähaastattelussa että kyselylomakkeessa vastaajat toivat esiin, ettei kaikilla asiakkailla ole tarvittavia digitaitoja. Näkemys asiakkaan aktiivisesta toimijuudesta vaihteli. Osaa asiakkaista verkko-ohjaus aktivoi, toisille asiakkaille se ei toiminut. Osalle asiakkaista verkko-ohjaus toimii paremmin, välimatka ohjaajaan helpotti omasta tilanteesta puhumista. Ohjaajat puolestaan kokivat, että vuorovaikutus kärsi verkko-ohjauksessa.

### Taulukko 1. Mitä verkko-ohjaus toi uraohjaukseen

|  |
|--|
| ▶ Ryhmähaastattelun osallistajat ja kyselylomakkeeseen vastaajat korostivat verkkovälitteisen yhteistyön eri toimijoiden välillä helpottuneen. |
| ▶ Moniammatillinen yhteistyö toteutui hyvin.   |
| ▶ Siirtymiin varattu aika vapautui aktiiviseksi työajaksi.   |
| ▶ Osalle ohjattavista verkko-ohjaus oli helpompaa kuin fyysinen tapaaminen.  |
| ▶ Ohjattavan toimijuus vahvistui osalla ohjattavista.  |

Taulukossa 1 on tiivistettynä vastaajien näkemykset siitä, mitä verkko-ohjaus toi uraohjaukselle. Varsinkin yhteistyö ammattilaisten kesken toteutui hyvin. Osa ohjattavista hyötyi ohjauksen siirtymisestä verkkoon.

### Taulukko 2. Mitä verkko-ohjaus vei uraohjaukselta

|   |
|---|
| ▶ Luottamuksellisen ohjaussuhteen rakentaminen oli vaikeaa verkon välityksellä. |
| ▶ Puutteellinen digiosaaminen oli ongelma osalle ohjaajista ja ohjattavista.    |
| ▶ Tunteiden välittämisen vaikeus korostui verkko-ohjauksessa.                   |
| ▶ Osa uraohjaajista koki, etteivät kohtaamiset olleet aitoja.                   |

Taulukossa 2 puolestaan on kiteytettynä verkko-ohjaukseen liittyviä heikkouksia. Uraohjaajia huoletti digitaitojen puutteellisuus. Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luomisen vaikeus huoletti tätäkin enemmän.

Johdannossa kerrottiin, että tässä opinnäytetyössä selvitetään, kuinka uraohjaus muuttui vuonna 2020 etätyösuositusten aikana. Johtopäätöksenä voi todeta, että tässä onnistuttiin. Ryhmäteemahaastattelu ja kyselylomakkeen vastaukset

yhdessä muodostivat selkeän tilannekuvan Helsingin kaupungin työllisyyspalvelujen uraohjauksesta korona-aikana 2020. Kovin syväluotaavaa tästä kuvasta ei tullut. Yksilöhaastatteluilla olisi voitu täydentää saatuja tuloksia ja päästä syvällisempään näkemykseen. Aikataulusyistä tällaisten yksilöhaastattelujen järjestäminen olisi ollut äärimmäisen vaikeaa

## 9 POHDINTAA

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L812/2000) määritellään 3§:ssä asiakas sosiaalihuoltoon hakevaksi tai käyttäväksi henkilöksi. Marika Nirhamon Talentialle tekemässä ”Arki, arvot, elämä, etiikka” – kirjassessa (2013) määritellään sosiaalityön tavoitteeksi ihmisten hyvinvoinnin lisääminen. Nirhamon oppaan mukaan sosiaalityössä on neljä keskeistä periaatetta: itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus tulla kohdelluksi kokonaisvaltaisesti ja oikeus yksityisyyteen. Mielestäni nämä periaatteet ovat erittäin olennaisia ja myös verkko-ohjauksessa näiden periaatteiden tulisi toteutua.

