



**Osaamisen  
kehittäminen työvoimaneuvojan työssä  
- verkko-opintopiiristä yhteisiä oivalluksia  
ohjaukselliseen työtoteeseen**

**Merja Hilpinen**

**Kehittämishankeraportti  
Kesäkuu 2007**



**JYVÄSKYLÄN  
AMMATTIKORKEAKOULU**

*Ammatillinen opettajakorkeakoulu*

Tekijä(t) Merja Hilpinen	Julkaisun laji Kehittämishankeraportti	
	Sivumäärä 65	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi  Osaamisen kehittäminen työvoimaneuvojan työssä – verkko-opintopiiristä yhteisiä oivalluksia ohjaukselliseen työtoteeseen		
Koulutusohjelma Ammatillinen opettajankoulutus		
Työn ohjaaja(t) Kirsti Weissmann		
Toimeksiantaja(t)		
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Työn tavoitteena on kehittää työhallinnon verkko-oppimisympäristöön verkko-opintopiiri työvoimaneuvojan ydinosaamisen kehittämiseksi. Työhallinnon toimintaympäristön muutoksista johdettavat osaamisen kehittämisen alueet ovat työpolitiikan osaaminen, asiakaslähtöisyys, verkosto-osaaminen ja vuorovaikutustaidot sekä itsensä johtaminen. Verkko-opintopiirin kehittämisen tavoitteena on lisätä, tehostaa ja tukea henkilöstön oppimisen mahdollisuuksia ja tuoda uusi malli perinteisten koulutustilaisuuksien rinnalle ja integroida verkko-opintopiiri osaksi henkilökoulutusta.</p> <p>Yhteisiä oivalluksia ohjauksellisen työtöteen kehittämisen –verkko-opintopiirin tavoitteena on perehtyä työvoimaneuvojan ja työnhakijan vuorovaikutukseen liittyviin vaikutuksiin ja näkökulmiin; tunnistaa työ- ja toimintatapoja; saada tietoa sosiodynaamisen ohjauksen menetelmistä, voimavaraistamisesta ja dialogisuudesta; jakaa kokemuksia ja ajatuksia muiden opiskelijoiden kanssa; tuoda esille omalla työpaikalla työvoiman palvelurakenteen uudistukseen liittyviä arvoja ja asenteita ja kehittää omia verkko-oppimiskäytäntöjä ja tietoyhteiskuntavalmiuksia</p> <p>Verkko-opintopiiri perustuu ongelmaperustaiselle oppimiselle. Verkko-opintopiirissä korostuu ryhmän keskinäinen vuorovaikutus, ryhmän yhdessä määrittelemät oppimistarpeet, vuorovaikutuksellisuus ja yhteisöllinen tiedonmuodostus. Verkko-opintopiiriin on tehty moodle-oppimisalustaan. Verkko-opintopiiriä on kehitetty Pohjois-Savon TE-keskuksen työvoimaosastolla ja se on vielä kehittämisvaiheessa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Osaamisen kehittäminen, verkko-opetus, verkko-oppiminen, verkkokurssit, ohjaus, ongelmaperustainen oppiminen, henkilöstökoulutus, työpaikalla oppiminen		
Muut tiedot		

Author(s) Merja Hilpinen	Type of Publication Development project report	
	Pages 65	Language Finnish
	Confidential Until <input type="checkbox"/>	
Title  Course of New Guidance Methods to The Work of Employment Officers - E-learning opportunities for Employment Officers		
Degree Programme Vocational teacher education		
Tutor(s) Kirsti Weissmann		
Assigned by		
Abstract <p>The development project considered the development of e-learning opportunities for the personnel of employment offices. The aim of the project was to provide e-learning opportunities for all counsellors of labourforce. Network based learning serves also as an implement for new media and that's gives independences of the time and the place. All contact teaching can not erase course which based of virtual learning environments.</p> <p>The Ministry of Labour has chosen Moodle -learning environment for personnel education. The development project aims was to improve the services of employment offices, to elaborate e-learning method, to add and increase efficiency to personnel education and to support for personnel learning opportunities and to bring a new model beside of the traditional education methods.</p> <p>In the course of New Guidance Methods to The Work of Employment Officers is initiated in social interaction practices, social dynamic guidance methods, empowerment and dialog. Employment officers can share their experiences and thoughts with others and improve their e-learning abilities.</p> <p>The course is based on Problem-Based Learning (PBL) method.</p>		
Keywords e-learning, e-learning courses, guidance, problem based learning, personnel education, learning in workplace		
Miscellaneous		

# SISÄLTÖ

<b>JOHDANTO</b> .....	<b>7</b>
<b>2 OSAAMISEN KEHITTÄMINEN</b> .....	<b>8</b>
2.1 Työhallinnon toimintaympäristön muutokset ja haasteet.....	8
2.2 Osaamisstrategia-asiakirjan tarkoitus ja lähtökohta .....	11
2.3 Mitä osaaminen on työhallinnossa?.....	11
2.4 Työvoimapalvelut ja työvoimaneuvojan työ.....	16
<b>3 OPPIMINEN</b> .....	<b>19</b>
3.1 Oppimiskäsitystä etsimässä.....	19
3.2 Ongelmaperustainen oppiminen.....	24
3.3 Työorganisaatiot ja työssä oppiminen - muutoksessa oppiminen ja työelämän oppimisverkostot.....	27
3.4 Verkko-oppiminen.....	29
3.5 Moodle - oppimisalusta.....	32
3.6 Verkko-opettajuus ja oppimisen ohjaus .....	34
<b>4 VERKKO-OPINTOPIIRIN TOTEUTUS - VERKKO-OPINTOPIIRI OSAAMISEN KEHITTÄMISEN MALLINA</b> .....	<b>36</b>
4.1 Verkko-opintopiirin oppisisällöt ja -materiaalit .....	36
4.2 Ihmiskäsitys ja arvot työn tekemisen perustaksi .....	39
4.2.1 Ihmiskäsitys ja arvoperusta.....	39
4.2.2 Filosofinen ja teologinen ihmiskäsitys.....	41
4.2.3 Behavioristinen ihmiskäsitys .....	42
4.2.4 Humanistinen ihmiskäsitys.....	43
4.2.5 Kognitiivinen ihmiskäsitys.....	44
4.2.6 Konstruktivistinen ihmiskäsitys.....	44
4.3 Kohti ohjauksellista työtettä .....	45
4.3.1 Vuorovaikutukselliset käytännöt ja voimavaraistaminen .....	45
4.3.2 Vuorovaikutuksen ydin ja ammatillinen vuorovaikutus.....	46
4.3.3 Voimavaraistaminen .....	48
4.3.4 Sosiodynaaminen ohjaus .....	50
4.3.5 Konstruktivistinen teoria ja ohjaus .....	50
4.3.6 Ohjaus .....	51

4.3.7 Menetelmiä .....	53
4.3.8 Dialogisuus .....	56
4.3.9 Prosessin päättäminen .....	59
<b>5 POHDINTA.....</b>	<b>60</b>
<b>LÄHTEET.....</b>	<b>64</b>

Kuvio 1 Työhallinnon osaamisen kokonaisuus

Kuvio 2 Verkko-opintopiirin kehittämisen lähtökohdat

Kuvio 3 Työhallinnon verkko-oppimisympäristö

Kuvio 4 Yhteisiä oivalluksia ohjauksellisesta työotteesta verkko-opintopiirin  
keskustelufoorumeihin

Kuvio 5 Yhteisiä oivalluksia ohjaukselliseen työotteeseen verkko-opintopiirin  
tavoitteet

## JOHDANTO

Työhallintoa ollaan uudistamassa voimakkaasti erilaisilla ohjelmilla ja kehittämistoimilla. Tärkeinä kehittämisulottuvuuksina ovat osaamisen ja tuottavuuden kehittäminen. Kun organisaation osaamista kehitetään, siitä halutaan luoda tehokas, nopea, laadukas ja taloudellinen, osaamisen kehittämisen jatkuva toimintamalli, joka lisää organisaation toiminta- ja sopeutumiskykyä muuttuvassa toimintaympäristössä.

Tuotantotaloudellisesta näkökulmasta katsottaessa työvoimatoimistojen tuottavuuden merkittävin kehittämisen kohde on niiden kokonaistaloudellisuuden kehittäminen. Tästä näkökulmasta työvoimatoimistojen toimintaa olisi kehitettävä prosessiohjautuvaksi. Työvoimatoimistojen työnvälityksen olisi painotuttava työnhaun alkuvaiheeseen eli toiminnan pitäisi muuttua proaktiivisemmaksi ja samalla asiakaskunta pitäisi segmentoida tehokkaasti prosessiohjauksen tueksi.

Tässä kehittämistehtävässä käsittelen verkko-opintopiiriä organisaation osaamisen ja oppimisen keinona. Työssäni pohdin, millaisilla sisällöillä, keinoilla ja menetelmillä työvoimaneuvojan on mahdollista kehittää omaan työhönsä ohjauksellista työtettä verkko-oppimisen avulla. Verkko-opintopiirin tarkoitus on vastata työvoimahallinnon työntekijöiden kasvavaan tiedon ja osaamisen tarpeisiin ja samalla tuottaa uusi työtapa työvoimaosaston ohjauskäytäntöihin.

Verkko-opintopiirimallin luomisen tavoitteena on lisätä, tehostaa ja tukea oppimisen mahdollisuuksia ja tuoda uusi malli perinteisten koulutustilaisuuksien rinnalle sekä integroida verkko-opintopiiri osaksi henkilöstökoulutusta.

Verkko-opintopiirin avulla on mahdollista luoda tehokas ja aikaa säästävä op-

pimisen tapa. Omasta työstä oppiminen on funktionaalisen ja tilanne- ja toimintaympäristösidonnaisena oivallinen oppimisen tapa ja siksi verkko-opintopiiri on hyvä tapa lisätä ja ylläpitää työvoimaneuvojan työn ydinosaamista. Se on myös tapa, jolla voidaan tuoda työhallinnon strategiat lähelle työvoimaneuvojan työtä ja tukea työvoimaneuvojan työn ydinosaamisen osa-alueita.

Verkko-opintopiiriä on kehitetty Pohjois-Savon TE -keskuksen työvoimaosastolla ja se on vielä kehittämissä vaiheissa. Työvoimaosaston kehittämispäällikkö, ylitarkastajat, projektipäälliköt ja osaamisen kehittämisen työryhmään kuuluvat työvoimaneuvojat ovat voineet tutustua siihen ja esittää omia kommenttejaan sisällöstä ja toteuttamismahdollisuuksista. Verkko-opintopiirille on syntynyt ”tilausta” toimistoverkkouudistuksen myötä, kun työotteita ja –käytäntöjä halutaan yhtenäistää.

## 2 OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

### *2.1 Työhallinnon toimintaympäristön muutokset ja haasteet*

Työvoimapolitiikan keskeisenä tehtävänä on osaavan työvoiman saatavuuden turvaamisen lisäksi tukea työorganisaatioita väestön ikärakenteen aiheuttamassa muutoksessa. Tavoitteena on, että ikääntyvät työntekijät haluavat jatkaa nykyistä pitempään työelämässä ja että heidän ammattitaitonsa vastaa työelämän muuttuvia vaatimuksia.

Työhallinnon asiakaspalvelua on kehitävä vastaamaan ajan vaatimuksia. Tämän tehtävän onnistuminen riippuu työhallinnon oman henkilöstön osaamisen kehittymisestä, muutosvalmiudesta ja oikeansuuntaisten toimenpiteiden valinnasta. Työhallinnon ja työpolitiikan strategia osoittavat toiminnan pää-



määrät. Osaaminen ja sen johtaminen ovat keskeisiä keinoja strategian toteuttamisessa. Tämän vaativan tehtävän perustana on henkilöstön hyvinvointi, kehittyvä osaaminen ja työyhteisöjen toimivuus.

Osaamisen jatkuva kehittäminen on yksi merkittävimmistä menestystekijöistä ja osaamisen johtamisesta on muodostunut osa organisaation strategista johtamista. Henkilöstön kehittäminen vaatii asiantuntemusta ja perustana tulee olla organisaation strategiat ja toiminnan päämäärät. (Työhallinnon henkilöstön osaamisstrategia vuosiksi 2006 - 2010, s. 4)

Työhallinnon toimintaympäristön megatrendejä, jotka edellyttävät työhallinnossa parempaa osaamista, ovat sen mukaan teknologian kehitys, kansainvälisen työnjaon muutokset sekä väestön ikääntyminen. Näistä johdettavat osaamisen kehittämisen alueet ovat työpolitiikan osaaminen, asiakaslähtöisyys, verkosto-osaaminen ja vuorovaikutustaidot sekä itsensä johtaminen. Lisäksi työhallinnon palvelurakenteen uudistukset merkitsevät suuria haasteita henkilöstön osaamiselle. Työhallinnosta poistuu vuoteen 2011 mennessä noin 1100 henkilöä, joiden tilalle palkataan työhallinnon tuottavuusohjelman mukaan vain noin 550 uutta henkilöä. Tämä edellyttää työn tuottavuuden nousua, koska pienemmällä henkilöstömäärällä on tuotettava yhtä paljon ja entistä laadukkaampia palveluja kuin aiemmin. Ikääntyvät työntekijät ja työn vaatimusten lisääntyminen, esimerkiksi tilastollisen tiedontuotanto ja erikoistuminen, tuovat mukanaan uusia haasteita henkilöstön kehittämiseksi.

Toimintaympäristön muutosten ja haasteiden myötä työvoimatoimistoja on kehittävä työnhakijoiden ja työnantajien kohtaustiloina, työelämän asiantuntijoina ja strategisina partnereina seutukunnallisessa kehittämistyössä. Lisäksi on kehitettävä verkkopalveluja ja keskeisiä työprosesseja mm. työnhakuprosessi on kehittävä proaktiivisemmaksi ja mahdollisimman nopeaan työ-

listymiseen tähtääväksi. Sähköisiä palveluja, sähköisiä työprosesseja ja verkossa työskentelyä kehitetään niin, että työ ja palvelut tulevat ajasta ja paikasta riippumattomiksi. Etätyömahdollisuudet yleistyvät ja tieto- ja viestintäteknologian kehittymisen myötä mahdollistavat esim. virtuaaliset työyhteisöt.

Asiakaslähtöistä toiminnan vaikuttavuutta on parannettava niin, että toiminta vastaa yhteiskunnan, kansalaisten ja työnantajien tarpeita. Myös tämä edellyttää henkilöstöltä uutta osaamista. Asiakaspalvelutehtävissä tarvitaan nykyistä enemmän asiakaspalvelu- ja markkinointiosaamista, työn kysyntätekkijöiden sekä työmarkkinainformaation haltuunoton menetelmällistä osaamista. (Työpolitiikan strategiatarkiste 2006 – 2010).

Alueiden kehittämislain mukaan alueellista kehittämistyötä koordinoivat maakuntaliitot, joiden rooli alueiden kehittämisessä vahvistunee. Maakuntaliiton johdolla valmistellaan ja laaditaan vuosittain maakuntaohjelman toteuttamissuunnitelma, jossa valtionrahoitusta koskeva osuus toimii maakunnan valtionrahoitusesityksenä, jonka pohjalta ministeriöt ja maakunnat neuvottelevat. Työhallinto osallistuu toteuttamissuunnitelmien laadintaan. Yhteistyö sidosryhmien kanssa edellyttää työhallinnon strategisen työn vahvaa tuntemusta, kykyä perustella työhallinnon painotukset alueen toiminnassa sekä yhteistoimintaa alueen työvoima- ja elinkeinopolitiikan toteutuksessa.

Kunta- ja palvelurakennemuutoksen toteutus vaikuttaa työhallinnon toimistoverkkoon. Työvoimatoimistoverkkoa kehitetään siten, että itsenäisten työvoimatoimistojen määrä vähenee edelleen ja tämä lisää ja moninaistaa kehittämisen haasteita osaamisen näkökulmasta. Kun toimitaan verkostoituneessa organisaatorakenteessa, yhä suuremmissa organisaatioissa ja sidosryhmien asettamat vaatimukset toiminnalle lisääntyvät ja mahdollisuudet osallistua alueelliseen kehittämistyöhön kasvavat, tarvitaan työvoimatoimiston johtami-

selta vahvaa ammattijohtamista. Laajentunut toiminta-alue mahdollistaa henkilöstön erikoistumisen tiettyjen palvelujen tuottamiseen.

Myös työhallinnon on tulevaisuudessa kilpailtava osaavasta työvoimasta. Henkilöstön sitoutumista voidaan edistää uramahdollisuuksilla ja kehittymiseen ja kouluttautumiseen liittyvillä kannustimilla. Työhallinnon tulee olla työnantajana houkutteleva työpaikkavaihtoehto mielenkiintoisine työtehtävien ja hyvine urakehitysmahdollisuuksineen.

## ***2.2 Osaamisstrategia-asiakirjan tarkoitus ja lähtökohta***

Työhallinnon osaamisen johtamisen tulee olla aiempaa enemmän työhallinnon strategian yhteydessä. Osaamisen kehittämisen strategian lähtökohtia ovat

1. osaaminen on keskeisin voimavara, jolla työnantaja vastaa tulevaisuuden haasteisiin;
2. osaamisnäkökulma on sisällytettävä henkilöstöstrategiaan ja ohjausprosesseihin;
3. osaamisen johtaminen on toiminnan johtamista ja
4. kaikkea osaamista ei voi eikä tarvitse hallita: on luotava edellytyksiä osaamisen kehittymiselle.

