



Ohjausprosessi Kuopion seudun työpolku-hankkeessa

Aliisa Makkonen

**Kehittämishankeraportti
Tammikuu 2007**



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Tekijä(t) Makkonen, Aliisa	Julkaisun laji Kehittämishankeraportti	
	Sivumäärä 37	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi Ohjausprosessi Kuopion seudun työpolku-hankkeessa		
Koulutusohjelma Ammatillinen opettajakorkeakoulu		
Työn ohjaaja(t) Weissmann, Kirsti		
Toimeksiantaja(t)		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Kehittämishankkeessani käsittelen Kuopion seudun työpolku-hankkeen ohjausta. Työpolku-hanke on työllisyyshanke, jonka asiakkaana ovat pitkäaikaistyöttömät. Asiakkaat tulevat Työpolku-hankkeeseen ohjaavan koulutuksen kautta. Asiakkaiden hankkeessa oloaika on puoli-toista vuotta. Ohjaavan koulutuksen jälkeen asiakkaat ovat yksilöohjauksessa. Työpolku-hankkeen tavoite on, että asiakkaat löytäisivät mielekkään ratkaisun työttömyyteen.</p> <p>Työyhteisössä mallinsimme ohjausprosessin. Kehittämishankkeen tehtävänä on kuvata ja kehittää ohjausprosessia, ja selittää kahden asiakasesimerkin avulla mitä ohjauksessa käytännössä tapahtuu.</p> <p>Työpolku-hankkeen ohjausprosessimallissa yksilöohjauksen vaiheita ovat palvelutarpeen ja tavoitteiden määrittäminen, toiminta ja toteutumisen arviointi. Ohjausprosessi on spiraalimainen.</p> <p>Ohjaus on yksilöllistä. Asiakkaan palvelutarve tarkentuu, tavoitteet, toiminta ja niiden arviointi muuttuvat ohjausprosessin aikana. Pitkäaikaistyöttömien ohjaus vaatii usein aikaa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) ohjaus, työttömyys		
Muut tiedot		

Author(s) Makkonen, Aliisa	Type of Publication Development project report	
	Pages 37	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title The counselling process in työpolku employment project		
Degree Programme Teacher Education		
Tutor(s) Weissmann, Kirsti		
Assigned by		
Abstract <p>This study is about counselling process in Kuopio regions employment project. The customers of the employment project are long-term unemployed. First the customers take two months labour market training and after that they are within the project and counselling about one and half a year. The goal of the employment project is that the customers will get a meaningful solution to their employment.</p> <p>The purpose of the development task is to describe and develop the counselling process in practise. This development task I describe by two case examples. The counselling process includes the need of services, the activity and evaluating.</p> <p>The counselling process is very individual. The need of services sharpens in the process, but the goals, activities and evaluating changes during the counselling process. Long-term unemployed counselling needs time.</p>		
Keywords counselling, employment project		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 KUOPION SEUDUN TYÖPOLKU-HANKE	6
2.1 Kohderyhmänä pitkäaikaistyöttömät	6
2.2 Lähtötilanne	9
2.2.1 Työllistymisen portaat.....	11
2.3 Ohjaava koulutus.....	12
3 OHJAUS TYÖPOLKU-HANKKEESSA.....	13
3.1 Vuorovaikutus ohjauksessa.....	17
3.2 Esimerkki Valo	20
3.3 Esimerkki Päivä	27
4 POHDINTA	33
LÄHTEET.....	36
KUVIO 1. Kuopion seudun työpolku-hankkeen yksilöohjausprosessi	14
KUVIO 2. Ohjaajan orientoituminen ohjauskeskusteluun	19

1 JOHDANTO

Kuopion seudun työpolku-hanke on Euroopan sosiaalirahaston, työhallinnon, Kuopion kaupungin ja Siilinjärven kunnan rahoittama työllisyysuhanke. Työpolku-hankkeen asiakkaat ovat pitkäaikaistyöttömiä ja asiakkaat tulevat hankkeeseen pääsääntöisesti ohjaavan koulutuksen Tunnetko mahdollisuutesi? – ja Tartu mahdollisuuksiisi! – koulutusten kautta. Ohjaavan koulutuksen jälkeen asiakkaat ovat mukana Työpolku-hankkeessa 16 kuukautta. Varsinainen ohjaus alkaa ohjaavan koulutuksen jälkeen. Jokaisella asiakkaalla on oma henkilökohtainen yksilöohjaaja, jonka kanssa yhdessä työstetään ratkaisua työttömyyteen.

Työpolku-hankkeen toiminta loppuu vuoden 2007 heinäkuussa. Työpolku-hanke on ollut Kuopiossa yksi ohjausta eteenpäin vievä työllisyys- ja kehittämishanke ja malli muille toimijoille. Ohjaus on Työpolku-hankkeen tärkein työmenetelmä ja tavoitteena on tukea työttömiä asiakkaita kohti työelämää.

Kehittämishankkeessani kuvaan Työpolku-hankkeen ohjausprosessia hankeaikana. Miten määrittelimme palvelutarpeen, jonka perusteella suunnittelemme asiakkaan tavoitteen ja tavoiteltavan toiminnan.

Savon ammatti- ja aikuisopiston hallinnoimana työllisyysuhankeena Työpolku-hankkeella on myös ollut vaikutusta Savon ammatti- ja aikuisopiston ohjauksen kehittämiseen. 2007 alkaa uusi hankkeiden rahoituskausi, jolloin uudet hankkeet käynnistyvät. Parhaillaan tehdään uusien hankkeiden kehittämistyötä, ja niissä ohjaus tulee olemaan hankkeiden yksi tärkeä työtapa.

Kehittämishankkeen aihe sai alkunsa ohjausprosessin kuvaamisesta. Työpolku-hankkeessa on käynnissä ulkoinen arviointi, johon liittyy ohjausprosessin kuvaaminen. Aihe muuttui ohjausprosessin kuvaamisen myötä. Lopulta päädyin kuvaamaan ohjaustyötä asiakasesimerkkien kautta.

Työpolku-hankkeen työntekijät ovat kehittäneet ja analysoineet ohjausprosessia tämän syksyn ajan. Sen tuloksena kehitelimme kuvion 1. Käsittelen kehittämishankkeessani, miten ohjausprosessia etenee Työpolku-hankkeessa ja mitä ohjaus on Työpolku-hankkeessa ohjaavan koulutuksen jälkeen verrattuna kehittelemäämme ohjauksen malliin. Ohjausta kuvaan kahden esimerkin kautta. Tarkastelen kehittämishankkeessa ohjausprosessia ohjaajan näkökulmasta.

Esimerkkiasiakkaat ovat minun omia asiakkaitani, esimerkit perustuvat omiin muistiinpanoihini ja muihin arkistoituihin dokumentteihin.

2 KUOPION SEUDUN TYÖPOLKU-HANKE

Kuopion seudun työpolku-hanke II on Savon ammatti- ja aikuisopiston hallinnoima hanke. Työpolku-hankkeen tavoitteena on, että hankkeeseen osallistuvista henkilöistä 60 % löytää ratkaisun työttömyyteen joko ammatillisen koulutuksen, työllistymisen tai muun mielekkään vaihtoehdon kautta. Kuopion seudun työpolku-hanke I toimi vuodesta 2001 vuoteen 2004 ja helmikuussa vuonna 2004 alkoi Työpolku-hanke II.

Työpolku-hankkeeseen ohjautuu työvoimatoimistosta pitkäaikaistyöttömiä henkilöitä. Työpolku-hankkeeseen osallistuu vuosina 2004 – 2007 yhteensä yli 600 henkilöä.

2.1 Kohderyhmänä pitkäaikaistyöttömät

Hankkeen kohderyhmänä ovat Kuopion ja Siilinjärven pitkäaikaistyöttömät yli 25-vuotiaat työnhakijat, joiden työttömyys on eri syistä pitkittynyt. Työttömät työnhakijat ovat pitkäaikaistyöttömiä, eli ovat olleet vähintään vuoden työttömänä. Työttömiä työhistoria koostuu pätkätöistä tai tukityöllistämispätkistä tai asiakkaiden ammatillinen koulutus on puutteellinen tai ammatillinen osaaminen vaatii päivittämistä. Työpolku-hankkeeseen voi osallistua myös alle 25-vuotiaat nuoret työnhakijat, joilta puuttuu ammatillinen koulutus tai se on keskeytynyt. (Kuopion seudun työpolku II –

hanke väliraportti 2006, 2.) Käytän käsitettä asiakas myös koulutuksen aikana, koska koulutukset ovat hyvin lyhyitä.

Pitkäaikaistyöttömäksi henkilöksi on määritelty henkilö, joka on ollut yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä työnhakijana työvoimatoimistossa tai henkilö, joka on ollut useammassa työttömyysjaksossa yhteensä vähintään 12 kuukautta työttömänä työnhakijana ja joka työttömyyden kokonaiskeston perusteella on rinnastettavissa yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä olleeseen työnhakijaan. (Työllisyyslaki 1987/275.)

Työpolku-hankkeen asiakkaat ovat olleet työttöminä ennen koulutusta keskimäärin 1,2 vuotta, työkokemusta heillä on keskimäärin 5,6 vuotta, nuorilla 0,6 vuotta ja aikuisilla 5,6 vuotta. Asiakkaista 73 % tarvitsee ammatillista koulutusta, joka tukee heidän työllistymistään, noin 52 %:lla ei ole ammatillista koulutusta lainkaan ja ammatillisesta koulutuksen omaavista 22 % on ammatinvaihtajia. (Kuopion seudun työpolku II – hanke väliraportti 2006, 5 – 6.)

Kuvaamani ensimmäinen esimerkkiasiakas on 53-vuotias nainen, kutsun häntä nimellä Päivä. Hän on koulutukseltaan ylioppilas, hänellä ei ole ammatillista koulutusta. Päivä on työskennellyt posti- ja teleliikennealalla asiakaspalvelussa, kouluttajana ja esimiestehtävissä noin 20 vuotta saman työnantajan palveluksessa. Yritys vähensi työntekijöitä muutama vuosi sitten ja yrityksestä saneerattiin useita työntekijöitä, joten asiakas joutui työttömäksi. Päivä oli työttömänä ennen Työpolku-hanketta puolitoista vuotta.

Toinen esimerkkiasiakas on 35-vuotias mieshenkilö, kutsun häntä nimellä Valo. Hän tuli hankkeeseen helmikuussa 2004 viiden päivän koulutuksen jälkeen. Koulutuksen jälkeisenä suunnitelmana oli työvoimapolitiittinen koulutus, koska hänellä ei ole ammatillista koulutusta. Valo oli työttömänä ennen Tunnetko mahdollisuutesi? -koulutusta puoli vuotta, hän on rinnasteisesti pitkäaikaistyötön. Valon työkokemus koostuu tukityöllistämisyksistä, työkokemusta hänellä on kolme ja puoli vuotta ja harjoittelun kautta hankittu runsas vuosi. Hän on osallistunut kolmeen työhakutaitoihin ja ammatinvalintaan tähtäävään työvoimapolitiittiseen koulutukseen. Valo on uloskirjattu hankkeesta 2005 syksyllä

Työttömyys on tila johon työttömät sopeutuvat ajan myötä, varsinkin jos sosiaalisessa verkostossa on työttömyyttä runsaasti (Tapaninen 2000, 25.) Työttömyyteen sopeutuminen näkyy ohjaustyössä työnhaun passiivisuutena. Asiakkaat kertovat seuraavansa avoinna olevia työpaikkoja, mutta he eivät juurikaan hae töitä. Asiakkaat ovat saattaneet kysellä ja hakea töitä jäädessään työttömäksi. Kun työnhaku ei tuota tulosta, he lopettavat aktiivisen työnhaun. Työttömyysturvasta tulee kansalaispalkka. (Tapaninen 2000, 25). Asiakkaat sopeutuvat myös taloudelliseen tilanteeseen. He tottuvat vuosien varrella tulemaan toimeen työmarkkinatuella, toimeentulo- ja asumistuella. Heille voi olla suuri taloudellinen menetys ottaa vastaan osa-aikaista palkkatukityötä, kun se ennen pitkää vaikuttaa eri tukien saantiin.