Helsingin kaupungin työllisyyspalveluiden uraohjausta annetaan nuorille ja aikuisille. Koska olen itsekkin nuori, olen kiinnostunut erityisesti nuorten ihmisten tilanteesta ja siitä, miten he löytävät paikkansa yhteiskunnassa. Tarja Juvonen (2014, 253) käyttää käsitettä ’emerging adulthood’, jolla hän tarkoittaa nuoria, jotka ovat iältään 19–29 vuotta. Tässä ikävaiheessa ihminen alkaa miettiä omaa identiteettiään ja omia mahdollisuuksiaan elämässä. Osalla henkilöistä siirtyminen aikuisuuteen pitkittyy tai ei onnistu. Määtä ja Keskitalon (2014, 197) mukaan nuoret, jotka jäävät työelämän ja koulutuksen ulkopuolelle, ovat varsinkin vaarassa syrjäytyä. Usein tässä tilanteessa nuorelle kasaantuu muitakin ongelmia, jotka liittyvät esimerkiksi päihteisiin, asunnottomuuteen, rahattomuuteen ja mielenterveyden häiriöihin.

Nuoret, jotka kärsivät useista ongelmista, eivät ole tietoisia avunsaantimahdollisuuksistaan tai eivät kykene hakemaan apua (Määtä & Keskitalo 2014, 198). Heidän kohdallaan tähän ongelmaan on herätty esimerkiksi etsivän nuorisotyön avulla. Määtä ja Keskitalon (2014, 201–202) tutkimuksessa etsivän nuorisotyön työntekijät profiloituvat ’kopin ottajiksi’, jotka tunnistivat asiakkaidensa toimintarajoitteet ja toimivat nuorten asioiden ajajina suhteessa muihin palveluntarjoajiin.

Leemann ja Hämäläinen (2016) toteavat, että asiakkaiden moniongelmaisuus ja huono-osaisten tarpeisiin vastaaminen on palvelujärjestelmämme vaativimpia haasteita. Matalan kynnyksen palvelut ovat yritys vastata näihin haasteisiin. Matala kynnyksen palveluissa pyritään dialogisuuteen ja asiakkaan arvostamiseen ja tilanteiden arviointiin asiakaslähtöisesti. Matalan kynnyksen palveluja on tarjolla työelämän ja opiskelun ulkopuolella oleville nuorille.

Matalan kynnyksen palveluissa toteutuu usein yhden luukun periaate eli useita palveluja saa samalta toimijalta (Leemann & Hämäläinen 2016, 590–591). Tämä on nuorille hyvä periaate, koska, kuten edellä on mainittu, he eivät tunne palvelujärjestelmää ja erilaisia tukimuotoja juurikaan. Työttömälle ja vailla koulutuspaikkaa olevalle nuorelle paras vaihtoehto on sosiaalityöntekijä, johon nuori luottaa, joka tuntee palvelujärjestelmän hyvin ja joka ottaa kopin nuoren tilanteesta. Koska monella sosiaalipalveluihin hakeutuvalla on huono itsetunto ja pitävät itseään epäonnistuneina, he hyväksyvät helposti sen, että eivät saa apua ongelmiinsa tai tarjottu apu on vajavaista (Tanttu 2016, 127).

Työelämän ja opiskelun ulkopuolella oleva nuori ei välttämättä tunne palvelujärjestelmää. Siksi on tärkeää, että nuorta auttavalla työntekijällä on laaja käsitys palvelujärjestelmästä (Määttä & Keskitalo 2014). Jotta sosiaalityö voisi onnistua, on työntekijän aidosti kuunneltava ja arvostettava nuorta. Keskusteluyhteys on lähtökohta luottamuksen syntymiselle.

Korona-ajan jatkuessa yhä pidempään, on Suomessa ja maailmalla keskusteltu rajoitustoimien vaikutuksista ihmisten jaksamiseen ja hyvinvointiin. THL (2021) on seurannut jatkuvasti Koronan vaikutuksia ihmisten hyvinvointiin, palveluihin ja talouteen. Asiakkaiden avuntarve on epidemian aikana kasvanut, samaan aikaan sosiaalipalvelujen tarjoamismahdollisuudet ovat heikentyneet (THL 2021.)