## ***2.3 Mitä osaaminen on työhallinnossa?***

Yleisiin työelämän kvalifikaatioihin eli työelämässä vaadittaviin tietoihin, taitoihin, asenteisiin ja motivaatioon (Takala 1991, s. 31 – 47) kuuluvat tekniset perusvalmiudet, organisaatio-osaaminen osana toiminnan ”yleissivistystä”, sosiaaliset kvalifikaatiot, innovatiiviset kvalifikaatiot ja normatiiviset kvalifi-

kaatiot . Seuraavassa tarkastelen Työhallinnon henkilöstön osaamisstrategia vuosiksi 2006 - 2010.

Teknisten perusvalmiudet ovat johdettavissa organisaation tehtäväjaosta ja ne luovat pohjan oman tehtävän hoitamiselle. Teknisiä perusvalmiuksia työhallinnossa ovat esimerkiksi työmarkkina-alueen tuntemus, asiakastuntemus, lainsäädännön sekä muiden ohjeiden ja määräyksien tuntemus sekä tieto- ja viestintätekniikan osaaminen.

Organisaatio-osaamiseen liittyy toimialan historiaan ja nykyisen tilanteeseen vaikuttavien tekijöiden ymmärtäminen sekä toimialan toimintaympäristön ja verkoston tuntemus. Työhallinnossa tätä osaamisaluetta tarkoittaa työpolitiikan ja työhallinnon tuntemus, sen kokonaisuuden ymmärtäminen ja julkisen työvoimapalvelun kokonaisuuden hallinta.

Sosiaalisiin kvalifikaatioihin sisältyvät muun muassa vuorovaikutustaidot, kyky tunnistaa toisen tunnetiloja ja ristiriitojen ratkaisutaidot. Tämän kvalifikaation avulla ihminen ohjaa, motivoi ja kohtaa muita ihmisiä niin työyhteisössä kuin asiakassuhteissakin. Työhallinnossa esim. asiakaspalveluun liittyvät taidot ja ohjaaminen sekä kantaa ottava työote löytävät kotinsa tämän kvalifikaation alueelta. Kumppanuuteen perustuvassa yhteistyössä ja verkostotyössä ilmenee myös sosiaalista osaamista.

Innovatiivisiin kvalifikaatioihin sisältyy kyky ennakoida ja ymmärtää, että tulevaisuuden osaamisen edellytykset luodaan tänään. Ennakointitaidot, proaktiivisuus ja luovuus merkitsevät arkipäivässä ilmenevien tilanteiden ja niistä nousevien uusien haasteiden hahmottamista ja ratkaisemista. ”Tulevaisuuden tekeminen” edellyttää toimintaympäristöstä nousevien osaamishaasteiden tulkitsemistaitoa.

Normatiiviset kvalifikaatiot liittyvät ihmisen henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, kuten motivoituneisuuteen, oma-aloitteisuuteen, paineensietokykyyn sekä ammatilliseen itseluottamukseen. Näiden asioiden kehittäminen liittyy usein niistä tietoisemmaksi tuloon. Etiikan ja arvojen mieltäminen työn perustaksi on osa normatiivisia kvalifikaatioita.

Ammatillinen perusosaaminen on valmiuksia, joita henkilö on hankkinut omassa ammatillisessa koulutuksessaan sekä työssään. Kullakin työhallinnossa työskentelevällä henkilöllä on siis taustalla oma ammatillinen orientaationensa, joka pohjaa hänen koulutukseensa. Ammatillista perusosaamista voi kutsua myös ammatilliseksi orientaatioksi, jonka varassa ja jonka kautta ihminen jäsentää työtään ja todellisuuttaan.

Työhallinnon ydiosaaminen on sellaista visioon ja perustehtävään pohjaavaa osaamista, jota muissa organisaatioissa ei ole. Se sisältää menettelyjä, tekniikkaa, prosesseja sekä toimintatapoja, joiden avulla osaaminen saadaan hyödynnetyksi mahdollisimman tehokkaasti ja joiden avulla osaamisista luodaan arvoa asiakkaalle. Ydiosaaminen on strategisesti tärkeää osaamista, jota tulee jatkuvasti vahvistaa ja jota koko henkilöstön tulisi hallita.

Työhallinnon ydiosaamisen osa-alueet ovat tiedot, taidot, välineet ja verkostot, jotka ilmenevät kaikilla työhallinnon tasoilla asiakasprosesseissa, toimintavoissa sekä johtamisosaamisessa. Tämän lisäksi työhallinnon ydiosaamiseen kuuluvat kehittämisosaaminen ja muutoksen hallinta ja sen johtaminen. Nämä ydiosaamiset edellyttävät sekä organisaatiolta että työntekijältä jatkuvaa arviointia, oppimista ja uudelleen suuntautumista.

Työhallinnossa tieto on työmarkkinatietouden, työpolitiikan, työelämätietouden, näihin liittyvän lainsäädännön sekä yhteiskunnallisen muutoksen hallintaa. Tähän osa-alueeseen kuuluu myös teknologinen osaaminen (mm. kyky seurata teknologian kehittymistä, ennakoida kehityksen edellyttämiä koulutustarpeita, teknologisen toimintaympäristön haltuunotto). Tähän ydinosaamiseen liittyy myös tiedonhankintaosaaminen eli erilaisten tietovirtojen lainalaisuuksien tuntemus, kyky nähdä vaihtoehtoisia ja uusia ratkaisuja sekä oikean ja halutun tiedon etsiminen ja löytäminen, tiedon analysointi ja arviointi.

Taidoissa kohtaavat ihmisen ja hänen työnsä. Työntekijän on pystyttävä soveltamaan hankkimiaan tietoja asiakaslähtöisesti ja ratkaisuhakuisesti henkilöasiakkaiden ja työn kohtaamiseen tai työvoiman hankintaan liittyvissä asioissa. Taito on siis kykyä soveltaa, käyttää ja jalostaa omaa ja muiden tietoa niin, että työt sujuvat keskeisten tavoitteiden suuntaan.

Vuorovaikutus- ja kuuntelutaidot ulkoisten ja sisäisten asiakkaiden kanssa sisältyvät tähän ydinosaamisen osa-alueeseen. Asiakastyön ydinosaamisista ovat ohjauksellinen ja kantaaottava työote, joiden avulla työhallinto tuottaa lisäarvoa henkilö- ja työnantaja-asiakkaille.

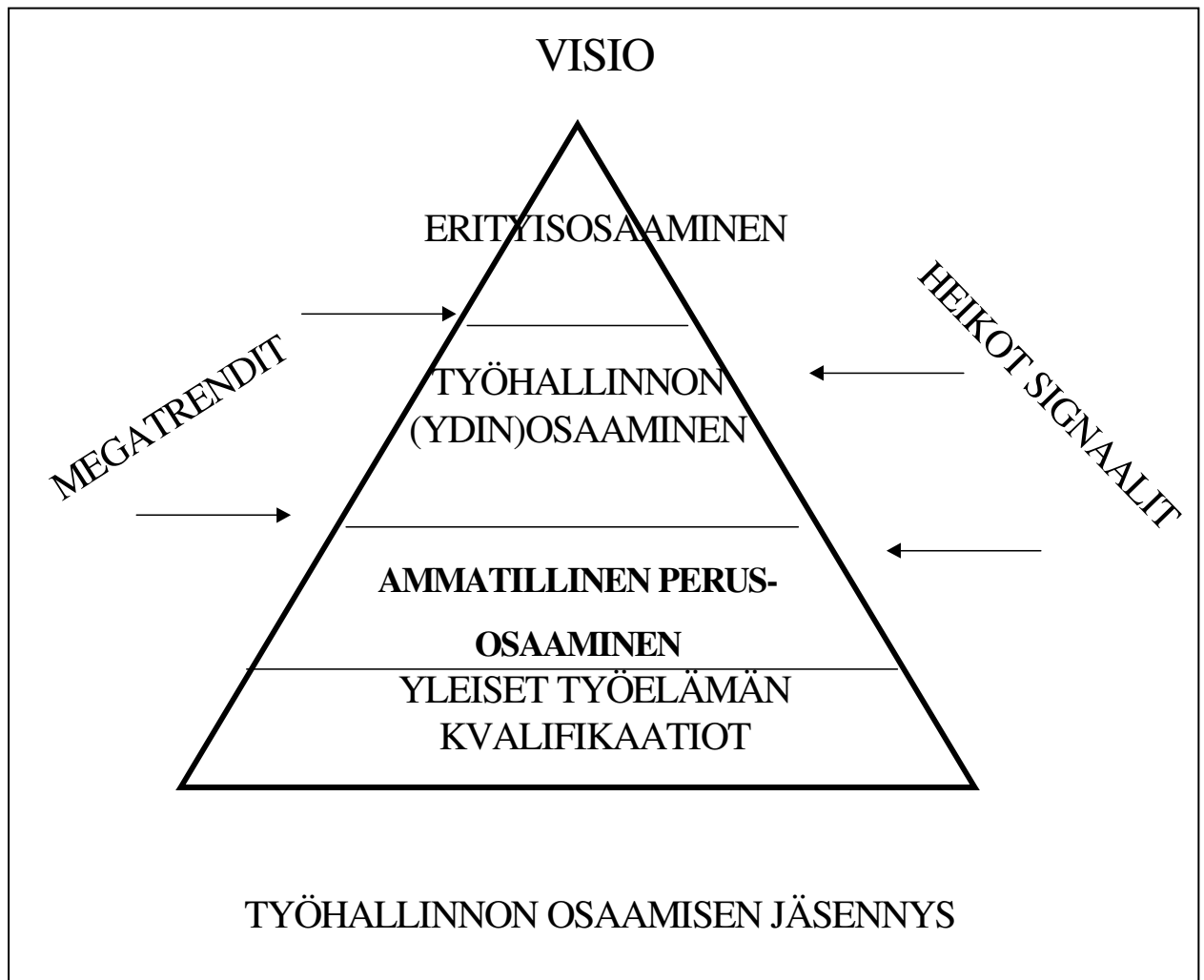
Välineiden hallinta työhallinnossa on palvelu- ja asiakasprosessin osaamista, esim. prosessimainen työote ja prosessien eri vaiheiden tunnistaminen ja niiden tuloksellisuuden varmistaminen. Se on kykyä johtaa työhallinnossa määriteltäviä prosesseja, jotka voivat olla ajasta ja paikasta riippumattomia ja joita toteutetaan eri yhteistoimintaverkostoissa. Välineosaamiseen liittyy myös resurssien käytön osaaminen eli välineitä ja työprosesseja on pystyttävä suuntaamaan ja priorisoimaan mahdollisimman tehokkaasti. Tämä osaamisen alue on keskeinen johtamisosaamisen alue.

Kumppanuus- ja verkosto-osaaminen sisältää verkostomaisen työskentelyn hallinnan ja kyvykkyyden käyttää erilaisia yhteistyöverkostoja. Tämä merkitsee kykyä hallita sellaisia palvelu- ja työprosesseja, joiden tuottamiseen osallistuu useampia toimijoita. Verkosto-osaaminen kytkeytyy kiinteästi vuorovaikutusosaamiseen ja se vaatii aikaa kehittyäkseen. Se on työhallinnon asiantuntijuuden tunnistamista ja jakamista verkostoissa.

Työhallinnossa vaadittava erityisosaaminen liittyy työtehtäviin, asiakasryhmiin ja työmenetelmiin. Erityisosaaminen on henkilökohtaisia, spesifejä osaamisia, joissa ilmenee yksilöllisiä vaihteluja. Erityisosaamista voidaan hankkia ja kehittää rakentaen sitä olemassa olevan osaamisen päälle, mutta se voi olla myös koulutustaustasta lähtevää erityisasiantuntemusta ja -osaamista. Tästä esimerkkeinä ovat lainsäädäntöosaaminen ja hankintaosaaminen. Asiakasryhmittäistä erityisosaamista tarvitaan esimerkiksi maahanmuuttajien palveluiden ja rakenteellisen työttömyyden kysymyksissä.

Tulevaisuudessa, työhallinnon henkilöstön vähentyessä ja työvoimatoimistoverkon uudistuessa erityisosaamisen merkitys tulee korostumaan ja se tulee aiempaa enemmän keskittymään joihinkin toimipisteisiin.

Kuvio 1. Työhallinnon osaamisen kokonaisuus



#### *2.4 Työvoimapaalvelut ja työvoimaneuvojan työ*

Työmarkkinoiden toimivuuden edistämiseksi valtio järjestää ja kehittää työvoimapaalveluja niin, että ne tukevat yksityisten henkilöiden ammatillista kehittymistä ja työhönsijoittumista sekä turvaavat työnantajien työvoiman saantia. Työvoimapaalvelulain mukaisia työvoimatoimiston tarjoamia työvoimapaalveluja ovat työnvälitys, ammatinvalinnanohjaus, työvoimapolitiittinen aikuiskoulutus, koulutus- ja ammattitietopalvelu sekä ammatillinen kuntoutus.



Työnvälityksen tehtävä on täyttää nopeasti ja laadukkaasti avoimet työpaikat ja tarjota nopeasti työpaikkaa vaihtaville tai työttömille heille sopivaa työtä. Henkilöasiakkaan sijoittumista työmarkkinoille tuetaan ensisijaisesti työvoimapalveluilla ja toissijaisesti työllisyyslain (275/87) mukaisilla palveluilla. Työnvälityksen tarkoituksena on edistää työvoiman mahdollisimman tehokasta ja tarkoituksenmukaista työhönsijoittumista ja tukea työmarkkinoiden toimivuutta. Työvoimapalvelut järjestetään siten, että ne perustuvat ensisijaisesti asiakkaiden tarpeisiin ja vapaaseen valintaan. Työvoimapalvelut edistävät yksityisen henkilön työllistymistä ja pysymistä työmarkkinoilla samoin kuin työnantajan työvoiman saantia ja henkilöstön kehittämistä. (Palvelutuotekuvaukset, Työnvälityksen työkäytännöt 2000, 1 – 4)

Työvoimapalvelujen tarjontaa kehitetään jatkuvasti siten, että parannetaan ura-, työpaikka- ja henkilövalintojen onnistumisen edellytyksiä työmarkkinoilla, lisätään työvoiman ammatillista pätevyyttä työmarkkinoiden ammatitaitovaatimusten mukaisesti, helpotetaan työmarkkinoilla tarjolla olevien vaihtoehtoisten ratkaisujen etsintää ja autetaan asiakkaita tekemään mahdollisimman onnistuneita valintoja.

Työnvälityksen asiakaspalvelun periaatteena ovat asiakaslähtöisyys, ammattitaitoisuus, luottamuksellisuus, saatavuus, sitoutuminen ja vastuu sekä aktiivisuus. Asiakaslähtöisyys on vuorovaikutusta asiakkaan kanssa; kohtaamista, kuuntelua, tukemista ja ohjausta, palveluodotusten realisointia ja palvelutarpeen selvittämistä. Asiakaslähtöinen palvelu on puolueetonta, tasapuolista, yhdenmukaista ja yhdenvertaista, konkreettista ja selkeää, nopeaa, joustavaa ja ennakoivaa. (Palvelutuotekuvaukset, Työnvälityksen työkäytännöt 2000, 4 – 5)

Työvoimaneuvojan ydinsaamiseen kuuluu tietää työtä säätelevät lait, asetukset, ohjeet ja määräykset sekä toimintatavat ja työkäytännöt. Työvoimaneuvo-

jan on tiedettävä työhallinnon palvelutuotteet ja –prosessit, työelämän ja ammattialat, koulutusmarkkinat ja oman työvoimatoimiston toimialuemahdollisuudet ja työllisyystilanne. Lisäksi on osattava tunnistaa asiakasryhmät, rekrytointikeinot ja -kanavat, ennakoitava tulevaisuuden työmarkkinoita ja tehtävä omatoimista tiedonhankintaa.

Työvoimaneuvojan asiakastyössä korostuvat yhä enemmän ohjaukselliset taidot (OHJUS 2002). Asiakkaille tarjotaan laajoja palvelukokonaisuuksia, tehdään yhdessä erilaisia suunnitelmia (työnhakusuunnitelma, kotoutumisuunnitelma, kuntouttavan työtoiminnan suunnitelma, työllistymissuunnitelma), joiden tavoitteena on työllistyminen. Myös opintosuunnitelmien henkilökohtaistaminen ja etuuksien muutokset tuovat paineita muuttaa työtapoja. Työvoimaneuvojan olisi osattava luoda asiakkaaseen kontakti, tunnistaa asiakkaan palvelutarve ja toimittava asiakaslähtöisesti mutta kantaaottavasti, olisi osattava markkinoida työhallinnon palveluja ja neuvotella jämäkästi asiakkaan kanssa tehden ratkaisuehdotuksia.