Pysyvä pitkäaikaistyöttömyys on suuri syrjäytymisriski (Vähätalo 1998, 46). Työttömyys vaikuttaa taloudelliseen toimeentuloon, itseluottamukseen ja tulevaisuuden uskoon. Ikä muodostaa asenteellisia ja todellisia esteitä uuden oppimiselle. Työnantajat suosivat nuorempia työntekijöitä. (Tapaninen 2000, 27.) Työttömyyteen sopeutumista tapahtuu usealla eri elämänalueella. Esimerkiksi Valo on sopeutunut työttömyyteen vuosien varrella.

Ikään liittyvät asenteet ovat lieventyneet, mutta usein työttömien omat uskomukset ovat hyvin vahvassa, he selittävät omaa työttömyyttään sillä, että he kokevat, että iäkkäimmillä ei ole mahdollisuuksia päästä työelämään.

Päivä on myös sitä mieltä, että hänen ikänsä vaikuttaa työnsaantiin sekä ammatillisen koulutuksen puuttuminen. Mutta siitä huolimatta hän on hyvin aktiivinen, hän seuraa avoimia työpaikkoja ja hakee sopivia paikkoja.

Pitkäaikaistyöttömistä usealla on hyvin monenlaisia yksilötasoisia työllistymisen esteitä ja muita ongelmia, joihin ei työvoimatoimiston massapalveluilla pystytä vastaamaan. Työnhakijoiden lisäksi työnantajat tarvitsevat yksilöllisiä palveluita. (Manila, Forsander, Hummasti & Vehviläinen 2002, 47.) Esimerkiksi työllisyshankkeet ja työvoimanpalvelupiste tarjoavat yksilöllisempiä palveluita asiakkaille, jotta asiakkaita voitaisiin tukea paremmin takaisin työelämään. Pitkäaikaistyöttömien työvoimapalvelujen tarkoituksena on yleensä ymmärretty työllistymisen edistäminen, mut-

ta tulokset ovat yleensä olleet vähäiset, joten välitavoitteeksi on hyväksytty koulutukseen siirtyminen sekä palkkatukityö. Tavoite on myös Euroopan sosiaalirahaston polkuajattelun mukainen. Monissa tapauksissa hyväksyttäviä tavoitteita ovat olleet elämänhallinnan paraneminen ja työkyvyn säilyttäminen. (Mannila, Forsander, Pekkanen, Räsänen & Vuolle-Salonen 2002, 47.) Työpolku-hankkeessa on tulostavoitteet, jotka hankkeen tulisi saavuttaa, mutta usein asiakastilanteissa tavoitteet määritellään löysemmin. Useat pitkäaikaistyöttömät ovat moniongelmaisia, joten heidän auttamiseksi tarvitaan verkostoyhteistyötä, jotta palvelut voidaan kohdentaa oikein. Voi olla, että hankeajaksi ei riitä asiakkaiden työllistymisen ratkaisemiseen.

Valon taustalla on peruskouluikäinen koulukiusaaminen, josta hän kertoo hyvin avoimesti ohjauksessa. Koulukiusaaminen oli syy siihen, miksi hän ei halunnut lähteä peruskoulun jälkeen opiskelemaan.

Palvelutarvetta määriteltäessä selvitetään, millaisia tavoitteita asiakkailla on, mitkä ovat suurimmat työllistymistä edistävät ja estävät tekijät, millainen asiakkaiden työmarkkinahistoria ja koulutus ovat ym. Työvoimatoimistossa laaditussa työnhakusuunnitelmassa asiakkaan palvelutarve määritellään. (Aho, Virjo, Tyni & Koponen 2005, 1.)

Päivän palvelutarve työvoimatoimiston työnhakusuunnitelmassa oli määriteltä, että hän hakee aktiivisesti avoimia työpaikkoja.

Työpolku-hankkeessa asiakkaan palvelutarpeen määrittely on prosessi, joka tarkentuu koko ajan. Ensimmäiset esitiedot saamme asiakkaasta työvoimatoimiston esivierailussa ja valintahaastattelussa.

2.2 Lähtötilanne

Hankkeen Tunnetko mahdollisuutesi? - koulutukset ja Tartu mahdollisuuksiisi! - koulutukset ovat ohjaavaa työvoimakoulutusta ja ne toimivat Työpolku-hankkeen keskeisinä sisääntuloväylinä. Ne tuottavat henkilön jatkotyöllistymisen kannalta valmiuksia ja tietoa, joita voi hyödyntää työnhakusuunnitelmia tai muita vastaavia jatkosuunnitelmia laadittaessa. Pääasiallinen sisääntuloväylä Työpolku-hankkeeseen

on Tunnetko mahdollisuutesi? - koulutus, joka kestää 5 päivää, koulutus on hyvin lyhyt ja informatiivinen. Tunnetko mahdollisuutesi? - koulutukseen osallistuu 20 - 25 opiskelijaa ja heistä 15 valitaan Tartu mahdollisuuksiisi! - koulutukseen, joka alkaa noin viikon kuluttua Tunnetko mahdollisuutesi? - koulutuksesta.

Kun asiakkaat tulevat Työpolku-hankkeen koulutukseen, he täyttävät perustietolomakkeen, josta saamme tarkempaa tietoa suoraan heiltä. Perustietolomakkeessa kysellään heidän koulutus- ja työkokemustiedot, harrastukset, muu osaaminen, terveys-tiedot, oppimisen esteet ja heidän omat tavoitteet, lisäksi selvittelemme työnhaku- ja tietotekniset taidot. Perustietolomake on opettajien tukena koulutusten aikana ja sen jälkeen se siirtyy Työpolku-hankkeen ohjaajien käyttöön.

Tunnetko mahdollisuutesi? - koulutuksen toisena päivänä yksilöohjaajat haastattelevat asiakkaat perustietolomakkeen pohjalta, sen perusteella he tekevät ensimmäisen arvion asiakkaan palvelutarpeesta. Tavoite on saada laaja kuva asiakkaan tilanteesta sekä asiakkaan tavoitteista. Työnhaku – ja tietoteknisillä taidoilla on merkitystä tässä vaiheessa, koska ensisijaisesti valitsemme Tartu mahdollisuuksiisi! - koulutukseen asiakkaita, joilla on näissä taidoissa kehittämisen varaa. Työllistymistä estäviä seikkoja pyrimme selvittämään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Mietimme yhdessä asiakkaan kanssa haastattelun aikana, mikä on seuraava vaihe opiskelijan pollulla, Tartu mahdollisuuksiisi! - koulutus vai yksilöohjauksen kautta avautuva polku. Tämä on ensimmäinen kontakti asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa.

Valo tuli Tunnetko mahdollisuutesi? - koulutuksen kautta. Ohjaajan arvio oli, että asiakasta ei valita seuraavaan koulutukseen, koska Valo oli sitä mieltä, että ohjaavat koulutukset ovat turhaa toimintaa. Hän on ollut mukana aikaisemmin Verso - nimisessä työllisyys-hankkeen koulutuksessa. Tunnetko mahdollisuutesi? - koulutuksen etenemissuunnitelmaan ohjaaja on kirjoittanut, että ensimmäisenä asiana on selvittää velka-asiat, sen jälkeen ammatinvalinnan selkeyttäminen ja myöhemmin tutkintoon tähtäävät työvoimapolitiittiset kurssit. Valo jatkoi koulutuksen jälkeen suoraan yksilöohjaukseen.

Päivä tuli hankkeeseen mukaan keväällä 2005 Tunnetko mahdollisuutesi? - koulutuksen kautta. Tunnetko mahdollisuutesi? - koulutuksen etenemissuunnitelmassa pal-

velutarve oli määritelty niin, että asiakkaalla on vahva ammatillinen osaaminen ja asiakas tarvitsee tukitöitä ja täydennyskoulutusta.

2.2.1 Työllistymisen portaat

Palvelutarpeen arvioinnin apuvälineenä käytämme työllistymisen portaita, joka on Kuopiossa toimivan työllisyysverkoston toimintamalli. Portaiden avulla arvioidaan ja määritellään asiakkaan kokonaisvaltainen palvelutarve. Toimintaperiaatteena on verkottunut yhteistoimijuus, asiakaslähtöisyys, tiedon kulku, oikea-aikaisuus, ohjaus, koulutus ja valmennus. Portaissa kuvataan asiakkaan lähtötilanne ja palvelutarpeessa soveltuvia palvelukokonaisuuksia ja palveluntarjoajia. Työllistyminen nähdään eri vaiheista rakentuvana kokonaisuutena, jonka tarkoitus on, että työllistymisen polku on selkeästi tavoitteellinen.

<http://www.aedu.sakky.fi/tyopolku/verkosto/materiaali/raportti/portaat.pdf>

Portaissa on esitelty eri toimijat ja toimenpiteet. Portaissa on neljä askelta, alin askel on hoitotaso ja neljäs ylin taso, josta ponnistetaan suoraan työelämään tai koulutukseen. Kaksi askelta on niiden välillä.

Työpolku-hankkeen henkilöstö käyttää porrasmallia palvelutarpeen määrittämisen apuna. Porrasmalli on käytössä oleva menetelmä, joka on koko ohjausprosessin tausta-ajatuksena käytössä niin asiakkaan saapuessa Työpolku-hankkeeseen kuin uloskirjausvaiheessakin.

Asiakkaan tietojen perusteella teemme palvelutarpeen määrittämistä. Palvelutarpeen määrittäminen tarkentuu koko Työpolku-hankkeen ajan, mutta varsinkin ensimmäiset koulutukset ja sen jälkeinen ohjauskeskustelu antavat tärkeimmät tiedot asiakkaasta ja hänen palvelutarpeestaan.

Päivän arvioin portaalle kolmen ja neljän välille. Periaatteessa Päivä voi suunnistaa suoraan työmarkkinoille, koska hänen työkokemuksensa on vankka ja hänellä on osaamista omalta alaltaan. Häneltä puuttuu ainoastaan ammatillinen koulutus.

Valon puolestaan arvioin portaalle kolme tai jopa portaiden kaksi ja kolme välille, koska hänellä on ammatillista koulutusta sekä työkokemusta ikään verrattuna varsin vähän ja nekin tukityöllistämisestä.

2.3 Ohjaava koulutus

Tartu mahdollisuksiisi! - koulutus kestää 40 päivää. Pasasen (1993) mukaan ohjaavassa koulutuksessa työestetään omaa elämäntilannetta ja minää. Tavoitteena on itseohjautuvuus ja oppijakeskeisyys. Koulutukseen kuuluu henkilökohtainen ohjaus, itsenäinen tiedonhankinta ja työssäoppiminen. (Onnismaa 2000, 152.) Tartu mahdollisuksiisi! - koulutuksesta puolet on työssäoppimista, puolet käsittelee muuttuvia työmarkkinoita, työnhakutaitoja, atk-taitoja sekä sen lisäksi opiskelija työstää omaa ”työpolku”- toimintasuunnitelmaansa koulutuksen aikana. (Kuopion seudun työpolku II - hanke väliraportti 2006, 8 - 9.)