Myös Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry on selvittänyt jäsenistönsä keskuudessa Koronaepidemian vaikutuksia. Keväällä 2020 toteutettuun kyselyyn vastasi noin 1500 Talentian jäsentä. Kyselyn vastauksista Talentia nosti esiin jäsenistönsä eli sosiaalialan ammattilaisten huolen asiakkaista ja näiden pärjäämisestä. Moni vastaaja totesi joutuneensa pakon edessä

tekemään todella suuren digiloikan. Poikkeustilanne on kuormittanut ja tuonut esiin tarpeet löytää uusia työtapoja ja työmenetelmiä (Talentia 2020.)

Syksyllä 2020 Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca järjesti etäseminaari, jonka aiheena oli heikoimmassa asemassa olevat korona-aikana. Seminaarissa käsiteltiin niin etänä tehtävää sosiaalista kuntoutusta kuin kokemuksia hätäapukassien kotiin kuljettamisesta Koronakeväänä. THL:n tutkija Minna Kivipelto piti esityksen Koronaepidemian ensimmäisen vaiheen rajoitustoimenpiteiden vaikutuksista sosiaalipalveluihin. Kivipelto totesi tiivistelmässään, että epidemian rajoitustoimet olivat rankimmat juuri heikoimmassa asemassa oleville. Yksinäisyys lisääntyi ja elämänhallinnan ongelmat kasaantuivat (Socca 2020.)

Opinnäytetyössäni vastaajat olivat huolestuneita siitä, että kaikki nuoret eivät löydä palvelujen ääreen, koska ovet ovat kiinni, eikä palveluita esitteleviä tilaisuuksia ole päästy järjestämään. Osalla nuorista oli myös haasteita digitaitojensa kanssa. Kirjastot ja muut julkiset tilat, joissa olisi voinut käyttää yleisiä tietoteknisiä välineitä, olivat suljettuna.

Tässä opinnäytetyössä keskiöön nousi luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luominen. Ryhmähaastatteluun osallistujat ja kyselylomakkeeseen vastanneet kokivat tässä ongelmia. Jatkoselvityksiä ajatellen, olisi keskityttävä asiakkaan kokemukseen vuorovaikutussuhteessa verkko-ohjauksessa. Mielenkiintoista olisi kysyä uraohjauksessa olevilta asiakkailta, miten sosiaalityön neljä keskeistä periaatetta Talentian oppaan (Nirhamo 2013) mukaan: itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus tulla kohdelluksi kokonaisvaltaisesti ja oikeus yksityisyyteen, toteutuvat heidän mielestään verkko-ohjauksessa. Tämä olisi tärkeää selvittää, sillä vaikka sosiaalityössä asiakas on keskiössä, tässä opinnäytetyössä hänen äänensä kuuluu epäsuorasti.

Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena Diakissa on kehittää opiskelijan valmiuksia kohti asiantuntijatehtävissä toimimista ja soveltaa opinnoissa kertynyttä osaamista. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto (Arene 2017) on määritellyt sosiaalialan kompetenssit kuuteen pääosaamiseen. Oman ammatillisen kasvuni

kannalta opinnäytetyön tekeminen kehitti luonnollisesti omaa tutkimuksellista kehittämisen- ja innovaatio-osaamistani. Jouduin suunnittelemaan ja toteuttamaan tutkimuksen yhteistyössä monien toimijoiden kanssa. Tutkimustyö vahvisti myös kriittistä yhteiskuntaosaamistani, koska jouduin refleктоimaan koko uraohjausprosessia, asiakkaiden asemaa prosessissa ja palvelujen saatavuutta. Eettinen osaamiseni kehittyi pohtiessani tutkimuksen toteuttamisen etiikkaa.

## LÄHTEET

Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Vastapaino.