Julkisen työvoimapalvelun rakenteellista uudistusta on viety eteenpäin kahdella väylällä: perustamalla työvoimanpalvelukeskuksia ja kehittämällä työvoimatoimistoissa tarjottavia palveluja. Työvoimatoimistoissa palvelumallin uudistuksen toteutettaviin toimiin kuuluvat eri palvelukanavien systematisoitu käyttö (mm. verkkopalvelujen ja valtakunnallisen puhelinpalvelun käyttöä); työnhakukeskusten perustaminen; työnhaun alun vahvistaminen; palvelutarpeen arvioinnin liittäminen kiinteäksi osaksi asiakkaan palveluprosessia; työnhakija-asiakkaiden henkilökohtaista palvelua kehitetään aktiivisen ja kantaaottavan palvelun suuntaan; palvelun prosessinomaisen etenemisen varmistaminen ja koko julkisen työvoimapalvelun palveluvalikoiman hyödyntäminen; asiakkaan ohjaaminen työvoiman palvelukeskuksiin lähtökohdiltaan samantilaisiin yleisiin periaattein koko maassa; asiakkaan palvelun etenemisen ja tulok-

sellisuuden seurata. Työvoimatoimistoissa on huolehdittava virkailijoiden osaamistarpeiden selvittämisestä ja niihin vastaamisesta. Asiakaspalvelun keskeisten työkäytäntöjen omaksuminen ja kantaaottavan palveluotteen käyttöönotto merkitsee asiakaspalvelukäytäntöjen koulutusta. Esimerkiksi opintopiirityyppinen työkäytäntöjen kehittämistyö olisi hyvä vakiinnuttaa.

Työvoimaneuvojien osaamisen kehittäminen on tärkeää. Tehtäviini ESR-koordinaattorina kuuluu mm. työvoimapalvelujen kehittäminen projektien avulla. Useissa työllisyys Hankkeissa on tullut esille mm. yhteistyötaitojen kehittämisen tarve. Oman työni kehittämisen kannalta perusteltua kehittää työvoimaneuvojien ohjauksen, asiakkaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen taitoja.

### **3 OPPIMINEN**

#### ***3.1 Oppimiskäsitystä etsimässä***

Aikojen kuluessa on esiintynyt erilaisia oppimisteoreettisia suuntauksia ja oppimista ja opetusta hallinneita käsityksiä. Oppimisen tutkimuksen historia osoittaa, että oppimisen käsite on ymmärretty ja tulkittu aikojen kuluessa monella eri tavalla. Järvinen, Koivisto & Poikelan (2002, 82) mukaan eri teoriasuuntaukset jakautuvat yksilöpsykologisen ja sosiaalipsykologisen selittämisen kategorioihin ja kehittyvät koko ajan. Kun yksilöpsykologia tutkii yksilössä tapahtuvia muutoksia, sosiaalipsykologia tutkii ryhmässä tapahtuvaa toimintaa. Molemmat suuntaukset ovat tärkeitä oppimisen kannalta. Teoriasuuntaukset sisältävät metaorientaation eli perusolettamuksen tiedon luonteesta ja käyttötavasta. (Järvinen et al. 2002, 80 – 95).

Ohjauksellista työtettä kehittävän verkko-opintopiirin oppimiskäsitys perustuu kognitiiviseen oppimiskäsitykseen. Kognitiivinen oppimiskäsitys perustuu konstruktivistiseen tiedonkäsitykseen, jonka mukaan havaitsija ja havainnoitava ilmiö ovat sidoksissa toisiinsa. Oppija luo itse omia tieto rakenteitaan ja tiedon rakentaminen tulkinnallista, kriittistä ja soveltavaa. Kognitiivisen oppimiskäsityksen mukaan oppimisen tavoitteena on tiedon hallinta eli kognition muodostaminen. Tämän käsityksen taustalla on ajatus tiedon kahdensuuntaisesta kulusta, tiedon esittäjä saa palautetta.

Kognitiivinen oppimiskäsitys perustuu humanistiseen ihmiskäsitykseen, jonka mukaan ihminen on aktiivinen tiedon hankkija, käsittelijä ja omien tietorakenteittensa jäsentäjä. Oppija on aktiivinen toimija, joka pyrkii ymmärtämään, muodostamaan käsitteitä, tekemään havaintoja ja suunnittelee oppimistaan yhdessä opettajan kanssa. Oppijalla on siis älyllisiä, kielellisiä ja moraalisia tarpeita ja uuteen tilanteeseen joutuessaan hän pyrkii ratkaisemaan ristiriitaa vanhan tiedon ja uusien havaintojen, ajatusten ja toimintamahdollisuuksien perusteella.

Kognitiivisen oppimisteorian mukaan oppijan oppimisprosessissa on tärkeää huomioida, millaisia kognitiivisia karttoja hänellä on jo olemassa. Vääränlainen skeema aiheuttaa oppimisvaikeuksia. Oppija voi myös pitää omat väärätkin skeemansa opetuksesta huolimatta tai opittu ei muutu käytännön toiminnaksi. Puhutaan mielekkästä oppimisesta, jossa oppija oppiessaan hankkii uutta tietoa tai järjestää vanhaa tietoa uudelleen, saavuttaa jäsenyntyä ajatuksia ja selityksiä toiminnalle.

Kognitiivisessa oppimiskäsityksessä tärkeitä ovat metakognitiot, puhutaan julkiteorioista ja käyttöteorioista. Mielestäni juuri ammatillisessa opetuksessa pitäisi pyrkiä yhdistämään julkiteoria eli skeemat, joiden mukaan sanotaan toimittavan, ja käyttöteoria eli skeemat, joihin sisältyy tiedostamattomia vaikut-

tamia ja heikosti tietoisesti jäsenneiltyä toimintaa, yhdeksi ja samaksi toiminnan perustaksi.

Kognitiivisissa oppimisteorioissa voidaan korostaa oppimisen tilanneyhteyttä eli situationaalisuutta tai ekspansiivisuutta eli oppijan aikaisemman tietämyksen ja uutta toimintatapaa vaativien ristiriitojen kohtaamista ja ratkaisemista työ- ja kehityshistoriassa. Kognitiiviseen oppimiskäsitykseen perustuen Yrjö Engeströmin on jäsentänyt oppimismallin, jossa alussa oppija motivoidaan oppimaan aihe tiedollisen ristiriidan avulla ja sen jälkeen orientoidutaan eli luodaan orientaatioperusta, joka antaa oleelliset asiat ja kytkee yksityiskohdat kokonaisuuteen. Tästä jatketaan aiheen sisäistämällä eli suhteuttamalla aikaisemmin opittuun ja luodaan uuden tiedon malli. Sen jälkeen ulkoistetaan eli sovelletaan ja arvioidaan opittua kriittisesti ja kontrolloidaan omaa oppimista. (Engeström 2004)

Oppiminen on siis prosessi, jota opettaja tukee. Hän motivoi, valmistaa uuteen, selvittää taustoja, välittää uutta tietoa, auttaa jäsentämään ja tulkitsemaan tietoa, systematisoi, kehittää harjoitustehtäviä, soveltaa uusia syntyneitä ratkaisuja ja osallistuu arviointiin.

Konstruktivistinen perinne kuuluu myös kognitiivisiin oppimisteorioihin.

Konstruktivistinen perinne tarkastelee ihmisen sisäisiä prosesseja, kuten ajattelua, tiedon valikointia ja käsittelyä, muistia jne.

Konstruktivismia voidaan pitää "sateenvarjoterminä", joka kokoaa alleen tietynlaisia oppimisprosessia koskevia käsityksiä. Konstruktivismi on enemmänkin tietoteoreettinen näkemys kuin oppimisteoria, koska sen perimmäinen mielenkiinto kohdistuu tiedon alkuperään. Konstruktivistisen näkemyksen mukaisesti tiedoksi voidaan kutsua vain sellaista tietoa, joka on syntynyt yksilön aktiivisen konstruoinnin tuloksena ja joka on olemassa ainoastaan subjek-

tin kautta. Oppijat valikoivat tietoa sekä yksilöllisen että sosiaalisen merkityksenannon perusteella. Muiden oppimiseen osallistuvien oppijoiden oppimiselle antama merkitys motivoi ja mallintaa oppijan omaa toimintaa. Konstruktivistiset oppimisteoriat korostavat myös reflektion merkitystä. Reflektio palvelee kognition muodostusta. Tärkeää konstruktivistien oppimisteorioiden muukaan on, että oppija kokemustensa kautta konstruoi ja rakentaa tietoa sekä valikoi ja tulkitsee informaatiota ja jäsentää sitä aikaisempiin tietoihinsa ja näkemyksiinsä nivoutuneena.

Konstruktivististen teorioiden merkitys oppimiselle on elinikäisen oppimisen idean esiin tuominen. Niin tiedot kuin taidotkin vanhenevat ja tarvitaan osaamisen päivittämistä ja uuden jatkuvaa oppimista. Osaamisen uudet tarpeet nousevat tärkeään asemaan työelämässä ja näihin tarpeisiin pitäisi vastata nopeasti. Toimintaympäristö on yhä kompleksisempää ja työelämä vaatii dynaamisuutta, yksilöllisyyttä ja joustavuutta. Sekä työnantajalla että työntekijällä on vastuu osaamisen ajantasaistamisesta. Konstruktivistiset oppimisteoriat korostuvat oppimista opetuksen sijaan, oppijaa opettajan sijaan ja tiedon henkilökohtaista rakentamista aikaisempien kokemusten pohjalta sen sijaan, että opiskeltaisiin "valmiiksi pureskeltuja" tietoja. Oppijalle on paljon mahdollisuuksia, mutta toisaalta hän on myös itse vastuussa omasta oppimisestaan. Tärkein motivaatio on halu oppia, joka antaa voimavaroja vaikeuksissa.

Konstruktivismiin periaatteet toteutuvat etä- ja itseopiskelussa, joissa oppijan itseohjautuvuudella on suuri merkitys opintojen onnistumisen kannalta. Samoin uudet oppimisympäristöt perustuvat konstruktivistiselle ajattelulle. Konstruktivistinen oppiminen on itsesäätelevää ja oppijakeskeistä oppimista. Se ei kuitenkaan saa tarkoittaa sitä, että opiskelijat jätetään oppimistehtäviensä kanssa yksin. Opettajien on kehitettävä uudenlaisia tehtäviä ja opetuksen muututtava oppimisen ohjaamiseksi, opiskelijoita olisi tuettava kehittymään itseohjautuvina ja taitavina oppijoina.

Koska oppija nähdään aktiivisena tiedon rakentajana, konstruktivistinen näkemys tuo opetukselle oppijaa tukevien oppimismahdollisuuksien luomisen, opettajan olisi luotava ristiriitaa aiemmin opittuun. Tärkeää on ymmärtäminen, mielekäs ja merkityksellinen tieto, erilaisten tulkintojen ja näkökulmien ja tilannesidonnaisuuden huomioiminen ja sosiaalinen vuorovaikutus.

Humanistinen käsitys perustuu interaktioon eli yksilön ja ryhmän väliseen vuorovaikutukseen ja yhteistoimintaan. Tämän käsityksen taustalla on ajatus, että tiedon omaksumisen ja soveltamisen lisäksi oppijan oma persoona ja toimintaympäristö vaikuttavat oppimiseen. Humanistisen oppimisteorian ytimenä on dialogi ja vuorovaikutus esimerkkinä yhteistoiminnallinen oppiminen. Humanistisissa lähtökohdissa korostuvat oppijan itsensä toteuttamisen tarpeet ja opettajuudessa oppimisen ohjaaminen, kannustava ilmapiiri, oppijan kehittyminen yksilönä ja sisäisten prosessien kasvattaminen. Tärkeää on oppijan kokemusten huomioiminen.

Kokemusperustaisen, kokemuksellisen oppimisen tausta-ajatuksena on reflektio eli oppijan kriittinen toiminta oman tiedon ja toiminnan suhteen. Tämän käsityksen taustalla on ajatus, että tiedon omaksumisen ja soveltamisen lisäksi oppijan oma persoona ja toimintaympäristö vaikuttavat oppimiseen. Kokemuksellisen oppimisen ydin on oppimisprosessin tuottamassa kokemuksessa. Oppiminen on sisäistä pohdintaa, reflektiivistä havainnointia, ja ulkoista toimintaa, aktiivista kokeilua eli oppimisen kohteena olevan mallin, teorian tai käsitteiden soveltamista käytäntöön. Tavoitteena on tapahtuneen ymmärtäminen ja käsitteellistäminen.

Kokemuksellinen oppiminen on oppijaa monipuolisesti koskettava, aktivoiva toiminnallinen prosessi. Oppimisprosessiin liittyy aistikanavien, tunteiden, elämysten, mielikuvien ja mielikuvituksen käyttö. Kokemuksellisessa oppimi-

sessä tavoitellaan persoonallista ja sosiaalista kasvua ja oppijan itsetuntemuksen lisäämistä ja tietoisuutta omasta oppimisesta.

Kokemusperäisestä oppimisesta on esitetty Kolbin oppimisen syklinen malli. Tässä mallissa keskeisintä on sen sisältämät kaksi perusulottuvuutta: ymmärtämisen ulottuvuus ja muuntelun ulottuvuus. Ymmärtämisen ulottuvuudella ovat kokemus ja käsitteellistäminen ja siihen sisältyy motivaatio ja tiedollinen ymmärtäminen. Käsitteitä tarvitaan tapahtumien ymmärtämiseen ja tiedostamiseen. Muuntelun ulottuvuudella ovat reflektio ja toiminta (soveltaminen) ja siihen sisältyvät sisäisen ja ulkoisen toiminnan välinen muuntelu.

### ***3.2 Ongelmaperustainen oppiminen***

Työelämässä tarvittavan asiantuntijuuden kehittymisen yhtenä koulutuksellisenä ratkaisuna pidetään ongelmaperustaista oppimista. Ongelmaperustainen oppiminen tarkoittaa opetuksen suunnittelumenetelmää mutta myös laajempaa lähestymistapaa kuin vain opetustekniikkaa. Ongelmaperustainen oppiminen on tapa saada opiskelija työkäytännön ongelmien pariin; se on keino kehittää oppimistaitoa; se on strategia, jolla opitaan pienryhmissä kannustavan ohjaajan avulla jne. Ongelmaperustaiseen oppimiseen kuuluu ongelmasuuntautuneet (problem-oriented), ongelmalähtöiset (problem-based) ja ongelmanratkaisupainotteiset (problem-solving) opetussuunnitelmat ja menetelmät. (Engel, C.E. 2000, 33 – 43, Poikela E. & S. 2005, 32).

H. S. Barrowsia voidaan pitää ongelmaperustaisen oppimisen merkittävimpänä määrittäjänä ja kehittämistyön aloittajana. Ross siteeraa Barrowsia ja Tamblynia, jotka ovat määritelleet ongelmaperustaisen oppimisen oppimiseksi, joka syntyy ongelman ymmärtämisen tai ratkaisuun pyrkivästä työprosessista (Ross, B. 2000, 44).



Ongelmaperustaisessa oppimisessa keskeistä on uuden tiedon rakentaminen, järjestäminen ja uudelleen määrittelyn uuden opitun perusteella. (Poikela & Poikela 1999, 169). Sen käytön perusteena on olemassa tieto siitä, miten jonkin asia on, ja tieto siitä, miten jokin asia tehdään. Ongelmaperustainen opetus etenee kysymällä, mitä on tarpeen tietää, jotta ongelma voidaan ratkaista, lievittää tai hallita tai jotta ongelmatilannetta voidaan helpottaa. Keskeisiä piirteitä ongelmaperustaiselle oppimiselle on, että kannustaa avoimuuteen, pohtivaan, kriittiseen ja aktiiviseen opiskeluun, että siinä kohtaavat oppija ja opettaja yksilöinä oppimisprosessissa tietoineen, ymmärryksineen, tunteineen ja pyrkimyksineen ja että tieto nähdään monitahoisena ja yhteisöllisesti muuttavana. Se asettaa oppijan ikään kuin tutkijaksi, joka yrittää ratkaista ongelmaa ja keksii ratkaisun ongelmaan. (Margetson, D. 2000, 53 – 62)

Ongelmaperustainen oppiminen käyttää siis aktiivisesti avuksi oppijalla jo olevaa tietoa. Lisäksi se korostaa opiskelijan aktiivisuutta, vastuullisuutta ja reflektiivisyyttä. Ongelmaperustaiseen oppimiseen kehitetty oppimateriaali perustuu työelämän sisällöllisiin osaamistarpeisiin ja siinä yhdistyy laajoja tietoa-ainesta. (Lähteenmäki 2006)

Ongelmaperustaisen oppimisen perustana ovat lähtötilanne, skenaario, tapahtuma, ilmiö, kuvaileva tapahtuma (case) tai joukko kysymyksiä, joka halutaan selvittää. Oppimisessa hyödynnetään käytännön tilanteista nousevia ratkaisua kaipaavia pulmia. Oppimisen kohteeksi aiotut, asiantuntijan työn tekemisestä nousevat ratkaistavaksi annetut tehtävät eivät ole ehkä selvitettävissä tai määritettävissä selkeästi, vaan ne auttavat oppijaa pohtimaan todellisuuden moniulotteisuutta. (Ross 2000, 44 – 52; Poikela & Nummenmaa 2002, 33 - 52)

Opetusmenetelmänä ongelmaperustaiset oppimistilanteet järjestetään pienryhmissä, joita ohjaa tutor, opettaja tai kouluttaja. Hänen tehtävänä on ohjata ja tukea itsenäistä opiskelua, tiedonhakua ja ryhmissä työskentelyä. Tällainen toteutusmalli sopii hyvin aikuisopiskeluun ja työorganisaatioiden opetuksen menetelmäksi. (Ross 2000, 44 – 52, Poikela & Nummenmaa 2002, 33 – 52, Poikela E. & Poikela S. 2005, 36)

Poikela & Poikela (1999, 167 – 185) korostaa, että ongelmaperustainen oppiminen sisältää kriittisyyden mahdollisuuden. Kriittisyys olisi nähtävä oppijan oman ajattelun heräämisena ja reflektointitaitojen ja luovan, itsenäisen ja kriittisen ajattelun kehittyminen.