Tartu mahdollisuksiisi! - koulutuksen aikana opettaja keskustelee ja asiakkaiden kanssa perustietolomaketta apuna käyttäen. Työpolku-hankeen ohjaajilla on kahta käytäntöä, joko yksilöohjaaja osallistuu ohjauskeskusteluun ja työssäoppimiskäynteihin intensiivisemmin tai ohjaaja osallistuu vähemmän, esimerkiksi käy opettajan kanssa uusissa työssäoppimispaikoissa ja esittelee yksilöohjausta. Jos yksilöohjaaja ei osallistu koulutukseen intensiivisesti, tieto välittyy asiakkaan koulutuksen tavoitteista, hänen elämäntilanteestaan ja sen hetkisistä jatkosuunnitelmista koulutuksen aikana opettajan välityksellä. Ohjaava koulutus nähdään välineenä ja resurssina, jonka avulla asiakas jäsentää omaa elämäänsä uudelleen. Asiakkaalla tulisi olla muutosvalmiutta ja uskoa omiin mahdollisuuksiinsa. Asiakkaan tilannetta koulutuksen aikana arvioidaan koko ajan. Kun ryhmässä saavutetaan luottamus ja yhteistoiminnallisuus, ryhmä voi sen jälkeen toimia peilinä, jota vasten oma tilanne nähdään ja suunnitelmaa työestetään. (Onnismaa 2000, 153.) Opettaja käy työssäoppimispaikalla, jolloin käydään läpi työssäoppimiskokemuksia ja jatkopolkuja koulutuksen jälkeen. Tartu mahdollisuksiisi! - koulutuksen viimeisinä päivinä asiakkaiden työnhakusuunnitelmat päivitetään työvoimatoimistossa yhdessä osallistujan, työvoimaneuvojan, opettajan ja yksilöohjaajan kanssa.

Päivä jatkoi Tartu mahdollisuuksiisi! - koulutukseen. Hänen atk-valmiutensa olivat hyvät, koska hän oli aikaisemmin työssään käyttänyt tietokonetta.

Työssäoppimisjaksolla hän oli konsulttiyrityksessä yritysmyynnissä. Koulutuksen työssäoppimisjaksolla asiakas oli vaativissa puhelinmyyntitehtävissä ja hän sai erinomaisen palautteen työstään. Hänellä olisi ollut mahdollisuus jatkaa siellä työelämänvalmennuksessa ja jopa työsuhteessa, mutta Päivä ei ollut kiinnostunut puhelinmyyntityöstä.

Koulutuksen jälkeen opettaja kirjoittaa koulutuslausunnot, mikä pitää sisällään taustatietoja asiakkaasta sekä koulutukselle asetetut tavoitteet ja miten tavoitteet ovat toteutuneet sekä jatkosuunnitelmat käytännön tasolla. Palvelutarve täsmentyy koulutuksen aikana, koulutuksen lopussa työvoimatoimistossa pidettävässä palaverissa työnhakusuunnitelmaan kirjataan täsmennetty suunnitelma.

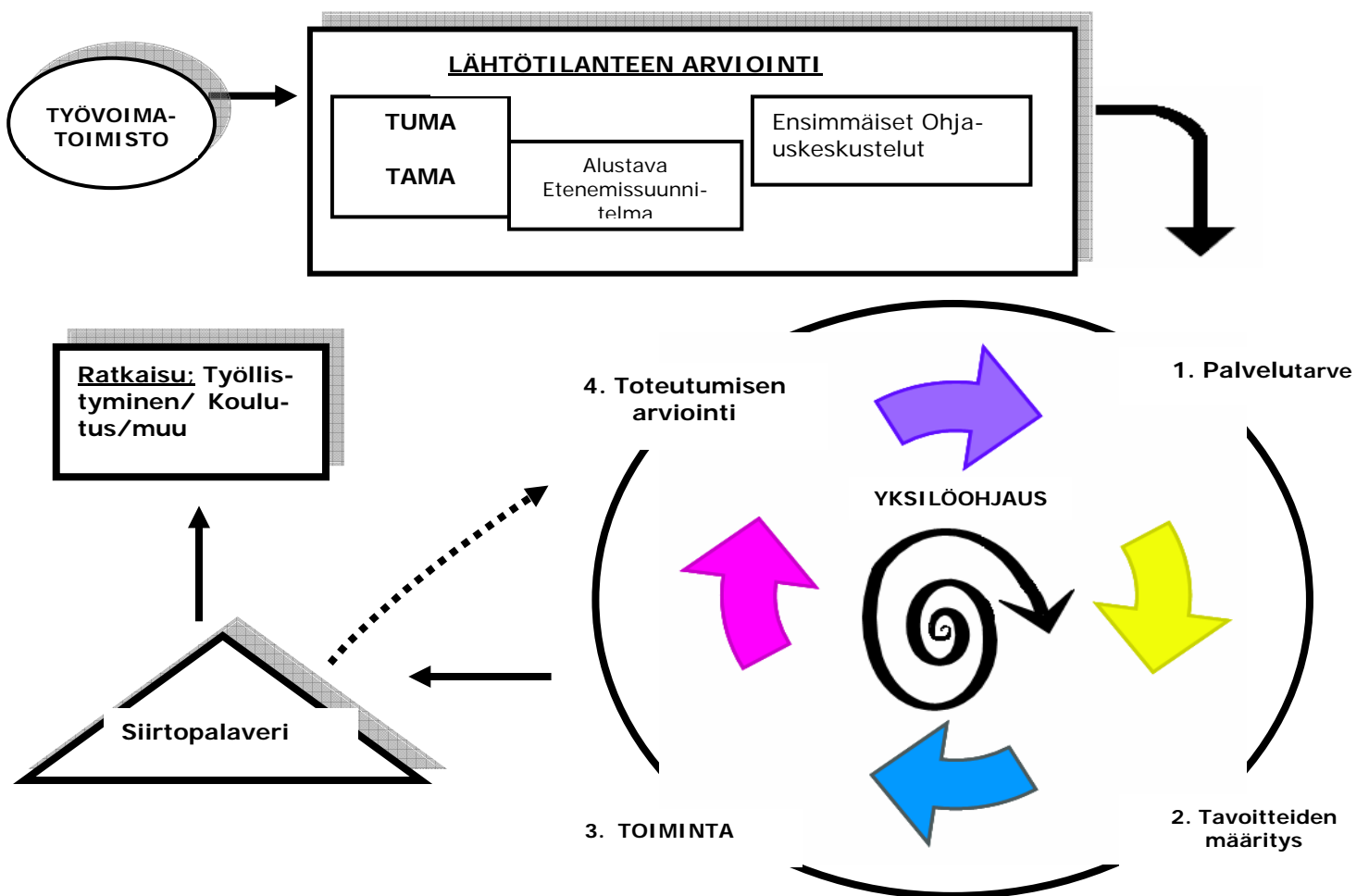
Työpolku-hankkeessa ohjaavan koulutusten jälkeen asiakkaat eivät jää yksin, vaan koulutuksen jälkeen yksilöohjaaja jatkaa työtä vielä 16 kuukautta, jolloin on mahdollista jatkaa toimintasuunnitelman työstämistä eteenpäin.

Työpolku-hanke on hankkinut asiakkailleen ammatillisia koulutuksia, joiden tavoitteena on parantaa asiakkaiden työmarkkinavalmiuksia ja ammatillista osaamista. On järjestetty sekä osaamiskartoituksia kuten esimerkiksi myynnin, talotekniikan ja sosiaali- ja terveydenhuollon osaamiskartoituksia. Niiden jälkeen on ollut mahdollista osallistua osa-ammattitutkintoihin tai perustutkintojen osatutkintoihin. (Väliraportti 2006, 9.)

3 OHJAUS TYÖPOLKU-HANKKEESSA

Seuraava kuvio kuvaa Työpolku-hankeen toimintaa. Yksilöohjausprosessin kuvauksen teimme tänä syksynä työyhteisössä, tarkoitus oli kuvata, mitä ohjausprosessissa tapahtuu. Laatikko ylhäällä kuvaa asiakkaiden tuloa Työpolku-hankkeeseen ja ympyräspiraali kuvaa yksilöohjausta. Yksilöohjaus alkaa koulutusten jälkeen, se kestää 16 kuukautta. Koulutusten aikana asiakkaista saatu tieto on ohjauksen perusta. Var-

sinainen lähtötilannearviointi tai alustava palvelutarve arvioidaan koulutusten aikana. Kolmio kuvaa yhteistyötä eri tahojen, esimerkiksi työvoimatoimiston kanssa. Varsinaista ohjausta kuvaa ympyräspiraali, jonka toimintaa kuvaa prosessimaisuus. Ohjauksessa vuorottelevat asiakkaan palvelutarpeen arviointi, tavoitteiden määrittely, toiminta ja toiminnan arviointi. Prosessi tapahtuu koko ajan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja asiakaslähtöisesti. Joidenkin asiakkaiden kohdalla voidaan tehdä useita kierroksia ja eri vaiheiden kautta saadaan uutta tietoa asiakkaan tilanteesta ja tavoitteet tarkentuvat tai määrittyvät uudelleen, mikä vie ohjausprosessia eteenpäin.



KUVIO 1. Kuopion seudun työpolku-hankkeen yksilöohjausprosessi

Ohjaus on vakiintumassa aikuiskasvatukseen, hoito- kasvat- ja kehittämistyön alueille. Ohjauksen teoriaa on kehitelty pisimmälle urasuunnittelun piirissä, jonka perustana on Peavyn sosiodynaaminen ohjaus. (Vehviläinen 2001, 14, 27 – 28.)

British Association Counsellors määrittää ohjauksen tilanteeksi, jossa ohjaaja antaa asiakkaalle aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Ohjaustilanteen päämäärä on asiakkaan mahdollisuus tutkia omaa tilannettaan, tulla kuulluksi ja voimaantua. Ohjaukseen voidaan myös käsittää koko elämänsuunnittelun kirjo. (Onnismaa, Pasanen & Spangar 2000,7.)

Päivi-Katriina Juutilaisen (2006) tiivistä Aikuisopiskelijan ohjauksen - koulutuksessa ohjauksesta seuraavasti: Ohjaus on oman elämän jäsentämistä ja elämänsuunnittelua, asiakkaan subjektiivisuuden vahvistamista ja toimijuuden lisäämistä. Ohjauksen avulla varsinkin nuorten maailmankuva rakentuu ja jäsentyy uudelleen. Ohjauskeskustelussa rakennetaan ja puretaan elämäntodellisuutta, omien elämäntarinoiden kertomisen avulla. Ohjauksen keinoin edistetään voimaantumista ja valtaudutaan. Ohjaus on reflektiivisyyttä ja oppimista.