Arene. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto. 2017. *Sosionomi tuottaa hyvinvointia läpi elämänkaaren*. Saatavilla 11.9.2021 [http://www.arene.fi/wpcontent/uploads/Raportit/2018/arene\\_sosionomiselvitys\\_pitka\\_raportti\\_fin.pdf?\\_t=1526901428](http://www.arene.fi/wpcontent/uploads/Raportit/2018/arene_sosionomiselvitys_pitka_raportti_fin.pdf?_t=1526901428)

Eduskunta. *Näin eduskunta toimii*. Eduskunnan kirjasto. Valmiuslain käyttöönottoaminen korona-aikana. Saatavilla 31.1.2021 [https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/kotimainen\\_oikeus/LATI/Sivut/valmiuslain-kayttoonottaminen-koronavirustilanteessa.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LATI/Sivut/valmiuslain-kayttoonottaminen-koronavirustilanteessa.aspx)

ELGPN Tools No. 2 (2014). *Lifelong Guidance Policy Development: Glossary*. Saatavilla 20.3.2021 <http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/english/elgpn-tools-no.-2-llg-glossary/>

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102, annettu 26 päivänä lokakuuta 2016, julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj>

Heikkilä, T. (2014) *Tilastollinen tutkimus*. Edita publishing Oy.

Helander, J., Lilja, T., Pukkila, P., (2020). Millaisia käsityksiä Ohjaamojen työntekijöillä on urahjauksesta. Julkaisussa. *Valtakunnalliset suositukset Ohjaamojen monialaisen urahjauksen laadunvarmistukseen*. (HAMKin julkaisuja 1/2020). Hämeen ammattikorkeakoulu.

Helsingin kaupunki. (i.a.-a). *Helsingin kaupungin organisaatiokaavio*. Saatavilla 3.3.2021. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/organisaatio/>

Helsingin kaupunki. (i.a.-b). *Helsingin kaupungin työllisyyspalvelut*. [Esite].

Hirsjärvi, H., & Hurme, H. (2011). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.

Huovinen, J. (27.9.2019). *Urapalvelut* [PowerPoint-diat].

Juvonen, T. (2014). *Fragile Agencies in the Making: Challenges of Independent Living in Emerging Adulthood*. *Young* 22 (3), 253–269. Saatavilla 20.6.2021 <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1103308814533461>

KAMK. (i.a.). *Ohjaukseen liittyvät käsitteet*. Saatavilla 8.4.2021. <https://ohjauksentoimintamalli.kamk.fi/ohjaukseen-liittyvat-kasitteet/>

KvaliMOTV. (2006). *Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarquivo. Saatavilla 25.4.2021 [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3.html)

KvantiMOTV. (2016). *Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarquivo. Saatavilla 18.4.2021 <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus>

Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. Ohjausprosessit ja toimintatavat verkko-ohjauksessa. Teoksessa Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. (toim.) 2017. *Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa*. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 38. Saatavilla 8.4.2021. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7>.

KPMG. *Selvitys koronavirukseen liittyvien toimenpiteiden toteutuksesta*. Saatavilla 31.1.2021 <https://www.hel.fi/static/helsinki/korona/selvitys-koronavirukseen-toteutuksesta-raportti-30062020.pdf>

Kuurila, E. (2014). *Uraohjaus ja urasuunnittelu ammattikorkeakoulussa*. <https://finna.fi/Record/3amk.263932>

L 812/2000 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Saatavilla 11.6.2021. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. (2016). *Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä*. Yhteiskuntapolitiikka 81

(5), 586594. Saatavilla 20.6.2021 [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605\\_Leemann%26Hamalainen.pdf?sequence=2](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann%26Hamalainen.pdf?sequence=2)

Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. Ohjaus ja verkko-ohjaus. Teoksessa Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. (toim.) 2017. *Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa*. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 38. Saatavilla 8.4.2021. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7>.

Nirhamo, M. (2013). *Arki, arvot, elämä, etiikka: sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet*. 6. p. Talentia.

Pakarinen, E. (2018). *Maahanmuuttajien ohjaus työvoimahallinnossa ja aikuiskoulutuksessa - kohti interkulttuurista ohjausta*. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 166. University of Eastern Finland. Kuopio. Saatavilla 24.8.2021. [https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/19194/urn\\_isbn\\_978-952-61-2717-0.pdf](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/19194/urn_isbn_978-952-61-2717-0.pdf)

Palsanen, K. & Kääriäinen, A. (2015). *Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset*. Janus 23 (2), 190–205. Saatavilla 19.6.2021 <http://journal.fi/janus/article/view/51252>

Pietilä, I. (2017). Ryhmäkeskustelu. Teoksessa M. Hyvärinen., P. Nikander & J. Ruusu-  
vuori, (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. (s. 111 – 130). Vastapaino.