Ongelmaperustaista oppimisen käyttöä asiantuntijuuden kehittämisessä on tutkinut mm. Marja-Leena Lähteenmäki. Hän tutki fysioterapeuttikoulutuksessa olevien asiantuntijuuden kehittymistä oppiainejakoisessa ja ongelmaperustaisessa fysioterapeuttikoulutuksessa. Tutkimuksen mukaan ongelmaperustaisen koulutuksen opiskelijat kuvaukset olivat potilasta huomioonottavia useammin kuin oppiainejakoisen koulutuksen opiskelijoiden. Lisäksi he tarkastelivat kriittisemmin oman toimintansa perusteita ja omia terapian toteuttamisen valmiuksiaan. Väitöstutkimuksen mukaan ongelmaperustainen oppiminen antaa valmiuksia oman ammatillisen osaamisen ja ammatin jatkuvaan kehittämiseen. (Lähteenmäki, 2006)

Verkko-opintopiirissä pyritään tuomaan esille työstä nousevia asiakastyön ongelmatilanteita ja etsimään niihin ohjauksellisia ratkaisuja yhdessä keskustellen ja pohtien. Koska ongelmaperustaisessa oppimisessä on tärkeää uuden tiedon rakentaminen, jokaisen osallistujan pitäisi tuoda opintopiiriin jotain uutta näkökulmaa tai ajatusta esimerkiksi kirjallisuudesta, jonka pohjalta voi-

taisiin luoda uutta työtettä.

### *3.3 Työorganisaatiot ja työssä oppiminen - muutoksessa oppiminen ja työelämän oppimisverkostot*

Kati Tikkamäki (2006) tutki väitöskirjassaan, miten työorganisaatioissa opitaan ja mitkä tekijät edistävät ja ehkäiset työssä oppimista. Hän tarkasteli oppimista työprosesseihin kytkeytyvänä ilmiönä, ei erillisenä henkilöstökoulutusmuotona. Tarkastelun näkökulmana fokuoiti työntekijätasoon, mutta myös johtamiseen. Työssä oppimisen perusluonteessa korostuu informaalisuus, kontekstuaalisuus ja situationaalisuus sekä sosiaalisen vuorovaikutus. Tikkamäen mukaan työssä oppimisen tapoja ovat

- sosiaalinen vuorovaikutus ja yhteistyö,
- ideoiminen uutta tietoa prosessoimalla ja soveltamalla,
- ongelmaratkaisu ja tutkiminen,
- toiminnallinen oppiminen ja käytännössä harjoittelu,
- työn dokumentoiminen,
- henkilöstökoulutus,
- omaehtoinen opiskelu,
- muu ammatillinen pätevytyminen
- reflektointi eli oman toiminnan pohdinta ja arvioiminen.

Tarkasteltaessa verkko-opintopiiriä työssä oppimisen muotona siinä löytyvät useimmat työssä oppimisen muodot. Sen toteutuksessa pyritään luontevuuteen, opittavien asioiden sitomiseen työkäytäntöihin ja päivittäisiin työtilanteisiin, lisäksi kannustetaan sosiaalivuorovaikutukseen ja yhteistyöhön.

Tikkamäen tarkastelun pohjalta työssä oppimista edistäviksi tekijöiksi nähdään osallistuminen ja osallistumisen mahdollistaminen, osallistumis- ja op-

pimisprosesseihin sitoutuminen ja niiden tukeminen sekä osallistumisen reflektointi ja reflektiivisiä prosesseja palvelevien käytäntöjen luominen. Työntekijän kohdalta työssä oppiminen on ammatillista kehittymistä, kykyä ja halua sopeutua työssä ja organisaatiossa tapahtuviin muutoksiin ja ammattitaidon jatkuvaan kehittämistä. Se merkitsee jatkuvaa asiantuntemuksen rakentamista ja rekonstruointia etsimällä, muokkaamalla ja soveltamalla tietoa, uusien työtehtävien opettelua ja harjoittelua sekä ammatillisen tietämyksen reflektiivistä arviointia. (Tikkamäki 2006, 327 – 331).

Yhteisön näkökulmasta työssä oppimista edistäviä tekijöitä ovat yhteistyön tavat ja muodot, vertaistuki eli mahdollisuudet ongelmien ja työtilanteiden jakamiselle sekä mahdollisuudet ongelmien yhteiselle käsittelylle. Organisaatiossa työssä oppimista raamittavat vallitseva johtamiskulttuuri ja ilmapiiri, keskustelu- ja toimintakulttuurit sekä osallistumisen, oppimisen ja kehittymisen mahdollisuudet. Oppimiselle on varattava aikaa. Oppimisen kannalta keskeistä on, mikä yhteisössä on sallittua, millaisesta käyttäytymisestä rangaistaan, miten oppiminen ja kehittyminen määritellään ja millaisiksi toimijoiksi työntekijät määrittyvät. (Tikkamäki 2006, 332 - 333).

Työssä oppiminen liittyy läheisesti työelämän oppimisverkostoihin. Työelämän oppimisverkostojen tehtävänä on tuottaa työelämäinnovaatioita, jotka kehittävät ratkaisuja työn tuottavuuden ja työelämän laadun parantamiseksi. Työelämän oppimisverkostoja on kehitetty Työelämän kehittämis-ohjelmassa eli Tykes -ohjelmassa. Oppimisverkostojen tarkoituksena on lisätä osallistujien kehittämisosaamista, luoda ja kokeilla uudenlaisia ja pitkäjänteisiä kehittämis-työn muotoja ja synnyttää uusia innovatiivisia ratkaisuja suomalaiseen työelämään. Kehittämistyössä ovat mukana työpaikat, tutkimus- ja kehittämissiöt sekä ministeriöt. (Alasoini; Korhonen; Lahtonen; Ramstad; Suominen 2006, 6 - 30)

Verkko-opintopiirin tavoitteena on ottaa käytäntöön uusia toimintamalleja työvoimatoimiston asiakastyössä. Alasoinin (et al. 2006, 9) mukaan uusien työn organisointimuotojen keskeisenä käyttöön oton esteenä ei ole tiedon puute erilaisista sovellettavista ratkaisuista vaan työpaikoilla olemassa olevat toimintatavat sekä kilpailu- ja toimintastrategiset valinnat. Vaikuttaminen näihin toimintatapoihin ja valintoihin edellyttää avointa ja kokemuksellista oppimista.

Ratkaisuksi Alasoini (et al. 2006 10 -11) esittää refleksiivistä benchmarking – toimintaa. Se perustuisi usean työyhteisön kehittämishaluun, uusia ideoita synnyttävään toimintaan ja yhteiseen oppimistilaan. Alasoinin mukaan tulevaisuudessa psykososiaalisten kysymysten merkitys korostuu työelämän muuttuessa ja siksi tarvitaan uudempia ja realistisempia näkemyksiä työelämän innovaatioiden kehittämistä. Verkko-opintopiirin laajentaminen useaan työvoimatoimiston oppimisverkostoksi voisi olla esimerkki työelämän oppimisverkostosta.

Järvensivun ja Kosken mukaan oppimiseen pitäisi liittää työprosessin analyysin lisäksi näkemys työprosessista syntyvästä ja käytettävästä tiedosta. Heidän mukaansa työprosessitiedossa ei ole kysymys vain kokemuksen kautta syntyvästä oppimisesta vaan myös teoreettisen ja käytännöllisen tiedon konstruomisesta ja kombinoimisesta. Työtietoprosessitiedon syntyminen keskeinen aktiiviteetti on ongelmaratkaisu. (Järvensivu & Koski 2007, 199 - 200).

### ***3.4 Verkko-oppiminen***

Työministeriöllä on ollut kaksi verkko-oppimiseen liittyvää kehittämishanketta, joissa on koulutettu verkkokouluttajia verkkokurssien tuottamiseen ja ko-

kemuksia on laajennettu koskemaan verkko-oppimista henkilöstökoulutuksessa ja työssä oppimisessa sekä tuettu kouluttajien ja suunnittelijoiden valmiuksia toimia verkossa.

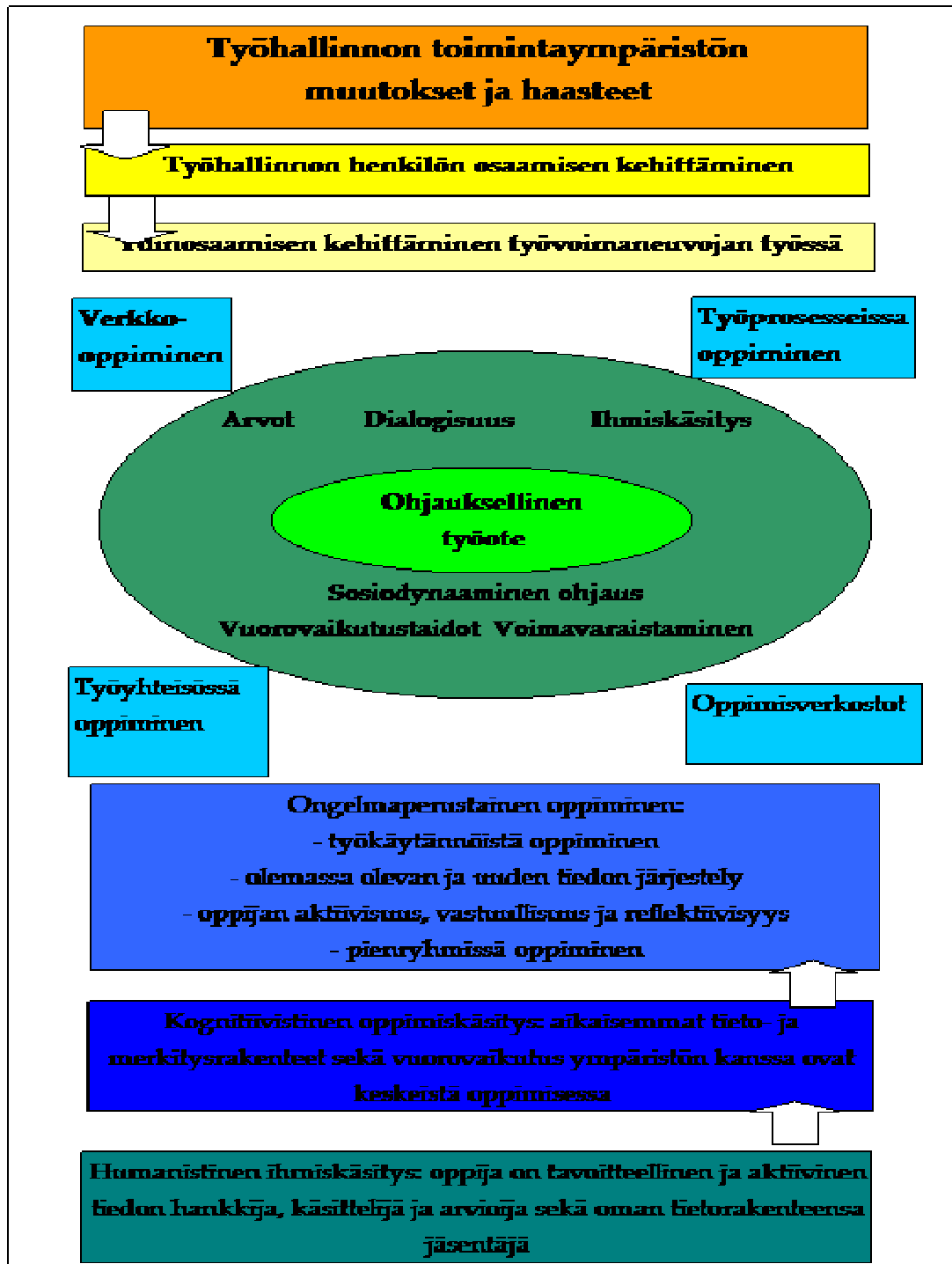
Työvoimaneuvojille ei ole vielä tarjolla kovinkaan paljon omaa verkko-opetusta. Tämä verkko-opintopiirikehittämishanke ei suoraan liity työhallinnon kehittämishankkeisiin vaan on oma kokonaisuutensa. Suunnittelen verkko-opintopiirin Moodle -alustaan, joka on hankittu työministeriön verkko-opetuksen toteutuslupaksi. Verkko-opintopiiri on viestintäteknologian avulla tapahtuvaa oppimista. Se ei ole vain verkossa tapahtuvaa työskentelyä vaan siihen voidaan sisällyttää verkkomateriaalin lisäksi CD-rommit tai videoneuvottelu.

Verkko-opintopiirin kehittämiseen ja sen käytännön toteutukseen liittyy menetelmällisiä erityisvaatimuksia. Verkko-opintopiirin oppimateriaalin pitää olla käytännönläheistä ja käsitellä työstä nousevaa problematiikkaan. Lisäksi olisi käsiteltävä työn ydiosaamista ja liittää mukaan sosiaaliseen vuorovaikutukseen houkuttelevaa yhdessä tekemistä mahdollistavaa työskentelyä. Haluan luoda verkko-opintopiiristä pohjan, joka voisi olla työvoimaneuvojan työtehtävien opastaja ja tiedollinen tuki. Tavoitteena on, että verkko-opintopiirissä työvoimaneuvojat oppivat yhdessä ja jakavat tietoa toisilleen. Verkko-opintopiiri voisi olla tila, jossa yksilöllisestä oppimisesta siirrytään organisaation oppimiseen ja jossa yksilöiden kautta syntynyt osaaminen voidaan jakaa muille toimijoille ja siirtää opittu käytännön toiminnaksi.

Verkko-opintopiiri voisi olla myös muutoksen väline, jolloin tavoitteena on vaikuttaa organisaatiossa toimivien asenteisiin, arvoihin, perusoletuksiin ja uskomuksiin. Mentaalisiin malleihin vaikuttaminen on haasteellista. Verkko-opintopiirin työskentelyn pitäisi vaikuttaa asioiden oppimiseen, ymmärtämi-

seen, motivaatioon, yhteistoiminnallisuuteen, arvoihin ja asenteisiin. Sen pitäisi muuttaa työvoimaneuvojan työn sisään rakennettua toimintakulttuuria ja oletuksia ja tuoda niitä näkyviksi verkkokeskustelussa.

Kuvio 2. Verkko-opintopiirin kehittämisen lähtökohdat



### *3.5. Moodle - oppimisalusta*

Moodle on ilmainen, avoimen lähdekoodin oppimisalusta, joka soveltuu erilaisille käyttäjäryhmille erilaisiin käyttötarkoituksiin. Se on vapaasti saatavissa ja ladattavissa Moodlen alkuperäissivustolta, osoitteesta <http://moodle.org>. Moodle tarjoaa työvälineitä mm. vuorovaikutukseen, sisällöntuottamiseen ja materiaalin jakamiseen. (<http://www.moodle.fi/>)

Moodle –oppimisalusta on valittu työhallinnon verkko-oppimisympäristöksi. Se on työhallinnon uusi, koko hallinnon käyttöön tarkoitettu selainpohjainen oppimisympäristö. Oppimisympäristö tarjoaa työvälineitä, joilla laatia, jakaa ja vastaanottaa henkilöstökoulutukseen liittyvää materiaalia. Tavoitteena on, että ympäristöstä muodostuu kokonaisuus, josta opiskelijat ja kouluttajat saavat tarvitsemaansa tukea sekä opiskeluun että kouluttamiseen.



Kuvio 3. Työhallinnon verkko-oppimisympäristö

The screenshot shows a Moodle course page in a Mozilla Firefox browser. The page title is 'Työhallinnon verkko-oppimisympäristö'. The user is logged in as 'Hilpinen Merja'. The course page is titled 'Etusivu > Kurssin lyhyt n' and includes several navigation buttons: 'Muokkaustila päälle' and 'Opiskelijanäkymä päälle'.

The main content area is titled 'Aiheen kuvaus' and contains a list of 10 topics:

1. OPINTO-OPAS
  - Aloituskeskustelu
  - Työskentelytavat
2. Tutustuminen.
  - Kerro itsestäsi
  - Tutustutaan toisiimme
3. Ihmiskäsitys ja arvoperusta
  - Ihmiskäsitys
4. Vuorovaikutukselliset käytännöt ja voimavaroistaminen
  - Vuorovaikutuksellisuus ja voimavaroistaminen
5. Sosiodynaaminen ohjaus
  - Sosiodynaaminen ohjaus
6. Dialogisuus ja vuorovaikutus ohjaustilanteessa
  - Dialogisuus
  - Vuorovaikutusosaaminen asiakastyössä
7. Loppuyhteenveto
  - Ohjauksellinen työotteeni
- 8.
- 9.
- 10.