Peavy edustaa konstruktivistista ohjauksen teoriaa, ohjausta voidaan tarkastella usean teorian mukaan. Sosiodynaaminen ohjaus on holistista toimintaa, ihminen nähdään sosiaalisena ja holistisena eli kokonaisvaltaisena henkilönä. Sosiodynaaminen näkökulma tarkoittaa ihmisen toiminnan ja ihmisten vuorovaikutuksen havaitsemisessa, tulkinnassa ja ymmärtämisessä käytettävää ajattelumallia ja tulkintakehystä. Se tarkastelee, miten me konstruoinme eli rakennamme ja ko-konstruoinme (konstruoinme yhdessä) minä- identiteettiämme, sosiaalisia suhteitamme, arvojamme, yhteiskuntaamme. Sosiodynaamisen näkökulman avulla voimme kuvata myös kuinka luomme ja ymmärrämme merkityksiä, ja miten niistä neuvottelemme ja kuinka ratkaisemme jokapäiväisiä elämän käytännön ongelmia. (Peavy 2004, 17, 19.)

Sosiodynaamisessa uraohjauksessa painotukset ovat työelämän liittyvissä kysymyksissä. Ohjaaja tarjoaa asiakkaalle inhimillistä läsnäoloa, joten hän ei voi jättää huomiotta ihmisen elämäntodellisuuden muita osa-alueita. Uraa, ammattia, henkilökohtaisia kysymyksiä, kasvatusta ja perhe-elämää koskevat keskustelut liittyvät elämäntodellisuuden ja niillä on vaikutusta työelämän kysymyksiin. (Peavy 2000, 24.) Työllä-

syys Hankkeessa ohjauksessa tarkastellaan työttömyyteen ja työelämään liittyviä kysymyksiä ja pyritään ratkaisemaan niitä. Ohjauksen tarkoitus on, että asiakas tarkastelee työttömyyttään uudesta näkökulmasta sekä hän huomaa elämässään mahdollisuuksia ponnistaa takaisin työelämään. Monet asiat vaikuttavat kokemukseen työttömyydestä. Henkilökohtaisilla asioilla voi olla vaikutusta työllistymistä haittaavana tekijänä kuin myös edistävänä tekijänä. Eri tekijät pitää selvittää ohjauksessa ja varsinkin panostaa asiakkaan mahdollisuuksiin, jotta pystymme tukemaan asiakasta tavoiteltavaan suuntaan.

Ohjauksen ja terapian raja ei ole selkeä. Ohjaus ja terapia ovat siinä suhteessa samankaltaisia, että molemmissa on kyse ihmisten välisestä kommunikaatiosta ja itsetutkiskelun prosessista (Peavy 1999, 26). Ohjaus eroaa terapiasta kuitenkin siinä, että siinä ei ole kyse puutteen, vamman tai sairauden diagnosoinnista tai hoitamisesta. Ohjauskeskustelussa ei keskitytä puhumaan asiakkaan puutteista, joka johtaa helposti siihen, ettei nähdä asiakasta merkityksellisenä kokonaisuutena. (Onnismaa ym. 2000, 7.) Ohjaus käy terapian rajapinnoilla siinä vaiheessa, kun keskustellaan esimerkiksi työllistymisen esteistä. Ohjaaja saattaa huomata, että kaikki asiat eivät ole asiakkaalla kunnossa, siinä vaiheessa huomio on otettava puheeksi. Jos ohjaajalle syntyy huoli asiakkaan tilasta, asiakkaan kanssa on keskusteltava eri hoito- tai auttamisvaihtoehdoista. Usein voi käydä niin, että yksi ohjauskerta ei riitä huolen käsittelyyn, vaan asiaan palataan vielä, varsinkin jos asiakas ei ole ennen hakenut apua tilanteeseensa.

Ohjauksen tilanne ja laajuus vaihtelevat asiakkaista ja tilanteista toiseen. Joskus ohjauskeskustelu voi olla pelkästään neuvontaa ja toisinaan käytännön tilanteiden ratkaisemista. Yleensä tilanteet ovat yksilöllisiä ja neuvot määritelty asiakkaasta käsin ja ne liittyvät usein tulevaisuuden suunnitteluun (Vehviläinen 2001, 182). Joskus ohjaus voi kestää kauan, varsinkin jos on tavoite löytää uusi suunta asiakkaan elämään. Ohjauksen tavoite ja käyntien tiheys tulisi määräytyä asiakkaan tarpeiden perusteella eikä organisaation tehokkuuden perusteelle. (Peavy 1999, 52.) Käytännössä kuitenkin organisaatiot määrittävät asiakkaiden ohjauksen tiheyden ja keston.

3.1 Vuorovaikutus ohjauksessa

Ohjaus on menetelmä, jonka avulla asiakkaan kanssa työskennellään. Ohjaus on dialogisuutta ja vuorovaikutusta. Keskustelu asiakkaan kanssa on ohjausprosessin tärkein osa. Dialogi on keskustelua, missä pyritään löytämään yhteinen tila, jossa kumpikaan ei nouse toisen yläpuolelle. Dialogisessa keskustelussa yhdistyvät kuunteleminen, puhuminen, vastaaminen ja kysyminen. Aito dialogi on harvinaista ohjauskeskustelussa kuten muussakin ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. (Peavy 1999, 87, 2004, 33.) Se on kuitenkin tila, johon voi ohjauskeskustelussa pyrkiä. Asiakkaan asenne ohjaustilanteen alussa ei välttämättä ole dialogisuuteen pyrkivä. Ohjaajan on ohjattava keskustelua dialogin suuntaan.

Dialogi ohjausmenetelmänä merkitsee pyrkimystä rakentaa niin sanottu välittävä todellisuus ohjaajan ja asiakkaan välille. Tällöin se tarkoittaa kokemuksen työstämistä uudelleen ymmärtämisen saavuttamiseksi. Ohjaajalle ja asiakkaalle dialogi tarjoaa uuden kokemuksen minuudesta ja itsensä ymmärtämisestä. Reflektiivinen ja luova ohjausprosessi palvelee sekä ohjaajaa että asiakasta. Dialoginen ohjaussuhde ei ole tavallinen ihmissuhde, vaan kasvatussuhte. Ohjaajan tehtävä on tehdä kaikkensa asiakkaan kasvun edistämiseksi. Ohjaaja käyttää omaa persoonaansa työvälineenä tietojensa ja taitojensa lisäksi. (Ojanen 2000, 61 - 62.)

Dialogissa kuuntelemisella on myös keskeinen sija keskustelun lisäksi. Kuunnellaan empaattisesti ja pyritään ymmärtämään ohjattavan tarkoitusta hänen omasta näkökulmastaan. Kuunnellaan avoimin mielin, valppaasti ja vältetään omien ennakkoluulojen ja oletusten vaikutus viestin ymmärtämiseen. (Peavy 1999, 87.) Asiakas elää omassa elämäntilanteessaan ja ohjaaja omassaan, ohjaajan on hyvin tärkeä kuunnella asiakkaan puhetta. Koska asiakas ja ohjaaja elävät erilaisissa maailmoissa heidän kokemuksensa työstä ovat erilaiset. Ohjaajan tulisi pyrkiä ymmärtämään asiakkaan kokemusta työttömyydestä. Aikaa tarvitaan riittävästi, että asiakkaan tilanteesta saadaan riittävän laaja kuva ja että se tulee ymmärretyksi monesta eri näkökulmasta (Juutilainen 2006).

Ohjaajan on oltava tietoinen oppimisen prosessista ohjauksen aikana. Ohjaaja on omissa interventioillaan tukemassa asiakkaan elämäntilanteesta, merkityksistä ja tul-

kinnoista lähtevää ohjausprosessia. Ohjausprosessin interventioiden tarkoitus on saada asiakas pohtimaan kokemustensa ja toimintansa vaikutuksia ja näkemään uusia mahdollisuuksia muuttaa toimintaansa. Ohjaajan tehtävänä on käynnistää asiakkaan reflektiivinen ajattelu reflektiivisten kysymysten ja interventioiden avulla. (Vänskä 2000.)

Ohjauskeskustelu on tavoitteellista. Ohjaaja auttaa muodostamaan kokonais kuvaa asiakkaan tilanteesta ja ohjaaja ohjaa keskustelua määrätietoisesti. Keskustelu ei voi edetä yksinomaan asiakkaan tavoitteiden mukaisesti, vaan ohjaajan on ammatillisesti ohjattava keskustelua. Ohjaaja auttaa asiakasta pohtimaan tavoitteitaan ja vaihtoehtojen keskinäisiä suhteita. (Juutilainen 2006.)

Ohjauskeskustelussa käydään läpi esimerkiksi asiakkaan omia kokemuksia työharjoittelusta. Tällöin asiakkaan kokemusten käsittely on ohjauksessa pedagoginen sisältö, silloin muokataan oppimiskokemuksia (Vehviläinen 2001, 110.) Ohjauskeskustelussa ohjaaja kyselee, kyseenalaistaa ja problematisoi käsiteltävää asiaa tai ongelmaa, tarkoitus on tukea asiakasta jäsentämään ja tulkitsemaan omaa toimintaa ja ajattelua. Jotta asiakas voi muuttaa omaa toimintaansa, hänen täytyy tulla tietoiseksi siitä ja yleensä se tapahtuu käsitteellistämällä omat kokemukset, ajatukset ja toiminta. (Vänskä 2000.) Kokemusten käsittely on oppimisen purkamista. Usein kokemukset tuottavat uutta tietoa asiakkaan tavoitteista, osaamisesta ja mielenkiinnosta ym.

Ohjaajan orientoitumista ja ohjauskumppanuuteen perustuva ohjauskeskustelun malli kuvio 2. auttaa ohjaajaa tulemaan tietoiseksi omasta tavasta ohjata ja auttaa pedagogisoimaan omaa ohjaustaan. (Vänskä 2000.)



KUVIO 2. Ohjaajan orientoituminen ohjauskeskusteluun (Vänskä 2000).

Ohjauskeskustelun malli on jaoteltu nelikentäksi, teoreettiseksi malliksi. Ohjaajan ohjaustapoja tarkastellaan syiden kartoittamisen, korjaamisen, prosessien tutkimisen ja muuttumismahdollisuuksien näkökulmista. Asiakkaan kontekstiin voidaan orientoitua asiantuntijalähtöisesti, jolloin ohjaaja tuo omat ajatukset asiakkaan tilanteesta esille ja antaa merkitykset niille. Ohjauskeskustelu etenee ohjaajan tulkintojen pohjalta. Asiakaslähtöisessä keskustelussa, asiakas antaa itse merkityksiä, tulkintoja, pohtii ja selittää omaa toimintaansa. (Vänskä 2000.)

Ohjaus etenee sen mukaan, onko tarkoitus ohjauskeskustelussa orientoitua asiakkuuteen vai vaikuttaa siihen. Jos tarkoitus on vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen, ohjaaja voi valita oman ajattelunsa perustella joko korjaavan ohjauksen tai voimavaroja tukevan ohjauksen. Ohjauskeskustelussa ohjaaja työskentelee kaikilla ohjauksen alueilla ja siirtyy luontevasti alueelta toiselle. (Vänskä 2000.) Ohjaussuhteiden pituus vaikuttaa myös siihen, millä ohjausalueella keskustellaan. Ohjaussuhteen alussa keskustelu on orientaatiovaiheessa, koska tarkoitus on tutustua ja saada tietoa. Pitkässä ja luottamuksellisen ohjaussuhteessa pystytään lähestymään dialogisuutta ja empowerment -lähestymistapaa ja vaikuttamaan asiakkaan toimintaan enemmän.