Savickas, M. (2008) *Helping People Choose Jobs: A History of the Guidance Profession*. Teoksessa: Athanasou J.A. & Van Esbroeck R. (toim) *International Handbook of Career Guidance*. Australia & Belgium: Springer, s. 97-113.

Socca. (2020). *Heikoimmassa asemassa olevat korona-aikana* etäseminaari 15.9.2020. Saatavilla 20.10.2021 [http://www.socca.fi/praksis/oppimisverkostot/heikoimmassa\\_asemassa\\_olevat\\_korona\\_aikana\\_15.9.2020](http://www.socca.fi/praksis/oppimisverkostot/heikoimmassa_asemassa_olevat_korona_aikana_15.9.2020)

- SOSTE. *Poikkeusoloissa turvattava heikoimmassa asemassa olevien palvelut ja toimeentulo*. Saatavilla 30.4.2021. <https://www.soste.fi/blogikirjoitus/poikkeusoloissa-turvattava-heikoimmassa-asemassa-olevien-palvelut-ja-toimeentulo/>
- Talentia. (2020). *Koronaepidemian vaikutukset sosiaalipalveluihin*. Saatavilla 23.8.2020. <https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2020/05/Koronaepidemian-vaikutukset-sosiaalipalveluihin-PDF.pdf>
- Tanttu, S.M. (2016). *Auttamisen rajat ja mahdollisuudet kunnallisessa aikuissosiaalityössä* sosiaalityöntekijöiden määrittämänä. (Lisensiaatintyö, Itä-Suomen yliopisto) Saatavilla 20.6.2021 [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20161105/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20161105.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20161105/urn_nbn_fi_uef-20161105.pdf)
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi*. Tammi
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2013). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Saatavilla 23.4.2021. [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). *Ihmistieteiden eettisen ennakkoarvioinnin ohje*. Saatavilla 23.4.2021. <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/ihmistieteiden-eettisen-ennakkoarvioinnin-ohje#top>
- THL.fi. Ajankohtaista. Tiedote. *Uuden koronaviruksen aiheuttamia tartuntatapauksia vahvistettu reilut 200- THL seuraa tilannetta*. Saatavilla 31.1.2020 <https://thl.fi/fi/-/uuden-koronaviruksen-aiheuttamia-tautitapauksia-vahvistettu-reilut-200-thl-seuraa-tilannetta>
- THL. (2021) *Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen*. Saatavilla 23.3.2021. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/ajankohtaista/koronan-vaikutukset-yhteiskuntaan-ja-palveluihin>
- Työterveyslaitos. (2020). *Hyvinvointia työstä 2030 -luvulla. Skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä*. Työterveyslaitos. Saatavilla 3.3.2021

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140712/Hyvinvointia%20ty%c3%b6st%c3%a4%202030-luvulla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vehkalahti, K. (2014). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Finn Lectura.

Vehviläinen, S. (2.9.2020). *Hyvän ohjauksen elementit* [PowerPoint-diat].

<https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/alustus-sanna-vehvilainen-02092020-zoomi.pdf>

Vehviläinen, S. (2014). *Ohjaustyön opas*. Gaudeamus.

Ylönen, H. (2018). *Digiohjausta kaikille 2018 - 2020*. Digiohjaus omaopettajan ja opettajatuutorin työssä I –työpaja 25.9.2018. [PowerPoint-diat].

[http://oamk.fi/c5/files/6715/3787/8728/Digiohjaus\\_omaopettajan\\_ja\\_opettajatuutorin\\_tyossa\\_verkkoon.pdf](http://oamk.fi/c5/files/6715/3787/8728/Digiohjaus_omaopettajan_ja_opettajatuutorin_tyossa_verkkoon.pdf)

Ylönen, H. (toim.) 2017. *Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa*. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 38. Hakupäivä 8.4.2021. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7>.