On the right side, there are two sections: 'Viimeisimmät uutiset' (Latest news) and 'Viimeisimmät tapahtumat' (Latest events). The news section shows a post from Hilpinen Merja on 3rd of July. The events section shows an event on 24th of July.

On the left side, there are several navigation menus:

- Henkilöt**: Osallistujat
- Aktiviteetit**: Aineistot, Chatit, Foorumit, Oppimispäiväkirjat, Tehtävät
- Etsi foorumeista**: Search bar with 'Tarkennettu haku' button
- Ylläpito**: Muokkaustila päälle, Asetukset, Muokkaa tietoja, Opettajat, Opiskelijat, Ryhmät, Varmuuskopiointi, Palautat, Tuo, Kysymykset, Arviointiasteikot, Tilastot, Arvioinnit, Tapahtumat, Tiedostot, Ohje, Opettajain foorumi, Tiedostonhallinta
- Omat työtilani**: Yhteisiä oivalluksia ohjauksellisesta työotteesta

The bottom of the page shows the Windows taskbar with the 'Käynnistä' button and several open applications: 'Työtilä: Yhteisiä oivall...', 'KINGSTON (G:)', 'Kuvat', and 'Asiakirja1 - Microsoft...'. The system clock shows 15:48 on Saturday, 26.5.2007.

Vuorovaikutusvälineinä Moodlessa ovat Chat, Foorumi-keskustelalue, viestit ja vuoropuhelu. Verkko-opintopiirissä käytetään Foorumi-keskustelualuetta. Foorumi-keskustelualue toimii ei-reaaliaikaisena vuorovaikutusvälineenä, jossa kukin osallistuja voi avata uusia keskusteluja ja osallistua muiden avaamiin keskusteluihin.

## Kuvio 4. Yhteisiä oivalluksia ohjauksellisesta työotteesta verkko-opintopiirin keskustelufoorumit

The screenshot shows a Moodle forum interface. At the top, there is a navigation bar with 'Etusivu > Kurssin lyhyt n > Foorumit'. Below this, there are two main sections: 'Yleisfoorumit' and 'Opiskelufoorumi'.

**Yleisfoorumit**

Foorumi	Kuvaus	Keskustelut	Tilaaja
<a href="#">Opettajain foorumi</a>	Opettajien oma keskustelufoorumi	0	Kyllä
<a href="#">Uutiset foorumi</a>	Yleiset uutiset ja tiedotteet	1	Kyllä

**Opiskelufoorumi**

Foorumi	Kuvaus	Keskustelut	Tilaaja
1 <a href="#">Aloituskeskustelu</a>	Tässä opintopiirin keskustelufoorumissa voi tuoda esille ajatuksia, pohdintoja ja odotuksia opintopiiriin osallistumisesta ja aloittamisesta, omista kokemuksista verkko-oppimisesta ennen opintopiiriin alkua ja toiveita opintopiiriin sisällöstä.	1	Kyllä
2 <a href="#">Kerro itsestäsi</a>	Tämän jakson tarkoituksena on tutustua toisiimme. Kerro itsestäsi, työstäsi ja työpaikastasi. Tutustu toisten kertomuksiin ja kysele kuuluisia.	1	Kyllä
3 <a href="#">Ihmiskäsitys</a>		1	Kyllä
4 <a href="#">Vuorovaikutuksellisuus ja voimavaraistaminen</a>		1	Kyllä
5 <a href="#">Sosiodynaaminen ohjaus</a>		1	Kyllä
6 <a href="#">Dialogisuus</a>		1	Kyllä

At the bottom of the forum page, there is a status bar: 'Olet kirjautunut nimellä Hilpinen Merja. (Kirjautu ulos)'. Below the forum page, there is a Windows taskbar showing the 'Käynnistä' button, several open applications, and the system tray with the date '26.5.2007' and time '15:49'.

### 3.6 Verkko-opettajuus ja oppimisen ohjaus

Verkko-opetuksessa oppimista edistäviä tekijöitä ovat yhteistoiminnallisuus ja kriittistä reflektointia edistää vuorovaikutus muiden kanssa. Leppisaari & Forss-Pennasen (2005, 91 – 112) mukaan kokemusten vaihtoverkossa näyttäisi toimivat hyvin. Sen antaa mahdollisuuden osallistua keskusteluun ”ilman kasvoja” ja jakaa omia kokemuksia muiden kanssa. Opiskelijaryhmän heterogeenisuus tuo ryhmään monenlaisia ja -tasoisia kokemuksia opittavasta asiasta.

ta. Opetettavaa asiaa voi elävöittää erilaisilla kuva- ja äänimateriaaleilla, jotka toimivat itsessään esimerkkeinä ja esimerkiksi metaforana.

Verkko-opettajan tehtävänä on kommentoida, antaa palautetta yksilöllisistä tehtävistä ja ohjata teemakeskusteluja. Ohjauksen tavoitteena on reflektointi ja aiheen kriittinen tarkastelu sekä oppijan ohjaaminen keskeisten kysymysten ääreen ja syventävän tiedon prosessointiin. Leppisaari & Forss-Pennanen (2005, 106 – 107) tarkastelevat omia kokemuksiaan Kolin ja Silanderin kehittämien verkko-ohjauksen tyylien kautta. Hyväksyvä ohjaustyyli on heidän mielestään keskeisin ja näyttäisi toimivan parhaiten eli pyydetään oppijaa kerrtomaan ja kuvaamaan lisää ja tekemään yhteenvetoja. Katalysoiva tyyli sopii kun halutaan esille oppijan tunnetiloja ja omia käsityksiä eli pyydetään oppijaa konkretisoimaan opittavaa esimerkkien ja kysymysten avulla. Konfrontoivalla tyyllillä pysähdytetään oppija tarkastelemaan omaa toimintaa esimerkiksi esittämällä ristiriitaisuuteen liittyvän kysymyksen. Opettajan tuki ja palaute sekä aktiivinen mukana olo edistävät oppimista ja keskustelua.

Verkko-opetuksessa voi käyttää myös ulkopuolista asiantuntijaa. Oja & Loka-saari (2005, 147 - 163) esittelee verkkomentorin käyttöä verkko-opettajan työpariksi. Verkkomentorilla tarkoitetaan ohjaukseen osallistuvaa henkilöä, joka edustaa työelämän asiantuntijuutta ja jakaa asiantuntemustaan erityisesti keskustelujen kautta. Malli voisi toimia esimerkiksi verkko-opintopiirissä, jossa pohditaan työnantajapalvelujen kehittämistä. Tässä tapauksessa verkkomentori voisi olla työnantaja, joka antaa olisi mukana tuomassa asiakasnäkökulman.

## 4 VERKKO-OPINTOPIIRIN TOTEUTUS - VERKKO-OPINTOPIIRI OSAAMISEN KEHITTÄMISEN MAALINA

### 4.1 Verkko-opintopiirin oppisisällöt ja -materiaalit

Verkko-opintopiiri perustuu ongelmaperustaiselle oppimiselle. Verkko-opintopiirissä korostuu ryhmän keskinäinen vuorovaikutus, ryhmän yhdessä määrittelemät oppimistarpeet, vuorovaikutuksellisuus ja yhteisöllinen tiedonmuodostus. Olen pyrkinyt luomaan sen oppimiskeskeisen pedagogiikan tunnuspiirteitä noudattavaksi kokonaisuudeksi. Perustaksi on valittu itseohjautuvan oppimisen periaate, kumppanuuteen perustuva tiedon tuottaminen ja luominen, kokemuksellinen oppiminen, oppimisen kontekstuaalisuus, vuorovaikutukseen perustuva oppiminen ja elinikäinen oppiminen.

Verkko-opintopiirin oppisisällöt liittyvät ohjauksellisen työtteen kehittämiseen työvoimaneuvojan työssä. Opinto-oppaassa määritellään verkko-opintopiirin tavoitteet. ”Yhteisiä oivalluksia ohjauksellisesta työtteenä” – verkko-opintopiiri on suunniteltu työvoimaneuvojille, joka ovat kiinnostuneet oman osaamisensa kehittämistä ja uusien työmenetelmien oppimisesta. Verkkokurssin tavoitteena on selvittää työvoimaneuvojen ja työnhakijan välisen vuorovaikutuksen merkitystä ja vaikutuksia asiakkaan työllistymiselle. Verkko-opintopiirissä käsitellään ihmiskäsitystä ja työhallinnon asiakastyön arvoperustaa, vuorovaikutusta, sosiodynaamista ohjausta, voimavaraistamista ja dialogisuutta.

”Yhteisiä oivalluksia ohjauksellisesta työtteenä –verkko-opintopiirin tavoitteena on

1. perehtyä työvoimaneuvojen ja työnhakijan vuorovaikutukseen liittyviin vaikutuksiin ja näkökulmiin;

2. tunnistaa työ- ja toimintatapoja;
3. saada tietoa sosiodynaamisen ohjauksen menetelmistä, voimavaraistamisesta ja dialogisuudesta;
4. jakaa kokemuksia ja ajatuksia muiden opiskelijoiden kanssa;
5. tuoda esille omalla työpaikalla työvoiman palvelurakenteen uudistukseen liittyviä arvoja ja asenteita ja
6. kehittää omia verkko-opiskelutaitoja ja tietoyhteiskuntavalmiuksia

Yhteisiä oivalluksia ohjauksellisesta työotteesta –verkko-opintopiiri on jaettu kuuteen eri Foorumi-keskustelualueeseen. Kukin keskustelu toimii omana osionaan ja osallistuminen tapahtuu verkon välityksellä. Ensimmäisessä keskustelussa perehdytään verkko-opintopiiriin ja opinto-oppaaseen. Verkko-opinto jatkuu Ihmiskäsitys ja arvoperusta -osiolla, Vuorovaikutukselliset käytännöt ja voimavaraistaminen -osiolla, Sosiodynaaminen ohjaus -osiolla, Dialogisuus-osiolla ja loppuyhteenveto-osiolla.

## Kuvio 5. Yhteisiä oivalluksia ohjaukselliseen työotteeseen verkko-opintopiirin tavoitteet

Aihe	Nimi	Yhteenveto
1	1. OPINTO-OPAS	<p><b>Tavoitteet</b></p> <p>Ohjauksellisen työotteen kehittäminen –verkko-opintopiiri on suunniteltu työvoimaneuvojille, joka ovat kiinnostuneet oman osaamisensa kehittamisestä ja uusien työmenetelmien oppimisesta. Verkkokurssin tavoitteena on selvittää työvoimaneuvojen ja työnhakijan välisen vuorovaikutuksen merkitystä ja vaikutuksia asiakkaan työllistymiselle. Verkko-opintopiirissä käsitellään ihmiskäsitystä ja työhallinnon asiakastyön arvoperustaa, vuorovaikutusta, sosiodynaamista ohjausta, voimavaraistamista ja dialogisuutta.</p> <p>Ohjauksellisen työotteen kehittäminen –verkko-opintopiirin tavoitteena on, että:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. perehdyt työvoimaneuvojan ja työnhakijan vuorovaikutukseen liittyviin vaikutuksiin ja näkökulmiin,</li> <li>2. tunnista omia toimintatapojasi</li> <li>3. saat tietoa sosiodynaamisen ohjauksen menetelmistä, voimavaraistamisesta ja dialogisuudesta</li> <li>4. jaat kokemuksia ja ajatuksia muiden opiskelijoiden kanssa,</li> <li>5. tuo esille työpaikallasi työvoiman palvelurakenteen uudistukseen liittyviä arvoja ja asenteita,</li> <li>6. kehität omia verkko-opiskelutaitojasi ja tietoyhteiskuntavalmuksiasi.</li> </ol> <p><b>Antoisia opiskeluhetkiä!</b></p>
2	2. Tutustuminen.	Tässä kansiossa orientoidut verkko-opintopiiriin. Kansiossa olevien tehtävien ja materiaalin kautta tutustut verkko-opintopiiriin rakenteeseen ja aihepiiriin sekä muihin opiskelijoihin.
3	Ihmiskäsitys ja arvoperusta	Ihmiskäsitys ja arvoperusta -sisältökansiossa tarkastelet asiakastyön ihmiskäsitystä ja työhallinnon työvoimapalvelujen arvopohjaa ja merkitystä työvoimaneuvojan asiakastyölle.
4	Vuorovaikutukselliset käytännöt ja voimavaraistaminen	Vuorovaikutus -sisältökansiossa tutustut vuorovaikutuksen periaatteisiin ja vuorovaikutuksen hyödyntämiseen asiakastyössä. Mitä hyvät vuorovaikutustaidot tuottavat asiakastyöhön? Tutustut voimavaraistamisen lähtökohtiin ja viitekehikseen sekä työmenetelmiin ja –muotoihin.
5	Sosiodynaaminen ohjaus	Tässä sisältökansiossa perehdyt sosiodynaamisen ohjauskäytännön lähtökohtiin, viitekehikseen ja työmenetelmiin ja –muotoihin.
6	Dialogisuus ja vuorovaikutus ohjeistilanteessa	Tässä sisältökansiossa perehdyt dialogisuuteen –sen muotoihin ja merkitykseen asiakastyössä.

Verkko-opintopiiriin vetäjä on mukana kaikissa keskusteluissa. Opintopiiriin osallistujien määrää ei ole rajattu, mutta käytännössä liian suuri keskustelijoiden määrä voi olla ongelmallinen.

Opinto-oppaassa on kaikki olennainen tieto liittyen kurssin suorittamiseen; kurssin tavoitteet, sisällöt, työskentelytavat, aikataulut, verkko-opintopiiriin vetäjän yhteystiedot jne. Tutustumis-kansiossa orientoidutaan verkko-opintopiiriin. Kansiossa olevien tehtävien ja materiaalin kautta voi tutustua verkko-opintopiiriin rakenteeseen ja aihepiiriin sekä muihin opiskelijoihin

Verkko-opintopiiri opiskelu on prosessiluonteista, jossa korostuu ryhmän vuorovaikutus. Opintopiiriin ensimmäisessä osuudessa on jokaisen tehtävänä esi-

tellä itsensä ja kertoa jotain omasta työstään ja työpisteestään. Tavoitteena on luoda kumppanuutta ja yhteistä työkuulttuuria.

Verkko-opintopiiri alkaa "ongelman" eli uudenlaisen, ohjauksellisen ja asiakaslähtöisen työtteen etsimisen tarpeen esittelyllä, sillä se on verkko-opintopiirin lähtötilanne. "Ihmiskäsitys ja arvoperusta" sisältökansion tavoitteena on löytää eettisiä perusteita työhallinnon toiminnalle. Tässä osiossa tarkastellaan asiakastyön ihmiskäsitystä ja työhallinnon työvoimapalvelujen arvopohjaa ja merkitystä työvoimaneuvojan asiakastyölle. Etiikan ja arvojen mieltäminen työn perustaksi on osa normatiivisia kvalifikaatioita.

#### ***4.2 Ihmiskäsitys ja arvot työn tekemisen perustaksi***

Ihmiskäsitys ja arvoperusta -sisältökansiossa tarkastellaan asiakastyön ihmiskäsitystä ja työhallinnon työvoimapalvelujen arvopohjaa ja merkitystä työvoimaneuvojan asiakastyölle. Tässä osiossa tavoitteena on miettiä omaa työtettä, tunnistaa ja tiedostaa omia käsityksiä ja sisäisiä malleja asiakastyössä. Keskustelun aiheena on, millaista ihmiskäsitystä työhallinto kuvastaa?

##### **4.2.1 Ihmiskäsitys ja arvoperusta**

Ammatillisuuden ja asiantuntijuuden kehittämisessä on tärkeää huomioida oma ihmiskäsitys ja arvomaailma. Asiakastyössä maailmankatsomukset, ihmiskäsitykset ja arvot kohtaavat. Oman maailmakatsomuksen ja arvomaailman pohtiminen ja tiedostaminen lisäävät itseluottamusta ja uskallusta muita omasta arvomaailmasta poikkeavia näkemyksiä. Voimakkaat erot ihmiskäsitysten ja arvojen suhteen ovat haaste työlle. Työvoimaneuvoja kohtaa työssään monenlaisia ihmisiä, joiden elämäntilanteen ja henkilökohtaisten käsitysten selvittäminen helpottaa tuloksellista työtä esimerkiksi palvelutarpeen mukaisen palvelun tarjoamista.

Työvoimatoimiston palvelumallin uudistamisen taustalla on ajatus asiakkaasta aktiivisena toimijana. Työvoimaneuvojan tehtävä on kannustaa asiakasta aktiivisuuteen ja ottamaan vastuuta palvelun etenemisestä.

Ihmiskäsitys on filosofinen käsite, joka sisältää ihmisen olemassa oloon liittyvät arvot, uskomukset ja aatteelliset näkemykset. Ihmiskäsityksen merkitys on siinä, että sama teko, sama asia tulkitaan eri tavalla erilaisesta ihmiskäsityksestä lähtien ja eri aikoina. Ihmiskäsitystä muodostaessamme etsimme vastausta ihmisen arvoa, päämäärää ja merkitystä koskeviin kysymyksiin. Ihmiskäsityksen puitteissa otamme kantaa siihen, mikä on tärkeää ja oikein ihmiselle - mikä on hänen elämänsä "idea". Ihmisen käsitys itsestään ja ympäristöstään heijastuu kaikkeen hänen toimintaansa, esimerkiksi asiakkaan kanssa työskenteelyyn, sen tavoitteisiin ja tuloksiin. (Lindqvist, 1989,69).