Korjaavassa ohjauksessa ohjaaja antaa asiakkaalle neuvoja, malleja, toimintavaihtoehtoja ja ohjeita omien havaintojensa perusteella. Korjaava ohjaus on tietyissä tilanteissa tarpeellista, jotta asiakas pääsee omassa ajattelussa eteenpäin. Joskus se voi olla hankalan tilanteen laukaisija. (Vänskä 2000.) Korjaavassa ohjauksessa riski on se, että ohjaaja antaa liian helposti neuvoja ja toimintavaihtoehtoja asiakkaalle. Asiakkaalla saattaa olla omia ajatuksia, mutta hän saattaa kokea, ettei niiden esittämiseksi ole tilaa. Ohjaajalla kuuntelemisen taito on erittäin tärkeä.

Voimavaroja mobilisoivassa ohjauksessa jaettu asiantuntijuus ja oppimiskumppanuus korostuvat, ohjaaja ja asiakas yhdessä toimivat asiakkaan reflektion ja toiminnan muuttamisen käynnistämiseksi. Ohjaaja auttaa asiakasta luomaan merkityksiä omalle toiminnalleen. Asiakas tekee omat päätökset toiminnastaan. (Vänskä 2000.) Voimavaroja mobilisoiva ohjaus on ihannetila, johon ohjauksessa tulisi pyrkiä, jotta saavutettaisiin ohjaukselle asetetut tavoitteet.

3.2 Esimerkki Valo

Valo tuli ensimmäisen kerran ohjaukseen huhtikuussa 2004. Hän ei ollut käynyt aikaisemmin ohjauksessa. Keskusteltiin hänen elämäntilanteestaan ja taustastaan. Hän ei ollut kiinnostunut opiskelusta, taustalla on peruskoulussa tapahtunutta koulukiusaamista. Myyntityö voisi kiinnostaa, mutta työ ei saa olla stressaavaa. Hän kokee, ettei selviä kiireisestä työrytmistä. Kirjat kiinnostavat myös, miettii kirjastoa

työelämänvalmennuspaikkana. Hänellä on atooppinen ihottuma, joka rajoittaa työllistymistä.

Ensimmäisillä ohjauskerroilla tutustutaan asiakkaan kanssa puolin ja toisin, ohjauskeskustelu lähtökohta on asiakkaan elämäntilanne. Varsinkin sellaisen asiakkaan kohdalla, joka tulee suoraan Tunnetko mahdollisuutesi? - koulutuksesta (5 päivää) ohjaukseen, yksilöohjaajalla ei välttämättä ole paljoakaan tietoa asiakkaasta tai hän ei ole tavannut asiakasta henkilökohtaisesti. Selvitellään taustatietoja kuten koulutusta, työkokemusta ja terveyteen liittyviä asioita. Yleisiä terveysrajoitteita on noin 49 %:lla hankkeen asiakkaista. Yleisempiä terveysrajoitteita ovat allergiat, tuki- ja liikuntaelinvaivat. Usein allergiat ja muut lievemmat terveydelliset tekijät on otettava huomioon työtehtäviä tai uutta alaa valittaessa. Vakavampia vaivoja asiakkaat eivät samalla tavalla ilmoita, kuten mielenterveysongelmaa ja päihdeongelmaa, mikä on hyvin luonnollista, koska kuka haluaa kertoa omista ongelmistaan vieraalle henkilölle. Mutta tarkempia kysymyksiä tehtäessä asiakkaat usein kertovat omista ongelmistaan hyvinkin avoimesti.

Palvelutarvetta arvioitaessa yleensä nousee kolme asiaa esille, joiden perusteella asetamme tavoitteita jatkoon suhteen. Asiakkaalla voi olla tavoitteena työpaikka, ammatillinen koulutus tai työllistymistä estävien asioiden selvittely. Jos asiakkaalla on työllistymistä estävien tai hidastavien asioita selvittelyä, ensimmäinen asia on aloittaa niiden selvittely yhdessä asiakkaan kanssa. Koulutus- tai työtavoite on taustalla, mutta se jätetään usein odottamaan esteiden selvittelyjen ajaksi. Valon tapauksessa ohjaajan arvio hänen palvelutarpeestaan on ammatillisen koulutuksen hankkiminen.

Asiakastilanteissa selvitellään asiakkaan tavoitetta ja mietitään suunnitelmaa kuinka sitä lähdetään toteuttamaan ja sovitaan yhdessä seuraava tehtävä. Valon tapauksessa varasimme seuraavan ajan, koska yksi aika ei riittänyt tutustumiseen ja tulevaisuuden suunnitteluun.

Kolmen viikon kuluttua seuraavalla ohjauskerralla Valo on kiinnostunut sosiaali- ja terveysalan työstä, hän oli kuullut, että Niuvanniemessä on pula mieshoitajista.

Suunniteltiin, että Valo kyselee työelämänvalmennuspaikkoja, hänellä on niitä 6 kk käyttämättä. Jos hän kiinnostuu sosiaalialasta, hän voisi hakea sosiaalialalle ohjaa-

vaan koulutukseen syksyllä. Jos sinne ei pääse, niin hän voisi hakea myyntialan osaamiskartoitusjaksolle.

Ammatillista koulutusta pohdittaessa ohjauksen lähtökohta ei pelkästään voi olla asiakkaan halu tiettyyn koulutukseen, vaan täytyy miettiä myös sitä, onko töitä koulutuksen jälkeen tarjolla (Tapaninen 2000, 27). Varsinkin jos mietitään työttömiä henkilöitä, he miettivät hyvin tarkkaan mihin koulutukseen heidän kannattaa hakea, koska tarkoitus on löytää ratkaisu työttömyyteen.

Reilun kahden viikon kulutta ohjaukserillä Valo oli hylännyt ajatuksen hoitoalasta. Hän kertoo, että reagoi esimerkiksi nuorten sanailuun aggressiivisesti. Kokemus koulukiusaamisesta vaikuttaa ihmisiin suhtautumiseen. Hän miettii, ettei myyjän ammattikaan hänelle välttämättä sovi, jos hänen tulee aina näytellä miellyttävää, vaikka hän ei olisi sillä tuulella.

Valo oli kysellyt siivoustyötä veljen työpaikasta. He olivat työnjohtajan kanssa sopineet, että hän voisi mennä sinne työelämänvalmennusjaksolle, mahdollisesti loppukesästä siellä olisi vakituisempikin työpaikka. Hän oli työelämänvalmennuksessa viikon, kun hän huomasi, ettei kädet kestä kumihanskoja. Valo itse tietää terveydelliset seikat, silti hän halusi kokeilla käsien kestävyyttä, jos tiedossa on pysyvää työtä.

Valon tavoite oli löytää töitä ilman ammatillista koulutusta tai mahdollisimman työllistävälle alalle, vähällä koulutuksella. Toiminnan tavoite tarkentuu keskustelujen myötä, ohjaustilanne edellyttää reflektiivistä vuorovaikutussuhdetta ja parhaimmillaan se on kehitysprosessi, jossa sekä ohjaaja että asiakas oppii. (Vänskä 2000). Tässä vaiheessa tuen Valon omaa tavoitetta, koska Valon kanssa ensimmäiset keskustelut olivat hyvin asenteellisia. Hän syytti yhteiskuntaa siitä, ettei ollut töitä tarjolla.

Ohjauksella Työpolku-hankkeessa pyritään lisäämään asiakkaan omaa kontrollia elämästään, olosuhteistaan, tulevaisuudestaan ja tavoitteistaan. Tavoitteena on pyrkiä ohjauksen avulla tukemaan asiakkaan itseohjautuvuutta. Asiakasta arvostetaan ja hänen ajatuksiaan ja tarpeitaan kuunnellaan. Asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija.

Valo oli hyvin aktiivinen kyselemään työelämänvalmennuspaikkoja, kun hänellä oli siihen motiivi.

Kerroin puhelimessa Valolle, että lemmikkiruokatehtaassa on auki työelämänvalmennuspaikka pakkaustehtäviin. Hän kiinnostui siitä ja soitti työnantajalle. Hän aloitti työelämänvalmennuksen siellä heinäkuun lopussa. Valo soitti ja varattiin aika. Puhelimessa hän kertoi, että on miettinyt työelämänvalmennuksen lopettamista lemmikkiruokatehtaassa, kädet eivät kestä hansikkaiden käyttöä.

Valo tuli käymään, hänellä oli tarkoitus kysellä tänään uutta työelämänvalmennuspaikkaa. Hän miettii edelleen työelämänvalmennuspaikan lopettamista. Hän kertoi myös, ettei pärjää pakkaustehtävissä eikä vannesahalla paloitlemistehtävissä. Hän kokee, ettei hän pärjää työtahdissa mukana.

Kuopion seudun työpolku-hanke väliraportissa (2006, 7) yksilöohjaus Työpolku-hankkeessa määritellään siten, että yksilöohjaaja ja asiakas pohtivat yhdessä työttömyyteen, kouluttautumiseen ja elämäntilanteeseen liittyviä ongelmia. Tavoitteena on sovittaa yhteen eri toimenpiteistä palvelukokonaisuuksia, jotka auttavat asiakasta työllistymään tai kouluttautumaan, ja sitä kautta luovat uusia työllistymismahdollisuuksia.

Palveluohjauksen elementtejä ohjaajan työhön tuo se, että selvittelemme työllistymisen esteitä. Työpolku-hankkeella on erityismäärärahoja, joita voidaan käyttää asiakkaan terveydentilan selvittämiseen esimerkiksi yksityislääkärille tai kuntoutustarveselvitykseen, kuntoutustutkimukseen ja oppimisvaikeuksien selvittämiseen. Usein selvittelemme myös taloudellista tilannetta velkaneuvonnan tai sosiaalitoimen kanssa.

Keskusteltiin Valon kanssa kuntoutustarveselvityksestä (kestää 3 – 5 päivää), hän oli suostuvainen ajatukseen. Tarkoituksena oli selvittää ammattialaa, jolle asiakas sopii, koska terveydelliset seikat rajoittavat työkykyä. Hän myös kokee, ettei pärjää nopeassa työtahdissa mukana. Onko joitakin muita tekijöitä, joita pitää ottaa huomioon hänen tilanteessa? Kuntoutustarveselvityksen jälkeen mietimme uudelleen alaa.

Keskusteltiin tietokoneajokorttikoulutuksesta Nosteen kautta, josta Valo kiinnostui. Mutta myöhemmin hän ilmoitti, että matkat tulevat liian kalliiksi, joten ei voi lähteä tietotekniikkakoulutukseen. Hän lopetti lemmikkitehtaassa elokuun loppupuolella.

Itse havaittu koulutuksen puutteellisuus ei selitä koulutushalukkuutta. Ikä ja taloudelliset syyt estävät koulutukseen hakeutumisen. Miehet ovat koulutushaluttomampia sekä iäkkäämmät työnhakijat. (Aho ym. 2005, 12.) Valon kanssa mietimme, kuinka hän voisi kulkea kotoa koulutukseen, kun siihen ei saa ylläpitokorvausta. Usein asiakkailta on vanhoista koulukokemuksista ikäviä muistoja, jotka ovat estäneet ja estävät edelleen koulutukseen hakeutumisen. Silloin on hyvä saada käytännön työelämästä kokemusta ja vahvistusta ajatukselle, että työelämä vaatii suhteellisen ajantasaista ammatillista koulutusta.

Kuntoutustarveselvityksen loppupalaverissa oli mukana lääkäri, psykologi, ohjaaja sekä Työvoimatoimiston edustaja. Lääkäri totesi Valon jaksavan keskittyä hänestä mielenkiintoiselta tuntuvaan asiaan. Kädet eivät kestä likaista eikä märkää työtä. Suosittelevat kuntoutustutkimusta (kestää 15 päivää) ammatillisten kuntoutumismahdollisuuksien selvittämiseksi sekä tarkempien tutkimusten tekemiseksi. Sovittiin, että Valo menee työkokeiluun kirjastolle ja helmikuussa hän olisi mahdollisesti mennä kuntoutustutkimukseen.