## LIITE 1. Ryhmäteemahaastatteluun kutsu

**Aihe:** Opinnäytetyöhön liittyvä ryhmähaastattelu

Hei,

Kiitos että olette ryhmäteemahaastatteluun opinnäytetyötäni varten. Aiheenani on uraohjaus Helsingin kaupungin työllisyyspalveluissa korona-aikana. Tässä vielä liitteenä PowerPoint -esitys, jossa näkyvät keskeiset kysymykset. Teemahaastattelun pohjalta teen kyselylomakkeen uraohjaajille.

Kävisikö teille, että haastattelu pidettäisiin ensi viikon alussa? Uskon, että tunti riittää haastatteluun. Haastattelu tehdään Teamsin välityksellä ja nauhoitan sen. Kävisikö maanantaina 8.3, tiistaina 9.3 tai keskiviikkona 10.3?

Ystävällisin terveisin

Kasper Vuorela

## LIITE 2. Ryhmähaastattelun kysymykset

1. Miten uraohjaustyö toteutuu tällä hetkellä, miten työtä toteutetaan etänä?
2. Mitä mahdollisuuksia etäohjaus luo ja viekö se jotain elementtejä pois?
3. Miten monialainen ja moniammatillinen yhteistyö toteutuu?
4. Mitä kuuluu verkostomaiselle työotteelle?
5. Miten asiakkaan aktiivinen toimijuus toteutuu?

## LIITE 3. Kyselylomake

## Kyselylomake

Tämä kyselylomake liittyy sosionomi (AMK) opinnäytetyöhöni, joka tehdään Helsingin kaupungin työllisyyspalveluille. Palvelupisteet sulki ovensa maaliskuussa 2020. Opinnäytetyössäni selvitän, kuinka uraohjaus muuttui tämän jälkeen.

\*Pakollinen

Kuinka pitkään olet työskennellyt Helsingin kaupungin työllisyyspalveluissa? \*

- Alle vuoden
- 1-2 vuotta
- Yli 2 vuotta

Miten uraohjaustyö toteutui vuonna 2020, kun palvelupisteet olivat suljettuna? \*

- Hyvin
- Melko hyvin
- Kohtalaisesti
- Melko huonosti
- Huonosti

Kuvaile tähän halutessasi uraohjausta palvelupisteiden suljettua 17.3.2020

Oma vastauksesi

---

Miten moniammatillinen yhteistyö uraohjauksessa toteutui vuonna 2020? \*

- Hyvin
- Melko hyvin
- Kohtalaisesti
- Melko huonosti
- Huonosti

Miten asiakkaan aktiivinen toimijuus mielestäsi toteutui? \*

- Hyvin
- Melko hyvin
- Kohtalaisesti
- Melko huonosti
- Huonosti

Uraohjaus mielestäsi toteutui: \*

|   | Aina                  | Usein                 | Joskus                | En koskaan            |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Yksilöohjauksena<br>(asiakas ja ohjaaja)                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Parityöskentelynä<br>(asiakas ja kaksi ohjaajaa)                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tiimityöskentelynä<br>(asiakas, hänen verkostonsa ja monialainen tiimi) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ryhmäohjauksena<br>(Asiakkaita ja ohjaaja/ohjaajat)                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Muulla tavoin   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Jos vastasit edelliseen kysymykseen: muulla tavoin, kuvaile tässä miten

Oma vastauksesi \_\_\_\_\_

Asiakkaisiin oltiin yhteydessä: \*

|                      | Aina                  | Usein                 | Joskus                | En koskaan            |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Teamsin välityksellä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Zoomin välityksellä  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Discordin kautta     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Puhelimitse          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kasvotusten          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Muulla tavoin        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Jos vastasit edelliseen kysymykseen: Muulla tavoin, kuvaile tässä miten

Oma vastauksesi

---

Kirjoita tähän omasta mielestäsi etänä tapahtuvan uraohjauksen vahvuuksia

Oma vastauksesi

---

Kirjoita tähän omasta mielestäsi etänä tapahtuvan uraohjauksen heikkouksia

Oma vastauksesi

---

Mikä mielestäsi muuttui uraohjauksessa eniten etätyösuositusten johdosta?

Oma vastauksesi

---

Lähetä