Ihmisen on annettava muoto omalle elämälleen. Tämä pitää paikkansa yhtä hyvin yksityisestä ihmisestä kuin ihmisyhteisöstäkin. Ihmisen, joka pyrkii itsemääräämään omista asioistaan ja joka haluaa toimia oikein, on jatkuvasti mietittävä ennen kuin toimii eli ratkaistava, mitä alkaa tehdä ennen kuin sen käytännössä yrittää toteuttaa. Jotta voisi voipäättää, mikä toimintalinja tai -tapa on paras, on jokaisen omakohtaisesti pohdittava omaa käsitystään maailmasta, muista ihmisistä ja omasta itsestään.

Ihmiskäsityksen pohtiminen vuorovaikutuksen parantamiseksi on siis tärkeää. Matti Lindqvist toteaa kirjassaan "Ammattina ihminen", miten jokainen on toisensa peili. Minun persoonastani on jälkiä kaikissa ihmisissä, jotka ovat tulleet vastaani elämässäni. (Lindqvist, 1989,68). Ihminen rakentaa tarinansa aiemmin koetun pohjalle: eletyt ihmissuhteet, kokemukset ja kehon toiminta luovat perustaa kehitykselle ja aiemmat kokemukset vaikuttavat käyttäytymiseen, valintoihin, ihmissuhteisiin ja tapaan ihminen toteuttaa ainutkertaista elämäänsä.



Ihminen kehittyy läheisessä vuorovaikutuksessa ympäröivään yhteisöön, usein perheeseen, joka on samalla osa hänen laajempaa kehitystään ja jossa ympäröivän kulttuurin perinteitä siirtyy sukupolvelta toiselle. Ihmisen tietoisuus itsestään, hänen henkiset kykynsä oppia, ajatella, luoda ja puhua sekä ominaisuutensa tahtoa ja tavoitella ovat osaltaan mahdollistaneet inhimillisen kulttuurin syntymisen ja kehittymisen. Ihmisen suhde kulttuuriin on vuorovaikutuksellinen. Kasvatuksella ihminen kehittyy yksilöksi, joka pystyy toimimaan ympäristössään. Hän oppii mm. kielen, itsenäisyyden ja sosiaalisen vastuullisuuden. Kasvunsa myötä hän myös itse vaikuttaa yhteisöön antamalla sille persoonallisen panoksensa, oman luovuutena. Näin jokainen on osaltaan kehittämässä kulttuuria. Ilman yksilöitä ja heidän kykyjensä käyttöä yhteisen kulttuurin hyväksi ei tapahdu kehitystä.

#### 4.2.2 Filosofinen ja teologinen ihmiskäsitys

Filosofia tarkoittaa "rakkautta viisauteen". Se on perustiede, joka käsittelee tietämisen, todellisuuden ja toiminnan alkuperää. Filosofian kannalta ihmiskäsitteykset voidaan luokitella kahteen pääryhmään. Vanhin ja laajin perinne lähtee siitä, että ihmisenä olemisen idea on annettu. On olemassa siis alkuperäinen ihmisolemus, joka edustaa ihmisyyden aitoa sisältöä puhtaimmillaan. Yksilön tehtävänä on toteuttaa tuo ihmisolemus. Hänen on tultava itsensä kaltaiseksi löytämällä oikeat tavat varsinaisen minuutensa ilmaisemiseen.

Suurista filosofiista erityisesti Platon korosti ihmisen alkuperäisen idean merkitystä. Hänen mukaansa olemukset ovat tärkeämpiä ja alkuperäisempiä kuin yksilöt. Se mitä on kulloinkin pidetty ihmisen varsinaisena olemuksena, on vaihdellut paljon. Ehkä yleisin vastaus on ollut, että ihmiselle tärkeintä on ajattelukyky. Ihminen toteuttaa tarkoituksensa rationaalisen ajattelun avulla. Muita ratkaisuja ovat olleet mm. ihmisen pitäminen käteväenä sosiaalisena, teois-

taan vastuullisena, kulttuuria luovana tai Jumalaa palvovana olentona (Lindqvist, 1989, 74).

Kristillisen ihmiskäsityksen mukaan ihmisen elämä on dialogia Jumalan kanssa. Kristillinen katsomuksen mukaan usko ennen kaikkea luottamista, jättäytymistä Jumalan varaan. Armo ja anteeksiantamus ovat ihmisen arvon ja vapauden perusta. Niin kuin Jumala hyväksyy ja ottaa ehdoitta vastaa luomansa ihmiselämän, samoin ihmisyyden syvin taso on löydettävissä toisen ihmisen hyväksymisessä. Tästä syystä on joskus sanottu, että vanhurskauttaminen on "ihmisen teologinen määritelmä" (Lindqvist, 1989, 77).

#### 4.2.3 Behavioristinen ihmiskäsitys

Behavioristisen ihmiskäsityksen juuret ovat luonnontieteellisessä ajattelussa. Ihminen saa tietoa maailmasta kokemusten ja aistihavaintojen kautta eli ihminen on tyhjä taulu (tabula rasa), johon kokemukset jättävät jälkiä. Tämän käsityksen mukaan ihmisen toiminta on käyttäytymisen säätelyä, joka perustuu ehdollistettuun refleksioon. Käsityksen taustalla on ajatus tiedon siirtämisestä yhdensuuntaisesti ja mekanistisesti ihmiseltä toiselle eli tietoa annetaan ja otetaan vastaan sitä sen enempää pohtimatta ja problematisoimatta.

Behavioristisen perinteen piirissä on tarkasteltu eläinten ja ihmisten käyttäytymisen muutoksia, miten sopeudutaan ja sopeutetaan. Behaviorismi ajatuksena on ollut tutkia oppimista luonnontieteellisen objektiivisuuden näkökulmasta. Teoreettisena tavoitteena on käyttäytymisen ennustaminen ja kontrollointi. Toiminnan kohteiden tietoisuutta, tunteita yms. ei oteta huomioon ja oppimisessa korostuu oppijan ulkoinen säätely.

#### 4.2.4 Humanistinen ihmiskäsitys

Humanismi on laaja yhteisnimitys varsin erilaisille aatevirtauksille. Humanistisen käsityksen mukaan ihminen tahtova ja luova ja hänellä on kyky kasvaa ja kehittyä. Humanistinen ihmiskäsitys sisältää myös ihmisen vastuullisuuden, yksilöllisyyden ja ainutkertaisuuden korostuksen. Tämän ihmiskäsityksen perustana on humanistinen psykologia, jonka kehittäjiä ovat olleet Abraham H. Maslow ja Carl Rogers. Humanistinen psykologia painottaa enemmän kokemusten ja tietoisuuden kuvaamista ja ymmärtämistä kuin selittämistä. Ihmistä on pyrittävä ymmärtämään hänen omien kokemustensa valossa. Hänen toimintaansa on tarkasteltava sisäisten kokemusten kautta. Humanistisessa psykologiassa on keskeistä ihmisen sisäinen kokemusmaailma.

Humanistisen käsityksen mukaan ihmisellä on kyky minän kasvuun itseohjautuvuuteen ja itsereflektioon eli kykyyn arvioida omia kokemuksia ja omaa oppimista. Toiminnan muutokseen, oppimiseen liittyy motivaatio, vapaa tahto ja vastuu. Olennaista on persoonallisen ja sosiaalisen kasvun tukeminen ja itse-tuntemuksen lisääminen.

Humanistinen ihmiskäsitys korostaa ihmisen ainutlaatuisuutta henkisenä olentona. Tyypillistä sille on korostaa ihmisen ainutlaatuisuutta verrattuna muuhun luontoon. Ihminen on itsenäinen, yksilöllinen ja vapaa olento. Humanistinen ihmiskäsitys on tavallisesti myös melko optimistinen. Se uskoo ihmisen luoviin kykyihin ja näkee ihmiskunnan historian henkisenä vapautumisprosessina, joka jatkuu yhä. Henki on laadullisesti aineen ylittävä ja sitä täydellisempi taso. Moderni humanismi suosii tavallisesti moniarvoista etiikkaa. Sen mielestä ihminen itse voi varsin pitkälle valita, mikä hänelle on hyvää ja oikein (Lindqvist, 1989, 76).

#### 4.2.5 Kognitiivinen ihmiskäsitys

Kognitiivinen ihmiskäsitys perustuu siihen, miten ihminen prosessoi tietoa. Ihminen on aktiivinen tiedon käsittelijä eli ihminen vastaanottaa, havainnoi, tekee, valikoi, taltioi, jäsentää, tiivistää, tulkitsee tietoa. Hän on itsenäisesti ajatteleva, päämääriä asettava ja tilanteen huomioon ottava olento. Kognitiivinen psykologia tutkii ihmistä tiedon hankkijana ja käyttäjänä. Tämä suuntaus korostaa ihmisen aktiivisuutta suhteessa ympäristöönsä ja hänen tavoitteellisuuttaan. Käyttäytyminen ei ole mekaaninen reaktio palautteeseen, vaan olennaista on ihmisen oma tulkinta tilanteesta, hänen aikaisemmat kokemuksensa, arvio käytettävissä olevista toimintavaihtovedoista ja käyttäytymistä koskeva päätöksenteko.

Kognitiivisen psykologian mukaan ihminen käsittelee tietoa ja ohjaa toimintaansa erilaisten sisäisten mallien, skeemojen, avulla. Sen mukaan ihminen on vapaa ohjailemaan omaa toimintaansa.

#### 4.2.6 Konstruktivistinen ihmiskäsitys

Konstruktivistisen ihmiskäsityksen lähtökohdat ovat konstruktivismissa, jonka painopiste on sosiaalisissa rakenteissa ja siinä, että ihminen rakentaa tiedon itse uudelleen. Se perustuu ajatukseen ihmisestä sosiaalisena olentona ja korostaa kulttuurin ja yhteiskunnan vaikutusta ihmisen toimintaan. Ihmisen omat aikaisemmat tiedot, käsitykset ja kokemukset säätelevät sitä, mitä hän asiasta havaitsee ja miten hän asiaa tulkitsee. Vuorovaikutuksen säännönmukaisuudet selitetään yhteisössä vallitsevien arvojen, sääntöjen ja käyttäytymismallien avulla. Yksilöä ei ole mahdollista ymmärtää irrallisena kulttuuri-taustastaan.

### ***4.3 Kohti ohjauksellista työtettä***

Seuraavissa sisältökansioissa lähtötilannetta selvennetään, kielellistetään ja kartoitetaan, mitä asiasta entuudestaan tiedetään ryhmässä. Tämän pohjalta ilmiötä ja sen osa-alueita järjestellään osa-alueiksi, ja niiden pohjalta laaditaan oppimistehtävät ja suunnitellaan tiedonhankinta.

Opiskelu tapahtuu ryhmässä, mutta osallistujia kannustetaan tiedonhankintaan ja omaan työskentelyyn ja reflektointiin. Toteutus on osaksi myös "perinteistä" opiskelua eli kirjallisuuteen perehtymistä. Tiedonhankinnan yhtenä osana osallistujien toivotaan tekevän omia lisäyksiä kurssin kirjastoon.

Tiedonhankinnan jälkeen ryhmä kokoontuu jälleen verkko-opintopiiriin, jossa kukin tuo ryhmän yhteisen tietämyksen lisäämiseksi omat uudet tietonsa, ja jossa ryhmä pääsee vuorovaikutuksellisesti neuvotellen hakemaan yhteisen ratkaisun asettamiinsa oppimistehtäviin sekä niiden kautta löytämään "vastaukset" lähtötilanteen kysymyksiin.

#### **4.3.1 Vuorovaikutukselliset käytännöt ja voimavaraistaminen**

Vuorovaikutukselliset käytännöt ja voimavaraistaminen –kansio on sisältökansio, jossa tutustutaan vuorovaikutuksen periaatteisiin ja vuorovaikutuksen hyödyntämiseen asiakastyössä. Mitä hyvät vuorovaikutustaidot tuottavat asiakastyöhön? Samalla tutustutaan voimavaraistamisen lähtökohtiin ja viitekehukseen sekä työmenetelmiin ja –muotoihin.

#### 4.3.2 Vuorovaikutuksen ydin ja ammatillinen vuorovaikutus

Seuraavaksi tarkastellaan vuorovaikutuksen olemusta ja ammatillista vuorovaikutusta. Tavoitteena on havaita ja tiedostaa omia vuorovaikutustyyliä ja oppia hallitsemaan vuorovaikutusprosessia ja –rakennetta sekä saada tietoa erilaisista vuorovaikutusmuodoista. Opintopiirissä pohditaan, millaiset vuorovaikutustilanteet ovat erityisen vaikeita työvoimaneuvojan työssä, mistä tietää että asiakassuhde/tilanne on onnistunut, millaiset tekijät vievät vuorovaikutustilannetta eteenpäin, millaiset kokemukset vaikuttavat asiakkaan kokemukseen tuen saamisesta ja mitä työllistymisen kokemus asiakkaalle tuo.

Vuorovaikutus tarkoittaa ihmisten välistä, jatkuvaa ja tilannesidonnaista tulkintaprosessia, jonka aikana luodaan yhteyttä toisiin, viestitään tärkeitä asioita muille, vaikutetaan heihin ja saadaan palautetta omasta toiminnasta.

Vuorovaikutuksessa on kaksi ilmaisullista tasoa: sanaton ja sanallinen. Sanaton vuorovaikutus liittyy ilmeisiin, eleisiin ja muihin kielen ulkoisiin viestintämuotoihin. Ilmeiden ja eleiden lisäksi voidaan tarkastella puheen sanatonta oheisviestintää, jossa on paralingvistiset tasot eli äänteet, painotus, sointi ja korkeus ja ekstraverbaaliset eli muut kielenulkoiset tasot esim. äänestä voidaan tulkita tietoja puhujan terveydestä, sukupuolesta, tunnetilasta, asenteista, iästä ja kulttuuritaustasta.

Sanallinen vuorovaikutus on puhuttua ja kirjoitettua kieltä ja sen ymmärtämistä. Sanoilla on yksilöllinen merkitys, joka vaihtelee kulttuureittain. Sanojen merkitys vaihtelee myös ihmisten välillä kokemuksesta riippuen. Sanojen merkitykset syntyvät tiedon, uskon tai intuition perusteella, joskus jopa ennen kielellisen kehityksen alkua sanattoman viestinnän keinoin.

Vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa työvoimaneuvojan ammatillista osaamista. Työvoimatoimiston asiakaspalvelun kehittämisen lähtökohtana on aktiivinen ja kantaaottava palveluote. Asiakkaan palvelutarpeen mukaisen palvelun tarjoaminen, varhaisen puuttumisen varmistaminen ja avoimille työmarkkinoille suuntaavan työtteen vahvistaminen työvoimapalveluissa edellyttävät hyvän asiakassuhteen luomista. Aktiivisen kumppanuuden luominen asiakkaaseen ja tiivis ja tavoitteellinen yhteistyö vaativat hyviä vuorovaikutustaitoja.

Ammatillinen vuorovaikutus on tietoa ja oppimista, vaikuttamista, jakamista, tiedon hankkimista ja asioiden eteenpäin viemistä. Se on viestintää eleillä, ilmeillä, sanoilla ja toiminnalla. Vuorovaikutus on myös toisen kohtaamista ja hänen toimintansa havainnoimista ja seuraamista.

Ohjaava ja aktiivinen ammatillinen vuorovaikutus sisältää tiedottamista, neuvontaa ja opettamista. Ohjeiden, neuvojen ja sääntöjen selittämisen lisäksi tarvitaan vastavuoroista vuorovaikutusta: kuuntelua, vastaamista, hiljaisuutta, ajatuksien ja tunteiden vaihtamista, yhdessä olemista ja tekemistä. Yhdessä tekeminen ja kokeminen ovat tärkeitä. Vuorovaikutuksellinen tukeminen auttaa asiakasta tunnistamaan omia tarpeitaan, löytämään omia voimavarojaan, ratkaisemaan päivittäisen elämänsä ongelmia ja tuottaa voimaantumisen kokemuksen.

Palvelutarpeen arvioinnissa työvoimaneuvojan keskeinen tehtävä on auttaa asiakasta määrittämään omat tavoitteensa työhön pääsemiseksi, sopia, mitkä palvelut edistävät asiakkaan tavoitteiden toteutumista, auttaa asiakasta saamaan oikeat palvelut oikeaan aikaan; tehostaa nopean työnhaun aloittamista; edistää työnhaun ja palveluprosessin etenemistä; nopeuttaa asiakkaan sijoit-

tumista työmarkkinoille ja korostaa asiakkaanroolia palveluprosessin eteenpäinviejänä.