Kävin katsomassa Valoa kirjastossa. Hänellä oli mennyt hyvin ja on tykännyt työstään. Perehdyttäneen työntekijän mukaan Valo on oppinut tehtävät hyvin. Valo haluaisi jatkaa siellä, miettii kuntoutustutkimuksen tarpeellisuutta. Tultiin siihen tulokseen kuitenkin, että Valon kannattaa käydä kuntoutustutkimuksessa ja hänen on mahdollista jatkaa siellä esimerkiksi työkokeiluna, koska kirjastolla ei ole mahdollisuutta tukityöhön.

Valo soitti ja kertoi lopettaneensa työkokeilun tänään. Ensi maanantaina 7.2. aloittaa kuntoutustutkimuksen. Hän piti työpaikasta ja tuumasi, että hän käyttäytyy ja puhuu kuin ”teini” puhuessaan tulevaisuudestaan, oli miettinyt ajatuksiaan.

Suurin muutos Valossa tapahtui tässä vaiheessa, hän itse ymmärsi omat asenteensa. Valon käyttäytyminen ja puhuminen muuttui tässä vaiheessa. Hänen suhtautumisensa koulutukseen muuttui positiivisemmaksi. Ehkä nämä eri kokeilut realisoivat työ-

elämän vaatimuksen omaan osaamiseen peilaten. Kirjastokokemus oli hänelle hyvä. Hän puhui usein ”teinipuheestaan”.

Työttömyyden pitkittyessä ohjausprosessi muodostuu raskaammaksi ja terapeuttisemmaksi. Kynnys työelämään siirtymiseen kasvaa työttömyyden pitkittyessä, jos työttömyyteen alistutaan. Ohjauksen tehtävänä on tulevaisuutta suunniteltaessa auttaa asiakasta kestämään epävarmuutta ja auttaa asiakasta löytämään voimavaroja, jotta voidaan rakentaa kouluttautumisen- tai työllistymissuunnitelmaa. (Tapaninen 2000, 30.) Ohjaajan tehtävänä on kuitenkin tukea ohjattavaa ja pitää yllä ajatusta vahvuuksista ja toivosta. Ohjaajan tulee olla realistinen ohjaussuhteessa.

Kuntoutustutkimuksen loppupalaverissa suunniteltiin, että tämän kuukauden Valo miettii vaihtoehtoja. Hän oli sitä mieltä, ettei haluaisi olla toimeettomana koko kevättä. Eilen olivat käyneet tutustumassa aikuislukioon. Valo mietti, että hän lähtisi ensi syksynä korottamaan peruskoulun päättötodistuksen numeroita. Tällä hetkellä miettii merkonomien koulutusta. Suurin asia minkä kuntoutustutkimus sai aikaa asiakkaan kohdalla, on se, että hän suhtautuu myönteisesti koulutukseen.

Valo saapui sovitusti. Kerrattiin hänen tilanteensa ja tavoitteensa. Hän suhtautuu positiivisesti koulutukseen tällä hetkellä, jos taloudellinen tilanne ei opiskelusta kärsisi. Valo ei kuitenkaan ole innostunut odottamaan seuraavaa syksyä ja korottamaan peruskoulun numeroita, vaikka niin oli kuntoutustutkimuksessa ajateltu. Häntä kiinnostaa myyntityö sekä nuorisotyö. Liiketalouden perustutkinto alkaa syksyllä aikuiskoulutuksena ja myynnin osatutkinto Noste-koulutuksena.

Valo soitti kirjakauppaan, peliliikkeisiin sekä kodinkoneliikkeisiin ja kyseli harjoittelupaikkaa, mutta hän ei vielä onnistunut saamaan paikkaa. Sovittiin, koska häntä kiinnostaa tällä hetkellä myyntityö, ettei kysele kirjastosta eikä nuorisotalolta, koska hän tietää ne työt.

Hän ei onnistunut saamaan työelämänvalmennuspaikkaa kaupoista, mutta hän innostui hakemaan tietotekniikan peruskoulutukseen, joka oli työvoimapolitiittista koulutusta. Hän pääsi koulutukseen ja se kestää kaksi kuukautta.

Valo tuli käymään kurssipäivän päätteeksi. Hän on pitänyt tietotekniikan opiskelusta. Excel-koe ei ollut mennyt tänään läpi, miettii onko hänellä lukihäiriö, koska hän ei ymmärrä kaikki vaikeampia lauseita.

Valo tuli käymään tietotekniikan kurssin jälkeen ja oli erittäin tyytyväinen itse, kun sai kurssin suoritettua. Hän innostui hyvästä oppimiskokemuksesta.

Valo oli hakenut sähkö- ja energiatekniikan perusteet ja alalle ohjaavaan koulutukseen ja perustutkintoon johtavaan koulutukseen. Häntä on aina kiinnostunut elektroniikka, vuosia sitten hän haki aikaisemmin vastaavaan koulutukseen. Lupasin kirjoittaa lisätietoja koulutushakemuksen liitteeksi.

Mietittiin tukityötä kaupungin kirjastossa, koska Valo oli kirjastolla (työkokeilupai-kassa) ja piti kirjastotyöstä sekä hän on hakenut ammatilliseen koulutukseen. Valo kävi kirjastolla haastattelussa ja sai tukityöpaikan kaupungin kirjastoon.

Soitin Valolle, hän kertoo, että työt ovat alkaneet hyvin alkutututtelun jälkeen ja var-sinkin kaksivuorotyö vaati totuttelua. Kokee, että hyvin on oppinut tehtävät ja hyvin on perehdytetty.

Jäin vain miettimään aikaisempien tietojen perusteella, onko atooppinen ihottuma kuitenkin este koulutukseen pääsemiseen. Soitin vastuupettajalle ja hänen mielestä ihottuma ei ole este koulutukseen valinnalle, voi valita tehtäviä, jotka eivät ole niin pölyisiä kuin kokoonpanotehtävät. Valo ei kuitenkaan päässyt koulutukseen.

Soitin Valolle syksyllä 2006. Kirjaston tukityön jälkeen asiakkuus oli siirretty Työvoimatoimiston ammatillisen kuntoutuksen yksikköön. Hän oli ollut kesällä 2006 kaksi kuukautta kaupassa työelämänvalmennuksessa, ja miettii myyjän ammattia, on hakenut myyjän työvoimapoliittiseen koulutukseen. Jos hän ei pääse koulutukseen niin hänen asiakkuutensa siirretään Työvoimanpalvelukeskukseen. Hän oli itse suunnitelmaan tyytyväinen.

Ohjauksen merkityksestä Valo totesi, että se auttoi muuttamaan hänen asenteitaan ja auttoi häntä ymmärtämään ammatillisen koulutuksen tärkeyden.

Valo oli sitoutunut asiakas, hän tuli aina ajalleen ja soitti, jos oli kysyttävää tai mietti esimerkiksi työelämänvalmennuksen lopettamista. Hänen kanssaan oli helppo solmia luottamuksellinen ohjaussuhde. Ohjausprosessin alussa Valolla oli vahva ajatus omasta tavoitteestaan, joten lähdimme ensin kulkemaan hänen tavoitteensa suuntaan. Hänen tavoite oli päästä töihin lyhyellä työkokemuksella ja ilman ammatillista koulutusta. Prosessin kuluessa hän kuitenkin huomasi omat puutteensa ja omat asenteensa. Hän pystyi refleктоimaan itseään. Kuntoutustutkimuksen tuloskin oli positiivinen, hänellä ei ole oppimisvaikeuksia, hän oppii, kunhan opittava asia on mielenkiintoinen. Kuntoutustutkimuksella oli itsetuntoa vahvasta merkitys. Nuoruuden aikaisia kokemuksia hän edelleen kantaa mukanaan, mutta hänessä itsessään ei ole vikaa.

Valon kohdalla yksilöohjauksen mallin ”kierroksia” oli useita, koska palvelutarpeen määrittely, tavoitteet ja toiminta ja sen arviointi muuttuivat koko ajan. Toiminnan kautta haettiin tietoa Valon tilanteesta, ammatinvalinnasta ja Valolle kokemusta.

Yksilöohjaajana Valon tapauksessa tarkoitukseni oli pyrkiä vaikuttamaan ja muuttamaan hänen asennettaan ja suhtautumistaan esimerkiksi koulutukseen. Tavoite oli myös löytää ala, joka häntä kiinnostaa. Jossain määrin onnistuin, koska hän huomasi omassa käyttäytymisessään muutoksen. Mutta ammatinvalinta jäi hänen kohdalla edelleen auki. Ohjauksessa liikuimme usealla eri ohjausalueella ja varsinkin nopealla tempolla. Asiakkaana Valo oli haasteellinen, mutta siinä mielessä ihanteellinen, koska hänellä oli itsellään lopulta kyky reflektoida omaa tilannettaan ja hän puhui avoimesti omista ajatuksistaan.

3.3 Esimerkki Päivä

Asiakkaiden omana tavoitteena on yleensä työ. Palvelutarvekyselyssä asiakkaat vastasivat, että suurin este saada töitä on työn puute eli avoimia työpaikkoja ei ole riittävästi. Vastaus on tulkittu siten että, asiakkaan oman arvion mukaan hänellä ei ole suuria haittoja ottaa vastaan työtä. (Aho ym. 2005, 9.) Työmarkkinat ovat muuttaneet, yksinkertaisia työtehtäviä kuten pakkaus- ja kokoonpanotehtäviä, joissa ei vaadita ammatillista koulutusta ei juurikaan tänä päivänä ole. Työmarkkinat vaativat työkokemusta ja ammatillista koulutusta, jota työttömillä ei välttämättä ole riittävästi tai se voi olla vanhaa. Asiakkaiden täytyisi muuttaa tavoitettaan, koska usean asiak-

kaan opiskelusta ja työsuhteesta on saattanut kulunut vuosia tai vuosikymmen, töitä tulisi tavoitella esimerkiksi päivittämällä ammatillista koulutusten tai hankkimalla uusi ammatti. Tämä asettaa myös vaatimuksia ohjaukselle.

Päivän tavoite Tunnetko mahdollisuutesi? - koulutuksen aikana oli saada vakituinen työpaikka.

Koulutuksen jälkeen näkemys Päivän palvelutarpeesta oli se, että asiakas tarvitsee koulutusta, jotta pääsee uudelleen työelämään. Perusteena se, että hänellä ei ole ammatillista koulutusta, vaikka hänellä on pitkä ja monipuolinen työkokemus. Hän oli kuitenkin erittäin motivoitunut palaamaan työelämään. Päivän ikä myös vaikuttaa.

Työkokemuksen ja koulutuksen puute ovat työnsaantia heikentäviä tekijöitä. Yli 45-vuotiaista yli puolet on sitä mieltä, että ikä vaikuttaa työllistymistä paljon. 8 %:lla terveyteen liittyvät seikat vaikuttavat työnsaantiin. (Aho ym. 2005, 9 – 10.) Useat yli 50-vuotiaat hankkeen asiakkaat halusivat jo eläkkeelle, vaikka heillä ei terveydellisiä esteitä olisikaan. Taustalla usein vaikuttaa juuri työkokemuksen ja ajankohtaisen koulutuksen puute.

Tartu mahdollisuuksiisi! - koulutuksen jälkeen Päivä haki myyntineuvottelijan ja toimistoalan kartoitusjaksolle, johon hän ei päässyt edes haastatteluun. Päivä pääsi myyntineuvottelijan koulutukseen, jossa oli kaksi koulutusjaksoa. Koulutukset kestivät yhteensä kolme kuukautta. Ensimmäiseltä jaksolta osa opiskelijoista jäi pois. Päivä mietti ja kysyi ensimmäisten viikkojen jälkeen, voiko lopettaa koulutuksen, jos hänestä tuntuu sille, ettei hänestä ole myyntitykiksi.

Asiakaslähtöisyys on prosessi. Käytännön asiakastilanteet ovat hyvin vaihtelevia, samaan tilanteeseen asiakkaan kanssa ei enää ole paluuta siihen, mistä lähdettiin liikkeelle. Asiakkaan ja työntekijän suhde on parhaimmillaan ihmisten välistä kohtaamista, työskentely etenee dialogisena reflektiivisenä prosessina, johon kumpikin osallistuu. Asiakas ja työntekijä yhdessä antavat tietoja käytettäväksi ja etsivät ratkaisuja tilanteisiin. Asiakassuhteessa sallitaan ja siedetään epävarmuutta, joka liittyy

tavoitteisiin ja tietoon. Epävarmuus luo tilaa luovuudelle ja pitää tilanteen avoimena. (Kokkola, Kiikala, Immonen & Sorsa 2002, 50 – 51.)

Asiakkaalla saattaa olla vanhentunut ammatillinen koulutus tai ammatillinen koulutus voi puuttua kokonaan. Työpolku-hankeen alkuvaiheessa selvitetään asiakkaan koulutuksen tarve. Kyselemme asiakkaan suhtautumista opiskeluun, mitkä opiskelumuodot ja opiskelun rahoitukset asiakkaalle ovat mahdollisia. Pohdimme yhdessä, mitä mahdollisuuksia asiakkailla on työllistyä entiseen ammattiin työttömyyden jälkeen. Esimerkiksi merkonomeja on työttömänä paljon ja työllisyystilanne toimistoalalla on todella huono, joten kouluttautuminen joko uuteen ammattiin on suositeltavaa tai jos on vankkaa työkokemusta, täydennyskoulutuksella voidaan parantaa työllistymismahdollisuuksia.

Koulutuksen jälkeen opiskelijoilla oli mahdollisuus työllistyä yritykseen ja Päivä halusi kokeilla myyntineuvottelijan työtä. Hän mietti kuitenkin koko koulutuksen ajan, miten kauan hän kestää myyntineuvottelijan työtä. Päivä sai myyntineuvottelijan työn lisäksi assistentin tehtäviä talvella muutamaksi kuukaudeksi, joten hän sai kahdeksantuntisen työpäivän.

Tammikuussa Päivä teki toistaiseksi voimassa olevan työsopimuksen. Ehdotin hänelle helmikuussa 2006 alkavaa erikoismyyjän koulutusta, mutta Päivä ei kuitenkaan hakeutunut siihen. Asiakas haki edelleen avoimena olevia työpaikkoja.

Vaihdoin kuulumisia koko kevään ajan. Toukokuun lopussa soittelimme, jolloin Päivä kertoi omasta työtilanteestaan. Hän mietti itsensä irtisanomista yrityksestä, koska yrityksellä ei mene hyvin. Yritys aloitti lehtimyyntin vaikka koulutuksessa oli luvattu, että lehtimyyntiä ei tule. Hän oli väsynyt työhönsä, hän oli muutaman päivän sairauslomalla toukokuussa. Lisäksi assistentti irtisanoi itsensä, assistentin tehtävät siirtyivät toiseen kaupunkiin. Mietimme yhdessä Päivän tilannetta, esittelin hänelle Oman etenemissuunnitelman paja - työvoimakoulutuksen, joka alkaa elokuussa. Ehdotin, että Päivä kävisi opettajan luona juttelemassa koulutuksesta.

Kesäkuun alussa 2006 asiakas irtisanoi itsensä myyntineuvottelijan tehtävästä.

Päivä kävi tutustumassa puhdistuspalveluun koulutuksen tiedotustilaisuudessa, koska sillä alalla olisi töitä. Hän koki, ettei siivoustyö ole hänen juttunsa.

Oman etenemissuunnitelman paja - koulutus on kehitelty ja toteutettu Työpolku-hankkeessa. Koulutus perustuu henkilökohtaistamisen ajatukselle, vuoden 2006 alusta tuli voimaan henkilökohtaistamismääräys. Henkilökohtaistaminen tarkoittaa näyttötutkintojärjestelmässä asiakkaan ohjaus-, neuvonta ja opetus- ja tukitoimien suunnittelua ja toteuttamista. Henkilökohtaistamisessa otetaan huomioon asiakkaan erityistarpeet, joita ovat esimerkiksi asiakkaan kulttuuri- ja kielitausta tai luki- ja kirjoitushäiriöt.

Henkilökohtaistamisessa on kolme vaihetta: hakeutumisvaihe, tutkinnon suorittaminen ja tarvittavan ammattitaidon hankkiminen.

<http://www.oph.fi/page.asp?path=1,443,9111,9378>

Henkilökohtaistamisen taustalla on näkemys elinikäisestä oppimisesta. Elinikäisen oppimisen korostaminen tarkoittaa sitä, että asiakkailla on mahdollisuus käyttää aikaisempaa tietoaan hyväkseen. Esimerkiksi koulutuksissa, työssä harrastuksissa ja kansalaistoiminnassa hankittu osaaminen muodostavat kokonaisuuden, joka otetaan huomioon koulutuksen henkilökohtaistamisessa ja suunnittelussa. (Gunnar, Pasanen, Pekkanen, Räsänen & Vuolle-Salonen 2004, 9.)

Henkilökohtaistamisessa tulee huomioida opiskelija yksilönä, joka miettii opiskelua suhteessa omaan elämäntilanteeseensa, uratavoitteisiinsa, työssäjaksamistansa, oman osaamisen arviointiin, työelämänvaatimuksiin, oppimistaitoihinsa, perheeseensä ja terveyteensä. Opiskelijan henkilökohtaisen elämäntilanteen huomioiminen opiskelussa lisää opiskelun hallinnan tunnetta sekä myöhemmin ammatillista kehittymistä että työssäjaksamista. Lisäksi elämänhallinnan tunteella on merkitystä työllistymiselle. (Harju 2001, 3.)

Savon ammatti- ja aikuisopiston opetussuunnitelman yhteisen osan mukaan henkilökohtaistamissuunnitelman laatiminen aloitetaan lähtötilanteen selvittelyllä. Lähtötilanteessa perehdytetään tutkinnon suorittaja tutkinnon perusteiden mukaisiin ammattitaitovaatimuksiin sekä arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Kartoitetaan

osaaminen ja aiemmin hankittu ammattitaidon lähtötaso. Dokumentoidaan aiemmin hankittu osaaminen osana tutkintosuoritusta. Määritellään mahdollinen koulutustarve. Selvitellään ohjauksen ja erityisten tukitoimien tarpeellisuus. Arvioidaan työpaikan soveltuvuus näyttöjen toteuttamiseen ja arviointiin. (Savon ammatti- ja aikuisopisto opetussuunnitelma yhteinen osa 2005, 22.)

Osaamisen tunnistamisessa apuna käytetään erilaisia lähtötason kartoitusmenetelmiä: haastatteluja, osaamiskartoituksia, työkokeiluja jne. Ohjaustilanteessa opettaja on tutkintojen ja näyttöjen asiantuntija ja opiskelija on oman osaamisen asiantuntija. (Gunnar ym. 2004, 3.)

Päivä aloitti Oman etenemissuunnitelman paja - koulutuksen elokuussa, jossa hän tutustui liiketalouden perustutkinnon perusteisiin ja kävi läpi omaa osaamistaan. Koulutuksessa muodostetaan kuvaa itsestä oppijana. Päivä oli työssäoppimijaksolla myyntityössä pienessä lasten vaateliikkeessä. Päivä ei ole aikaisempaa kokemusta kaupan myyntityöstä. Työssäoppimisjakso meni hienosti ja hän innostui alasta.

Pajan perusteella Päivä olisi erittäin soveltuva myyntityöhön. Työssäoppimisen aikana yrityksessä keskusteltiin oppisopimuksesta, mutta yritys oli sen verran uusi, että oppisopimus ei tullut kysymykseen. Suurella todennäköisyydellä Päivä voisi suorittaa näyttötutkinnolla myynnin koulutuksesta asiakaspalveluosion.

Päivä keskusteli myynnin opettajan kanssa ja he päätyivät siihen, että hän hakee Myynnin ammattitutkinto - työvoimapolitiittiseen koulutukseen, joka alkaa marraskuussa.

Päivän kohdalla suurin työ henkilökohtaistamisen lähtötilanteen selvittelystä oli tehty, kun hankkeessa oli paljon taustatietoa Päivästä. Yksilöohjaaja pystyi suosittelemaan asiakasta koulutukseen, haastattelussa kerättiin tietoa ja dokumentteja.

Päivä kertoi myöhemmin, että hän ei halua muistella koko myyntineuvottelijan työkokemusta. Hän on aina ollut hyvin liikunnallinen, mutta talven 2005 aikana, hän ei saanut itseään edes lenkille.

Päivä koki ohjauksen tukena. Hänellä oli mahdollisuus soittaa ohjaajalle, kun töissä ei mennyt kaikki hyvin. Hän tiesi, että taustalla tukena on ohjaaja. Hän sanoi, että ei olisi voinut kuvitella soittavansa työvoimaneuvojalle.

Ohjaus eroaa työvoimaneuvojan työstä siten, että polku töihin kulkee useiden eri vaiheiden läpi kuten esim. työelämänvalmennuksen ja koulutuksen. Ohjaus on tavoitteellista toimintaa. (Tapaninen 2000, 31.) Käytännössä ohjaus on tavoitteellista toimintaa ja siihen usein kytketään eri vaiheita ja kokeiluja. Ohjaajilla on aikaa käydä perusteellisia keskusteluja asiakkaiden kanssa sekä käydä hakemassa palautetta esimerkiksi työelämänvalmennuspaikalta. Mitä haasteellisempien asiakkaiden kanssa työskentelemme, sitä enemmän se vaatii työtä työttömyyden ratkaisemiseksi.

Päivän tavoite oli saada työtä avoimilta työmarkkinoilta ja hän haki aktiivisesti töitä. Hän ei ollut kiinnostunut alan vaihtamisesta, koska katsoi, että ikä on este lähteä pitkään koulutukseen, vain lyhyet työvoimapoliittiset koulutuksen tulivat kyseeseen. Päivällä osaamista löytyy, persoonana hän olisi valmis työmarkkinoille. Työt mitä hän haki, olivat lähinnä toimistotöitä, joita ei juuri ole tarjolla, tai jos on, hakijoita avoinna oleviin paikkoihin oli todella paljon. Päivä oli myös hyvin sitoutunut ohjaukseen.

Päivän palvelutarve alussa määriteltiin ammatillisen koulutukseen hankkimiseen, se muuttui siitä työsuhteeksi, kuitenkin lopulta se muuttui edelleen koulutukseen. Yksilöohjauksen spirraali pyörähti muutaman kerran Päivän ohjauksen aikana.