Työnhakija-asiakkaiden henkilökohtaisessa palvelussa aktiivinen ja kantaaottava palveluote merkitsee työvoimaneuvojan aktiivista roolia asiakkaan palvelutarpeen selvittämistä ja tunnistamista, aktiivista eri ratkaisuvaihtoehtojen esittelyä, tarjoamista ja etsimistä, asiantuntijan/ammattilaisen kannanottoa suunnitelmien realistisuudesta, eri palveluvaihtoehtojen tarjoamien mahdollisuuksien säännöllistä arviointia yhdessä asiakkaan kanssa. Kantaaottavassa työotteessa on työvoimaneuvojan pystyttävä perustelevaan asiakkaalle näkökulmansa ja samalla luotava asiakkaalle kokemus, että hänen tekemänsä ratkaisu on asiakkaan työllistymisen kannalta asiakkaan edunmukainen.

#### 4.3.3 Voimavaraistaminen

Voimavaraistaminen sisältää usean laajan asiakokonaisuuden ja rakenteellisen sisällön ja sen määrittelemisen haasteellista. Se liittyy vuorovaikutuksellisiin työkäytäntöihin ja sosiodynaamiseen ohjaukseen.

Yleensä voimavaraistamisella tarkoitetaan työntekijän toimintaa, jolla on tarkoitus luoda asiakkaalle sisäinen voimatunne, tuloksena on siis voimaantumisen. Stressaavat elämätilanteet esimerkiksi työttömyys saattavat vähentää voimantunnetta.

Voimavaraistava toiminta on asiakkaiden auttamista tekemään omaa elämänsä koskevia päätöksiä. Se on myös toimintaa, joka vähentää sosiaalisten ja persoonallisten esteiden vaikutusta esimerkiksi työllistymiselle. Voimavaraistamisen tavoitteena on saada asiakkaan voimavarat käyttöön, lisätä itsetuottamusta ja siirtää voimavaroja ympäristöstä asiakkaan käyttöön. Voimava-



raistamisella tavoitellaan myös itseohjautuvuutta, sitä että asiakkaat itse toimivat itsensä ja mahdollisesti myös muiden hyväksi.

Voimavaraistavalla toiminnan tärkeimpiä muotoja ovat sosiaalisten taitojen ja ilmaisutaitojen kehittäminen. Niiden avulla asiakkaan on mahdollista ilmaista itseään ja mielipiteitään, tehdä aloitteita itseään koskevissa asioissa ja tehdä omia päätöksiä ja vaikuttaa oman elämänsä ja elinympäristönsä muutoksiin.

Voimavaraistaminen voidaan jakaa asiakkaiden ja ryhmien voimavaraistamiseen ja rakenteelliseen voimavaraistamiseen eli valtaistamiseen. Valtaistamisella tarkoitetaan syrjäytymistä aiheuttavien olosuhteiden ennakointia, olosuhteiden ja edellytysten luomista osallisuudelle, vaikuttamista sekä ennaltaehkäisyä. Rakenteellisella tasolla valtaistamiseen perustuvien lähestymistapojen tavoitteena on muuttaa sosiaalista, taloudellista ja poliittista järjestelmää siten, että syrjäytyneillä on mahdollisuuksia ottaa osaa yhteiskunnan toimintaan erityisesti työelämään.

Rakenteellinen valtaistaminen edellyttää vallassa olijoilta sosiaalisten oikeuksien ymmärrystä, turvallisuuden ja tasa-arvoisemman kohtelun takaamista. Se tarkoittaa myös viranomaisen täydestä määräys-, toimi- ja vaikutusvallastaan luopumista, avoimeen dialogiin antautumista asiakkaiden kanssa, asiakkaiden tuntemusta ja heidän kokemustensa arvostamista. Se edellyttää myös viranomaisten asenteidensa muuttumista, säännöistä joustamista ja päätöksentekojärjestelmän uudelleen järjestelyä.

Voimavaraistavan toiminnan tuntomerkkejä ovat asiakkaan kohtelu subjektiivisena, asiakkaalla on kyky määritellä omaa elämää. Kaikilla ihmisillä on taitoja, ymmärrystä ja kykyjä toimia. Asiakkaan oma aktiivinen osallistuminen vuorovaikutusprosessiin on tärkeää. Asiakkaan biografia, elämänkerta, auttaa

hahmottamaan ja analysoimaan asiakkaan kokemuksia ja elämää, jäsentämään ideoita ja teorioita, joita voidaan käyttää. Se asettaa asiakkaan nykyisen elämäntilanteen kontekstiin ja auttaa ymmärtämään ihmisten kokemusten jatkuvuutta ja koossa pysyvyyttä ja auttaa ymmärtämään ihmisen toiminnan esteitä. Elämänkerrasta nousevat myös tulevaisuuden muutoksen mahdollisuudet.

Ihmiset voivat toimia hyvinkin eritavalla vaikka kyseessä olisikin samanlainen elämäntilanne, tarpeiden arviointi ulkoisen toiminnan perusteella on hankalaa. Paras tapa on kysyä asiakkaalta. Vuorovaikutuksellisen tukemisen tavoitteena on vastata asiakkaan tarpeisiin. Voimaantuminen eli voimantunne syntyy omien oivallusten ja kokemusten kautta. Sitä ei voi antaa toiselle vaan se on itse tuotettava, synnyttävä.

#### 4.3.4 Sosiodynaaminen ohjaus

Sosiodynaaminen ohjaus –kansiossa perehdytään sosiodynaamisen ohjauksen käytännön lähtökohtiin, viitekehykseen ja työmenetelmiin ja -muotoihin. Verkko-opintopiirissä perehdytään sosiodynaamisen ohjaukseen perustuen teokseen Peavy, V.P. 1999. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Työministeriö, Helsinki. Opintopiirissä pohditaan, onko esiteltyjä menetelmiä jo käytetty työvoimaneuvojan työssä, voiko esiteltäviä menetelmiä käyttää työvoimaneuvojan työssä ja millaisissa tapauksissa ne toimisivat.

#### 4.3.5 Konstruktivistinen teoria ja ohjaus

Sosiodynaaminen ohjaus perustuu konstruktivistiseen teoriaan ja ohjaukseen. Peavy yhdistää teoreettista tietoa ja käytännön ohjausta työstä nousevaa tietoa perustaksi sosiodynaamiselle ohjaukselle ja sen lähtökohdiksi. Arvoperustana

ja periaatteina ovat kunnioitus (ihmisen itsensä, keneksi hän yrittää tulla, kulttuurisen identiteetin hyväksymistä ja ihmisen itsenäisen toiminnan ja ihmisten yhteenkuuluvuuden välisen dialektiikan kunnioitusta); uskon ja toivon luominen, rohkaisu, selkiinnyttäminen ja osallistumaan auttaminen sekä aito läsnäolo eli dialogisuus, ihmisten välillä tapahtuva sosiaalinen toiminta.

#### 4.3.6 Ohjaus

Ohjaus antaa tilaisuuden tutkia sitä, mitä seurauksia on siitä, miten elämänsä elää ja miten voisi elää ja millaisia polkuja jatkossa voisi kulkea. Ohjausmenetelmiä on monia samoin kuin ihmisillä on monia, ainutlaatuisia tarpeita ohjaukselle. Ohjaus perustuu vuorovaikutussuhteen luomiselle ja ohjaajan rooli vaihtelee asiantuntijasta liittolaiseen.

Ohjaus on yksi palvelujärjestelmän tehtävistä, joka tarkoitus on

1. antaa tukea, huolenpitoa, lohtua ja toivoa
2. antaa asiallista ja oikeaa tietoa
3. selventää ja luoda kuvaa tavoitteista ja tulevaisuudesta
4. tunnistaa omia voimavaroja ja rajoituksia, toiminnan esteitä
5. auttaa tekemään ja toteuttamaan vaihtoehtoisia valintoja ja suunnitelmia

Ohjaus on prosessi, johon liittyy välittämistä, toivoa, rohkaisua, selventämistä ja aktivoimista. Välittäminen on nousemista ylitunteellisuuden yläpuolelle, aktiivista pyrkimystä toisen olojen parantamiseen ja osallistamista; keskinäisen riippuvuuden tunnistamista ja vastavuoroisuuden tarpeen tunnistamista; viestintää, antamista ja saamista.

Ohjaus on toisten auttamiseen tähtäävää reflektiivistä sosiaalista toimintaa, säätelyä, rajoittamista, opettavaa ja auttavaa identiteetin rakennustyötä. Ohjaus on yksilöllisiin tarpeisiin sovitettu, käytännöllinen ongelmanratkaisumenetelmä. Ohjauksen menetelmien valinta riippuu orientoitumisesta (psykoanalyttinen, behavioristinen jne.)

Ohjaus yleisenä elämänsuunnittelun menetelmänä: ihmisen elämä on kokonaisuus, jota ei voi pirstaloida osiin ja hoitaa yhtä asiaa, vaan ihminen elää kokonaisvaltaisesti. Ohjaustilanteessa on mukana kokonainen ihminen vaikka hän onkin kiinnostunut jostakin elämänsä alueesta esim. työn saamisesta.

Ohjaus on mahdollistavaa toimintaa eli toimintaa, joka auttaa asiakasta saamaan omat voimavaransa käyttöön; joka auttaa elämönhallintaa ja tarkastelee oletuksia, joiden perusteella elämää eletään; aiemmin kyseenalaistamaton otetaan tarkasteltavaksi; mahdollistamisen muoto, jonka avulla syntyy uusi viitekehys tapahtumien ja kokemusten tulkittamiseksi.

Ohjaus on toimintaa, joka tuottaa sosiaalisessa elämässä suunnistamiseen tarvittavia kartoja. Ihmisellä on tarve kartoittaa elämänsä kokonaisuutta, tehdä yhä parempia suunnitelmia

Ohjaus on mahdollisuus etsiä uutta sijaa sosiaalisessa elämässä yksilön asema tai rooli sosiaalisen elämän ja yhteiskunnan rakenteissa.

Ohjaus on toimintaa, jossa painotetaan mahdollisuuksia, ei sääntöjä ja alistamista informaation merkitys tulee esille vasta kun se on sisäistetty; esitetyn tiedon merkityksen ymmärtäminen ja oletusten tutkiminen rakentavat pohjan valinnoille ja toiminnalle

Ohjaus on suojapaikka, jossa saa toivoa, tukea, selvyyttä ja toimintamahdollisuuksia turvallisen ilmapiirin rakentaminen. Ohjaus on elämisen konkreettinen ongelmien ratkaisemiseksi muodostettu yhteistyösuhde.

Ohjaus ei ole terapiaa. Ohjauksen tarkoitus on selkiyttää ja tukea elämänhallintaa, auttaa ratkaisemaan elämän konkreettisia, käytännöllisiä ongelmia. Ohjauksessa korostuvat yhteistyö, kulttuurinen tieto ja oppiminen. Terapia on teeseen pohjautuvaa asiantuntijatyötä, joka liittyy parantamiseen lääketieteellisessä mielessä.

Peavy luettelee toisen ihmisen kohtaamiseen liittyviä ja elämäkokemukseen sisälle pääsemisen tapoja seuraavasti

1. siirrä muut asiat mielestäsi ja keskity asiakkaan asiaan, tunnista omat ennakkoluulosi, ihmiskäsityksesi ja arvosi ja siirrä ne syrjään (valmistaudu kohtaamaan asiakas)
2. käytä kulttuuritietouttasi tervehtiessäsi asiakasta
3. käytä sellaisia sanoja, joita asiakas ymmärtää
4. kohtaa ensin ihminen ja sitten ongelma
5. ole valmis kuuntelemaan, anna asiakkaan kertoa ja usko hänen tarinaansa
6. ole valmis yhteistyöhön ja kumppanuuteen, etsi yhteistä maaperää asiakkaan kanssa
7. anna asiakkaan ymmärtää että hänen asiansa on tärkeä
8. osallistu aidosti inhimilliseen kohtaamiseen (kunnioitus, empaattisuus ja kuuntelu)

#### 4.3.7 Menetelmiä

##### Dialoginen keskustelu

Ohjauskeskustelussa pyritään saavuttamaan molemminpuolista ymmärrystä. Dialogi on keskustelu, jossa etsitään yhteistä maaperää ja jossa molemmat osapuolet ovat tasa-arvoisia. Kuuntelu on keskeinen osa tekijä dialogisessa keskustelussa. Dialoginen keskustelu on empaattista, kuunnellaan myös hiljaisuutta ja ei-kielellisiä viestejä.

### Elämäkokemusta esiin tuovat kysymykset

Kysymyksillä pyritään tuomaan esiin eroja ja merkityksiä. Avoimet kysymykset ja kysymykset, joilla saadaan toinen kuvailemaan kokemuksiaan, auttavat hahmottamaan elämänkenttää. Esimerkkejä kysymyksistä

1. Olettamuksia kyseenalaistavat kysymykset, joilla selvitetään itsestään selvinä pidettyjä uskomuksia. (Näytät uskovan, että työnhakusuunnitelmasi auttaa sinua pääsemään työhön. Mihin tämä uskosi perustuu)
2. Huolen aiheeseen liittyviä asioita käsiteltävät kysymykset eli kontekstoiset kysymykset (Miten ammatinvalinta vaikuttaa työllistymiseesi?)
3. Ajalliset ulottuvuuden luovat kysymykset (nykyhetken, menneen ja tulevaisuuden kytkentä, miten kauan olet ollut työnhakijana...)
4. Elämänkentän eri osa-alueiden yhteyksiä selventävät kysymykset (miten työkokemuksesi on vaikuttanut perhetilanteeseen...)
5. Suorat kuvaukset (Miten kuvailisit työkokemuksen merkitystä...)
6. Tulevaisuuden vaihtoehtoja kartoittavat kysymykset (millaisia odotuksia sinulla on...)
7. Vahvuuksia esiin tuovat kysymykset (miten aikaisemmin olet toiminut tässä tilanteessa..)
8. Toisen roolin ottaminen (miltä toisesta mahtaa tuntua...)
9. Todellisuuden moninaisuutta kuvaavat kysymykset
10. Henkilökohtaisia merkityksiä luovat kysymykset
11. Uudelleen määrittelevät kysymykset

### Metaforat

Metaforan avulla voidaan käsitellä asiaa, jonka jo tiedämme ja jonka haluamme muuttaa erilaiseen muotoon. Miten kuvailisit kokemustasi, kun olet hakenut työtä? Mihin voisit verrata kokemustasi? Mihin voisit verrata elämääsi viime viikkoina?

### Elämänkentän kartoitus

Kartoittamisella tarkoitetaan ajatuksien ja tunteiden saattamista näkyvään muotoon esim. piirtäen. Kartoittaminen auttaa selventämään ja rakentamaan elämänkentän merkitystä, luo kokonaiskuvaa, vuorovaikutussuhteita, huolenaiheita, esteitä, vahvuuksia ja tarpeita. Kartoittamiseen osallistuvat sekä ohjaaja että asiakas.

### Kriittisten elämäkokemusten tarkastelu

Kriittisten kysymysten avulla selvennetään ja tarkastellaan elämän tärkeitä tapahtumia. Esimerkiksi mikä aika koetusta elämästä kiinnostaa eniten, millaisia ovat sen kohokohdat ja suurimmat vaikeudet. Tätäkin voi selventää piirtämällä elämänjana, johon merkitään tärkeät vuodet.

### Tosiasioiden vastaisten oletusten käyttö

Tosiasioiden vastaisten oletusten käyttö tarkoittaa, että pohditaan tilannetta, joka ei ole totta, jotta nähtäisiin joku tärkeä ero tai nähtäisiin asia uudesta näkökulmasta. Pyritään ajattelemaan totutusta poiketen, mitä muuttaisit, mitä tekisit, jos...

Tosiasioiden vastaisten oletusten käytön avulla halutaan löytää uusia näkökulmia; tehdä oletuksia tietoisemmiksi; auttaa testaamaan, miten todellista todellisuus on; auttaa erottamaan todelliset ja kuvitellut rajoitukset toisistaan; edistää luovuutta mahdollisten tulevaisuuksien suunnittelemisessa; helpottaa

erheisiin perehtymistä - onko kyseessä este vai hankaluus; tuoda esiin kulttuurisia eroja ajattelussa; osoittaa tiedossa olevia aukkoja; auttaa omien kykyjen ja mahdollisuuksien ali/yliarvioinnin ja auttaa keskustelemaan niistä; ja tuottaa inspiraatiota kokeilla epätavallisia projekteja.

#### 4.3.8 Dialogisuus

Dialogisuus –kansiossa perehdytään dialogisuuteen, sen muotoihin ja merkitykseen asiakastyössä. Opinto-piirissä pohditaan, onko esiteltyjä menetelmiä jo käytetty työvoimaneuvojan työssä, voiko esiteltäviä menetelmiä käyttää työvoimaneuvojan työssä ja millaisissa tapauksissa ne toimisivat.

#### Dialogi

Dialogi tarkoittaa ajatusten ja tarkoitusten selvittämistä, yhteistä tiedonvirtaa, yhdessä oppimista. Dialogissa on olennaista keskittyä kuuntelemaan ja olemaan avoin uusille asioille. Dialogissa otetaan vastaan toisen viestejä, kuunnellaan omaa sisäistä ääntä ja pitkitetään oman kannan muodostamista.

Dialogin kautta päästään jaettuun asiantuntijuuteen. Yhdessä pohtimalla, kuuntelemalla toista ja itseä, päästää asiakokonaisuudessa syvemmälle kuin mitä vain asiakkaan tai työntekijän yksin asiaa pohtiessa. Dialogi on tasa-arvioista, sillä sekä asiakkaan että työntekijän tietämys on arvokasta. Asiakkaan tarpeet ja voimavarat on huomioitava, mutta myös työntekijän esittämä kanta on tärkeä.

Dialogi avaa mahdollisuuksia uusille asioille ja ratkaisuille. Kuitenkaan aina ei oikeita ja hyviä ratkaisuja ole olemassa. Dialogisuus on tapa toimia vuorovai-



kutuksessa ja kohdata toinen toisensa. Se on siis enemmänkin ajattelutapa, toimintakäytäntö, perusasenne, suhtautumistapa, maailmakuva.

### Avoim dialogi

Jaakko Seikkula on kehittänyt kollegoidensa kanssa avoimen dialogin menetelmää. Avoimen dialogin menetelmä tarkoittaa välitöntä apua, sosiaalisen verkoston huomioimista, joustavuutta ja liikkuvuutta toimenpidepäätöksissä, työntekijöiden vastuullisuutta, psykologista jatkuvuutta, epävarmuuden sietoa ja dialogisuutta.

Kriisipotilaalle annetaan välitöntä apua kriisin tapahduttua ja huomioidaan sosiaalinen verkosto, kenestä voisi nyt olla apua. Kriisitilanteessa valitaan joustavasti toimenpiteitä, jotka sopivat potilaalle. Kriisipotilaalle nimetään omahoitaja ja työryhmä, jotka ovat vastuullisia prosessin etenemisestä ja jotka ovat mukana prosessin etenemisessä. Kriisipotilaan hoitoprosessin alkua kuvaava epävarmuus tulevasta ja tarvitaan paljon henkisiä voimavaroja ja epävarmuuden sietokykyä, että hoitoprosessi voi edetä. Ensimmäisenä tavoitteena on dialogin synnyttäminen ja uuden ymmärryksen luominen potilaan ja hoitohenkilökunnan välille.

Mitä välitön apu, sosiaalisen verkoston huomioiminen, joustavuus ja liikkuvuus toimenpidepäätöksissä, työntekijän vastuullisuus, psykologinen jatkuvuus, epävarmuuden sieto ja dialogisuus voisivat tarkoittaa työvoimaneuvojan työssä?

### Ennakointidialogi

Tom Arnkil on kehittänyt kollegoidensa kanssa ennakointidialogin menetelmää. Ennakointidialogia käytetään, kun työntekijät etsivät tapoja koordinoida

yhteistoimintaa. Ennakointidialogia vetää henkilö, joka on käsiteltävään asiaan nähden ulkopuolinen eikä ole asiantuntija-asemassa vaan edistämässä osapuolten välistä dialogia.

Ennakointidialogia voidaan käyttää, kun

- tilanteeseen liittyy monta tahoja
- on epäselvää, mitä kukin on tekemässä tai toisten tekemisiin olla tyytymättömiä
- tarvitaan voimavarojen yhdistämistä huolten vähentämiseksi,
- tarvitaan toiminnan koordinoitua

Ennakointidialogi toteutetaan tulevaisuuden muistelu-menetelmällä ja sen vetäjän toimii työpari, joka esittää kaikille osanottajille sarjan kysymyksiä ääneen ajateltavaksi. Ennakointidialogilla tavoitellaan lähitulevaisuutta, kuulluksi tulemistä, toisten kuuntelemista ja yhteisen suunnitelman laadintaa. Istunto rakennetaan vuoropuheluksi ja vuorokuunteluksi.

Ennakointidialogin avulla autetaan puhemaan huolista ja toiveista. Keskustelun keskiössä on lähitulevaisuus ei toimenpiteet, jolloin muodostuu kuva mahdollisuudesta hyvään tulevaisuuteen. Tuloksena syntyy konkreettinen suunnitelma, mitä kukin tekee, että hyvä tulevaisuus toteutuu.

Seuraavassa lyhenneltynä Tulevaisuuden muistelu –tapahtuma (tarkka kuvaus kirjassa Seikkula, J. & Arnkil, T.E. 2005. Dialoginen verkostotyö. TammerPaino Oy, Tampere. )

osanottajat istuvat kahdessa pöytäkunnassa, toisessa asianosaiset ja toisessa asiantuntijat/työntekijät

- vetäjistä toinen haastattelee ja toinen tekee muistiinpanoja loppukeskustelua varten

- haastattelu aloitetaan asianosaisista, sovitaan haastattelujärjestys ja aikajaksot, jota käsitellään (esim. vuosi eteenpäin haastatteluhetkestä)
- haastattelu aloitetaan kysymällä jokaiselta asiaosaiselta ”vuosi on kulunut ja tilanne on aika hyvä, millainen se on sinun kannaltasi, mikä erityisesti ilahduttaa?”
- seuraavaksi jokaiselta kysytään ”mikä mahdollisti hyvän kehityksen, mitä sinä teit ja mistä sait tukea, keneltä ja millaista?”
- sitten jokaista pyydetään muistelemaan ”mistä olit huolissasi silloin vuosi sitten ja mikä sai huolesi vähenemään?”
- sen jälkeen siirrytään työntekijöidenpöytäkuntaa; haastelija vaihtuu, muistiinpanoja tekee edellisen ”session haastattelijan”
- kultakin työntekijältä kysytään: ”vuosi on kulunut, kuten kuulit tilanne on aika hyvä, mitä sinä teit tuon hyvän kehityksen tueksi ja mistä sinä sait tukea?”
- sitten jokaiselta työntekijältä kysytään, ”mistä sinä olit huolissasi silloin vuosi sitten ja mikä sai huolesi vähenemään?”
- lopuksi rakennetaan yhdessä muistiinpanojen pohjalta suunnitelma, jossa on asianosaisten ja työntekijöiden teot ja keskinäinen tuki

#### 4.3.9 Prosessin päättäminen

Prosessi ei pääty vielä ryhmän yhteisen tietämyksen neuvoteltuun jäsenyyseen. Prosessi jatkuu ja jokainen osallistuja täydentää oppimistaan oman lisäopiskelun ja reflektion avulla. Loppuyhteenveto -kansio on verkko-opintopiirin viimeinen kansio, jonka tarkoituksena on luoda oma ohjauksellisen työtteen perusteet. Tämä osio toteutetaan itsenäisesti. Loppuyhteenveto on oppimistehtävä, jonka tarkoitus on, että koota verkko-opintopiirin teemoista oma näkemys työvoimaneuvojan asiakastyöstä. Loppuyhteenveto -kansiossa voi tehdä itsearviointin valmiin lomakkeen avulla. Tarkastella omaa

oppimistaan ja toimintaansa verkko-opintopiirin aikana ja pohtia, missä onnistui ja missä olisi voinut tehdä paremmin. Viimeinen tehtävä verkko-opintopiirin lopussa on täyttää palautelomake.

## 5 POHDINTA

Tämän kehittämistehtävän laatimisen loppuvaiheessa työhallinnon toimintaympäristö on laajasti muuttumassa. Kevään 2007 eduskuntavaalien jälkeen perustettu uusi hallitus kirjasi hallitusohjelmaansa työministeriön ja kauppa- ja teollisuusministeriön lakkauttamisen ja niiden tehtävien siirtämisen perustettavaan työ- ja elinkeinoministeriöön. Työväliytyksen tehtävät eivät näillä näkymin muutu vaan joitakin osioita työtehtävistä kuten kotouttamissuunnitelmien tekeminen siirtyy sisäministeriöön ja työmarkkinatuen passiiviosuuden jakaminen sosiaali- ja terveysministeriöön.

Työvoimaneuvojan työn sisältö muuttuu toimintaympäristön muutosten myötä. Osaamisen jatkuva kehittäminen on osa työhallinnon strategisia tavoitteita. Ohjauksellinen ja kantaa ottava työote ovat edelleen keskeisiä asiakaslähtöistä vaikuttavuutta kehitettäessä.

Verkko-opintopiiri on yksi uusia toimintamalleja, joiden kehittäminen on edelleen ajankohtaista. Verkko-opintopiirin vahvuuksia ovat nopeus, käytännönläheisyys ja yhdessä oppimisen mahdollisuus. Verkko-opintopiiriin osallistujien kyvyt, osaaminen ja työhön liittyvät taidot kehittyvät ja he pääset käyttämään omia kokemuksiaan oppimisen voimavarana. Verkko-opintopiirin on tarkoitus kannustaa aktiiviseen ja yhteistoiminnalliseen oppimiseen ja tasavertaisen oppimiskumppanuuden luomiseen työvoimaneuvojien välillä.

Verkko-opintopiiri myös kannustaa elinikäisen oppimisen periaatteiden mukaisesti oman osaamisen jatkuvaan kehittämiseen, vastuullisuuden ja itseohjautuvuuden edistämiseen oppimisessa. Liittymällä ennakkoluulottomasti mukaan voi oppia jotain uutta ja ammentaa oppimaansa muille.

Työelämästä nousevien haastavien ongelmien ratkaisu yhdessä muiden kanssa lisää organisaatio-osaamista, sosiaalisia, innovatiivisia ja normatiivisia kva-lifikaatioita.

Verkko-opintopiirin on tarkoitus lisätä työhallinnon ydinosaamista eli sellaista osaamista mitä muissa organisaatioissa ei ole. Työhallinnon ydinosaaminen tulee esille asiakasprosesseissa eri tasoilla. Asiakastyön ydinosaamista ovat ohjauksellinen ja kantaaottava työote. Verkko-opintopiiri on yksi mahdollisuus lisätä tätä ydinosaamista. Sisältö on kuitenkin suunniteltava vielä käytännönläheisemmäksi kuin mitä tässä kehittämistehtävässä on suunnitellut. Ongelmat lähtevä työelämästä mutta lähestymistapa on vielä teoreettinen.

Verkko-opintopiiriä on kehitetty Pohjois-Savon TE-keskuksen työvoimaosastolla ja se on vielä kehittämissvaiheessa. Työvoimaosaston kehittämispäällikkö, ylitarkastajat, projektipäälliköt ja osaamisen kehittämisen työryhmään kuuluvat työvoimaneuvojat ovat voineet tutustua siihen ja esittää omia kommenttejaan sisällöstä ja toteuttamismahdollisuuksista. Verkko-opintopiirille on syntynyt "tilausta" toimistoverkkouudistuksen myötä, kun työotteita ja –käytäntöjä halutaan yhtenäistää. Verkko-opiskelu on vielä varsin uutta opiskelumuotona eikä omakohtaisia kokemuksia verkko-opiskelusta vielä ole kovinkaan monella, joten opintopiirin kommentointi on jäänyt vähäiseksi.

Verkko-opintopiirin haasteita ja jatkokehittelyssä huomioitavia seikkoja ovat verkko-opintopiirin vetäjän lisäperehtyminen verkkomenetelmien tekniikkaan ja uusien sisältöjen kokeilu.

Osallistujien motivointiin on kiinnitettävä huomiota, millaisia hyötyjä opintopiiriin osallistumisesta on ja miten oppeja voi hyödyntää omassa työssä. Myös lupa käyttää työaika riittävästi opintopiiriin osallistumiseen on erittäin tärkeää oppimisen ja motivaation kannalta. Keskusteluaiheet kaipaavat vielä muokkaamista.

Uskoisin kuitenkin että tästä menetelmästä kehittyy työhallinnolle oivallinen tapa kehittää työvoimaneuvojien osaamista.



## LÄHTEET

Alasoini, T., Korhonen, S-M., Lahtonen, M., Ramstad, E., Suominen, K. (toim.) 2006. Tuntosarvia ja tulkkeja – oppimisverkostot työelämän kehittämistoiminnan uutena muotona. Työelämän kehittämisohjelman raportteja 50. Työministeriö, Helsinki

Boud, D. & Feletti, G. (toim.) 2000. Ongelmalähtöinen oppiminen. Uusi tapa oppia. Hakapaino Oy, Helsinki.

Engel, C.E. 2000. Ei vain menetelmä vaan oppimistapa. Teoksessa Boud, D. & Feletti, G. (toim.) 2000. Ongelmalähtöinen oppiminen. Uusi tapa oppia. Hakapaino Oy, Helsinki.

Engeström, Y. 2004. Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Vastapaino, Tampere.

Järvensivu, A. & Koski, P. 2007. Työyhteisö PBL –kehittäminen yhteistyönä. Teoksessa Ramstad, E. & Alasoini, T. 2007. Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita. Tykes –raportteja 53, Helsinki.

Järvinen, A.; Koivisto, T. & Poikela, E. 2002. Oppiminen työssä ja yhteisössä. WS Bookwell Oy, Juva.

Leppisaari, I. & Forss-Pennanen, P. 2005. Kokemusten reflektointi ammattillisen kasvun tukena verkko-opinnoissa. Teoksessa Luoto, I. & Leppisaari, I. (toim.) 2005. Kasvamassa verkko-opettajuuteen. Chydenius-instituutti – Kokkolan yliopistokeskus, Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi.

Lindqvist, M. 1989. Ammattina ihminen. Keuruu, Otavan painolaitokset.

Luoto, I. & Leppisaari, I. (toim.) 2005. Kasvamassa verkko-opettajuuteen. Chydenius-instituutti –Kokkolan yliopistokeskus, Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi.

Lähteenmäki, M-L (2006). Asiantuntijuuden kehittyminen ongelmaperustaisessa fysioterapeuttikoulutuksessa. Tampereen yliopiston opettajankoulutuslaitos.



Margetson, D. Miksi ongelmalähtöinen oppiminen on haaste? Teoksessa Boud, D. & Feletti, G. (toim.) 2000. Ongelmalähtöinen oppiminen. Uusi tapa oppia. Hakapaino Oy, Helsinki.

Oja, P. & Lokasaari, S.L. 2005. Verkkomentor työelämänasiantuntijana verkko-opetuksessa. Teoksessa Luoto, I. & Leppisaari, I. (toim.) 2005. Kasvamassa verkko-opettajuuteen. Chydenius-instituutti –Kokkolan yliopistokeskus, Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi.

Ojala T. & Uutela A. 1993. Rakentava vuorovaikutus. Porvoo: WSOY.

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

Poikela, E. & Nummenmaa A. R. 2002. Ongelmaperusteinen oppiminen tiedon ja osaamisen tuottamisen strategiana. Teoksessa Poikela, E. (toim.) 2002. Ongelmaperustainen pedagogiikka – teoriaa ja käytäntöjä. Tampereen Yliopistopaino Juvenes print Oy.

Poikela, E. (toim.) 2002. Ongelmaperustainen pedagogiikka – teoriaa ja käytäntöjä. Tampereen Yliopistopaino Juvenes print Oy.

Poikela, E. & Poikela, S. 1999. Kriittisyys ja ongelmaperusteinen oppiminen. Teoksessa Järvinen – Taubert, J. & Valtonen, P. (toim.) Kriittisyyteen kasvu korkeakouluopetuksessa. TAJU, Tampere.

Poikela, E. & Poikela, S. (toim.) 2005. Ongelmista oppimisen iloa - ongelmaperusteisen pedagogiikan kokeiluja ja kehittämistä. Vammalan kirjapaino, Tampere.

Poikela, E. & Poikela, S. 2005. Ongelmaperusteinen opetussuunnitelma - teoria, kehittäminen ja suunnittelu. Teoksessa Poikela, E. & Poikela, S. (toim.) 2005. Ongelmista oppimisen iloa - ongelmaperusteisen pedagogiikan kokeiluja ja kehittämistä. Vammalan kirjapaino, Tampere.

Ramstad, E. & Alasoini, T. 2007. Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita. Tykes –raportteja 53, Helsinki.

Ross, B 2000. Kohti ongelmalähtöisten opetussuunnitelmien kehystä. Teoksessa Boud, D. & Feletti, G. (toim.) 2000. Ongelmalähtöinen oppiminen. Uusi tapa oppia. Hakapaino Oy, Helsinki.

Seikkula, J. & Arnkil, T.E. 2005. Dialoginen verkostotyö. Tammer-Paino Oy, Tampere.

Takala T. 1991. Koulutuksen ja talouden väliset suhteet. Teoksessa Takala T. (toim.) 1991. Kasvatustieteologia. WSOY:n graafiset laitokset, Juva.

Tikkamäki, K. 2006. Työn ja organisaation muutoksissa oppiminen. Etnografisen löytöretki työssä oppimiseen. Tampere University Press, Tampereen Yliopistopaino Oy, Tampere.

Työllisyyslaki (275/87)TVPL 1 §, 6§.

Työvoimatoimiston keskeiset työprosessit ja niiden tuottavuuden kehittäminen. Työhallinnon julkaisu 356, Työministeriö 2005.

Työvoimatoimiston palvelumallin uudistaminen. Työhallinnon julkaisu 353, Työministeriö 2005.

Vilén, M.; Leppämäki, P & Eström L. 2002 . Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveystalalla. WS Bookwell Oy , Juva

Painamattomat lähteet:

OHJUS – Ohjaus- ja neuvontapalvelut työhallinnossa. Työministeriö 2002.

Työhallinnon henkilöstön osaamisstrategia vuosiksi 2007 -2010

Työnvälityksen työkäytännöt. Työministeriö 2000.

Palvelutuotteet –kansio. Työministeriö 2003.

<http://www.moodle.fi/>