Päivän yksilöohjaajana toimin lähinnä tukijana, koska tiesin ja tunsin Päivän vahvuudet ja osaamisen, Päivä on itseohjautuva. Päivä oli todella haastavassa koulutuksessa ja työsuhteessa. Toimin ehkä prosessien tarkkailijana Päivän tilanteessa, olin tietoinen hänen tilanteestaan ja yritin löytää hänelle toista ratkaisua työsuhteen aikana. Esimerkiksi etsin hänelle vapaita työpaikkoja, mutta yksi yritys päättyi epäonnistumiseen, koska en tajunnut, että henkilöstövuokrausyritys oli avoinna olevan työpaikan takana. Kuitenkin tavoitteeni oli toimia asiakaslähtöisesti. Päivällä oli mahdollisuus valita itselleen sopivat mahdollisuudet. Minä selvittelin ja olin hänen tukenaan.

4 POHDINTA

Ohjausprosessin tutkiminen työyhteisössä selkeytti omaa työtäni. Oman ohjaustyön tiedostaminen ei ole helppoa, koska asiakastapaukset ovat hyvin yksilöllisiä, asiakkailla on omat tavoitteensa ja oma historiansa. Hyvin todennäköisesti ohjaaja toimii vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa hyvin samalla tyylillä. Yksilöohjauksen spiraalikuviota omassa ohjaustyössäni esimerkkitapauksissa poikkeaa kuvioista jonkin verran. Itse olen pitänyt koulutuksen aikana ohjauskeskusteluihin osallistumisen hyvänä vaihtoehtona, koska koulutuksen alussa alkaa tutustuminen asiakkaaseen ja hänen tavoitteisiinsa. Asiakkaan ei tarvitse kertoa kahta kertaa omaa elämäntarinaansa, kun hän kertoo sen samanaikaisesti kouluttajalle ja yksilöohjaajalle. Yhteistyön jatkaminen heti koulutuksen jälkeen on luontevaa. Asiakkaat ovat suhtautuneet avoimesti, vaikka ohjauskeskustelussa on ollut mukana sekä kouluttaja että yksilöohjaaja.

Ohjaajan työ olisi helpompaa, jos kontakti asiakkaaseen luotaisiin heti hankkeeseen tullessa verrattuna siihen, että Työpolku-hankkeessa ohjaustyö käytännössä alkaa vasta ohjaavan koulutuksen jälkeen. Tiedon keräämisen sirpaleisuus ja siirtyminen koulutusten ajalta kouluttajalta ohjaajalle vaatii edelleen kehittämistä. Ohjaavan opettajan arvio opiskelijasta saattaa vaikuttaa ohjaajan omiin käsityksiin asiakkaasta, vaikka ohjattavan tulisi pitää omat ennakkoluulonsa ohjaustilanteesta poissa.

Ohjauskäynnit kirjataan tietokoneelle, jotta tiedetään, mitä on aikaisemmin tehty ja sovittu. Käytännön ohjaustyötä jäsentämään ja helpottamaan olisi hyvä tehdä selkeä lomake, jossa on valmiiksi kirjoitettu tavoite ja arviointikohdat. Tavoitteet tulisi kirjata selvästi, jotta mahdollinen ulkopuolinen henkilö pystyisi seuraamaan ohjausprosessia, esimerkiksi siinä tilanteessa, jos ohjaaja vaihtuu.

Yksilöohjauksen spiraalissa palveluntarpeen määrittämistä ei välttämättä tehdä joka asiakaskäynnillä. Se saattaa pysyä samana, mutta toiminta ja sen arviointi voi olla useamman kerran peräkkäin. Tavoitteista ei välttämättä asiakastilanteissa puhuta joka kerta, mutta suunnitelmat seuraavalle kerralle aina sanotaan ääneen ja itse kirjaan ne ylös, koska käytännössä ei voi muistaa kaikkien asiakkaiden suunnitelmia.

Kaikissa asiakastapauksissa ei ole siirtopalaveria. Omaa työtäni olen pyrkinyt kehittämään siihen suuntaan, että pidämme siirtopalaverin työvoimatoimistossa, varsinkin niiden henkilöiden kohdalla, jotka jäävät työttömäksi hankeajan loppuessa. Yhteistyötä tulisi tehdä vielä enemmän myös niiden asiakkaiden kanssa, jotka ovat tukitöissä tai työelämänvalmennuksessa.

Valon ja Päivän esimerkit olivat erilaisia. Valon työkokemus koostui tukitöistä ja Päivällä oli pitkä ja nouseva työura takana. Valolla ei ollut minkäänlaista koulutusta. Päivä oli ylioppilas, ja työnantaja oli häntä kouluttanut. Ohjauksessa Valoa piti motivoida selkeyttämään omaa ammatinvalintaa sekä suuntaamaan ajatuksia koulutukseen. Päivä oli taas itse hyvin aktiivinen ja häntä tuin hänen omissa valinnoissaan. Valolla oli ohjauksikäyntejä enemmän sekä työelämänvalmennusta sekä työkokeilua ja terveydellistä selvittelyä. Päivän kanssa kävimme myös puhelinkeskusteluja ja olimme yhteydessä myös sähköpostilla. Päivällä on selkeä tulevaisuuden suunnitelma, hän aloittaa myynnin ammattitutkintokoulutuksen marraskuussa, mutta Valo ei päässyt samaan koulutukseen, joten hänen kohdallaan työskentelyä jatketaan Työvoiman palvelukeskuksessa.

Johtopäätöksenä voin todeta, että pitkäaikaistyöttömät vaativat usein pitkän ohjausprosessin. Ohjauksella pystytään vaikuttamaan asiakkaiden tulevaisuuteen. He ovat sopeutuneet työttömyyteen niin hyvin, että ilman ohjaajan tukea on vaikea ponnistella ylös. Työttömissä on tulevaisuuden työvoimareserviä, kunhan heidät taitonsa saadaan käyttöön. Pitkään työttöminä olleiden kanssa tehdään paljon töitä ja käytetään paljon aikaa.

Olisi toivottavaa, että sama ohjaaja pystyisi työskentelemään asiakkaiden kanssa pitkään tai asiakkaat saattaen vaihdettaisiin seuraavalle työntekijälle. Esimerkiksi minun olisi pitänyt käydä Valon kanssa siirtopalaveri työvoimatoimistossa. Työvoimatoimistossa asiakkaita on paljon, joten miten yksi työvoimaneuvoja voi muistaa, mitä uutta tietoa työllisyshankkeessa on saatu selville. Heidän oma tietojärjestelmänsä ei voi vastaanottaa sellaista tietomäärää, mitä työllisyshanke tuottaa.

Tätä kehittämishanketta kirjoittaessani olen joutunut reflektiivisesti pohtimaan asiakastapauksia, mutta asiakastapauksien kirjaaminen tulisi olla tarkempaa, jotta niitä pystyisi analysoimaan perusteellisemmin. Ei voi muistaa, mitä on tapahtunut ja mihin joku asia perustuu. Omassa työskentelyssä pitää ottaa enemmän huomioon asi-

akkaiden oppimiskokemukset. Esimerkiksi työelämänvalmennuksen jälkeen tulee vielä tarkemmin kysellä asiakkaan kokemuksia, jotta he pystyisivät ohjaajan avulla refleктоimaan oppimiskokemuksiaan. Pysin toimimaan asiakaslähtöisesti asiakkaiden kanssa, mutta usein voi olla, että ohjaajan rooli on vallitsevampi. Kuitenkin kunniotan aikuisia ihmisiä heidän päätöksenteossaan ja ajattelen, että heidän omasta elämästään on kyse ja he tekevät omat päätöksensä. Minun tehtävänä on tarjota ajattelun apuvälineitä.

Työpolku-hankkeelle on asetettu tulostavoitteet. Työpolku-hanke saavuttaa tavoitteet suhteellisen hyvin, työvoimahallinnolle kaikki on tulosta, jos saamme yhdenkin henkilön töihin, koska asiakaskunta on työttömiä. Mutta pitkäaikaistyöttömien kanssa työskennellessä laadulliset tavoitteet ovat merkityksellisempiä, jos voimme auttaa asiakasta löytämään uusia voimavaroja oman tilanteensa parantamiseen tai uskon luomiseen. Ohjaustyö vaatii aikaa.

LÄHTEET

- Aho, S., Virjo, I., Tyni, P. & Koponen, H. 2005. Työttömät ja palvelutarve – Työttömille kohdistetun kyselyn ja työnhakusuunnitelmien analyysin tuloksia. Viitattu 7.10.2006. Työvoimatoimiston sivusto. <http://www.mol.fi>.
- Gunnar, M., Pasanen, H., Pekkanen, M., Räsänen, L. & Vuolle-Salonen, M. 2004. Ohjaus näyttötutkinnon ja valmistavan koulutuksen henkilökohtaistamisessa. Ohjaus työ tavaksi -videoon liittyvä käsikirja. AiHe-projekti.
- Harju, A. 2001. Henkilökohtaistaminen tutkintotavoitteisessa koulutuksessa. Viitattu 23.11.2006. <http://www.oph.fi/attachment.asp?path=1,443,9111,9378,15360>
- Juutilainen P-K. Lehtori. Joensuu yliopisto. Aikuisopiskelijan ohjaus, koulutusmateriaali. Koulutuspäivä 28.4.2006.
- Kokkola, A., Kiiikkala, I., Immonen, T. & Sorsa, M. 2002. Mitä sinä elämältäsi haluat? Asiakaslähtöistä mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Stakes. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Kuopion seudun työpolku II – hanke väliraportti 24.2.2004 – 31.7.2006.
- Kuopion seudun työpolku-hanke. Viitattu 8.10.2006.
<http://www.aedu.sakky.fi/tyopolku/verkosto/materiaali/raportti/portaat.pdf>
- Mannila, S., Forsander, A., Hummasti, A. & Vehviläinen, J. 2002. Työelämäkynnykset ja haasteelliset ryhmät ja työllisyyspolitiikan näkökulmasta. Työministeriö. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Ojanen, S. 2000. Ohjauksesta oivallukseen. Ohjausteorian kehittelyä. Saarijärvi: Palmenia-kustannus.
- Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1 ohjauksen toimintakentät. Porvoo: Ws Bookwell Oy.

Onnismaa, J., 2000. Ohjaava koulutus: liikkumista rajapinnoilla ja toimimista toisin. Teoksessa: Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2 ohjauksen toimintakentät. Porvoo: Ws Bookwell Oy.

Opetushallitus. Viitattu 15.10. <http://www.oph.fi/page.asp?path=1,443,9111,9378>

Peavy, V. 1999. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Helsinki: Psykologien kustannus Oy.

Peavy, V. 2000. Ammatinvalinnan ja urasuunnittelun ohjaus postmodernina aikana. Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1 ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Peavy, V., 2004. Sosiodynaaminen näkökulma ja ohjauksen käytäntö. Teoksessa: Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3 ohjaustyön välineet. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Savon ammatti- ja aikuisopisto opetussuunnitelma yhteinen osa 2005.

Tapaninen, A. 2000. Työttömyys ja ohjaus. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2 ohjauksen toimintakentät. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Työllisyyslaki 1987/275

Vehviläinen, S. 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Gaudeamus.

Vähätalo, K., 1998. Työttömyys ja suomalainen yhteiskunta. Tampere: Tammer-Paino.

Vänskä, K. 2000. Jaettu asiantuntijuus – näkökulmia terveysneuvonnan ohjauskusteluun. Jyväskylän yliopisto, liikunta- ja terveystieteiden tiedekunta, terveystieteen laitos.