

Eeva Erkkilä
Ella Valve

OSAAMISEN TUNNISTAMISEN OHJAUS

Etnografinen tutkimus ohjausprosessista ja ohjauksen rooleista työhönvalmennuskontekstissa

Erityispedagogiikan
pro gradu -tutkielma
Kevätlukukausi 2013
Kasvatustieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

TIIVISTELMÄ

Erkkilä Eeva ja Valve Ella. OSAAMISEN TUNNISTAMISEN OHJAUS. Etnografinen tutkimus ohjausprosessista ja ohjauksen rooleista työhönvalmennuskontekstissa. Erityispedagogiikan pro gradu -työ. Jyväskylän yliopiston kasvatustieteiden laitos, 2013. 99 sivua. Julkaisematon.

Tämän tutkimuksen aihe on ohjaus. Ohjausprosessia, ohjauksessa esiintyviä rooleja sekä osaamisen tunnistamisen ohjausta on tutkittu työhönvalmennuskontekstissa aineistolähtöisesti etnografisella tutkimusmenetelmällä. Etnografia on laadullinen tutkimusmetodi, jota käytetään silloin, kun halutaan paljastaa ja jäsentää arkista toimintaa sekä yhteisössä vallitsevia arvoja ja uskomuksia. Tutkimuksen aihetta – ohjausta ja osaamisen tunnistamista – on tutkittu työyhteisön arjessa. Tutkimuksen kohteena on ollut ohjaajien ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus. Aineisto on kerätty havainnoimalla ohjaustapaamisia sekä keskustelemalla jokaisen ohjaajan kanssa henkilökohtaisesti.

Löydöksissä ohjausprosessin vaiheet, *luottamuksen rakentaminen, motivointi, aktivointi ja valmennus*, sekä ohjausprosessia rajaavat reunaehdot, *asiakaslähtöisyys ja ohjaaja prosessin haltijana*, esitellään yksityiskohtaisesti. Ohjausprosessin tavoite on asiakasprofiili, joka täydentyy ohjausprosessin vaiheiden aikana, kun ohjaaja saa asiakkaasta uutta tietoa ja asiakas oppii itsestänsä. Asiakasprofiili on aluksi ohjaajan työkalu, mutta prosessin kuluessa ja sen jälkeen se jää ennen kaikkea asiakkaalle henkiseksi pääomaksi, työllistymisen työkaluksi. Ohjauksen vaihtuvat roolit, *ajattelun apuväline, kanssakulkija, motivoija, aktivoija, neuvoja ja valmentaja*, kuvaavat ohjaajien tapoja tehdä ohjaustyötä. Kaikilla rooleilla on sama päämäärä, asiakkaan työllistymisen edistäminen, mutta eri roolien kuvaukset ilmentävät, miten ohjaaja vastaa asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Osaamisen tunnistaminen on työllistymisen edellytys ja tästä syystä yksi ohjauksen päämääristä. Ohjaajat ohjaavat asiakkaita osaamisensa tunnistamiseen eri rooleilla.

Löydösten yhteydessä esitellään valitut teoriat. Ohjauksen kaaosteoria ja elämänsuunnittelun interventiomalli kuvaavat maailmaa ja ihmistä perustavasti käsittämättöminä, ennakoimattomina ja muuttuvina. Ohjaajan tehtävä on auttaa asiakasta hyväksymään vaikutusmahdollisuuksiensa rajallisuus ja yhdessä asiakkaan kanssa kehittää keinoja, joiden avulla asiakas voi oppia hyötymään elämän monimutkaisuudesta ja kokemaan se merkityksellisenä.

Asiasanat: ohjaus, osaamisen tunnistaminen, työhönvalmennus, ohjauksen kaaosteoria

Sisältö

Tiivistelmä.....	2
Tutkimuskontekstin taustoitus.....	6
1 Tutkimuksen lähtökohdat.....	11
1.1 Käsitteelliset lähtökohdat	11
1.1.1 Ohjaus.....	11
1.1.2 Työhönvalmennus sosiaalisena työllistämisenä.....	13
1.1.3 Osaaminen ja osaamisen tunnistaminen.....	16
1.2 Tutkimusmenetelmän valinta sekä tutkimustehtävän ja tutkimuskysymysten muotoutuminen.....	17
1.2.1 Tutkimusmenetelmän valinta.....	18
1.2.2 Pilottitutkimus osana varsinaista tutkimusta.....	19
1.2.3 Tutkimustehtävän ja -kysymysten tarkentuminen	20
2 Etnografisen tiedon rakentuminen.....	22
2.1 Kenttätyö ja aineistojen tuottaminen.....	22
2.1.1 Kenttäjakso	22
2.1.2 Aineistojen tuottaminen.....	24
2.2 Aineistojen analyysit	25
3 Ohjausprosessi.....	31
3.1 Asiakasprofiili ohjausprosessin tavoitteena.....	31
3.2 Ohjaus interventiona	36
3.3 Ohjausprosessia määrittävät tausta-ajatukset	39
4 Ohjauksen vaihtuvat roolit	46
4.1 Ajattelun apuväline	50
4.2 Kanssakulkija.....	52
4.3 Motivoija	54
4.4 Aktivoija.....	56
4.5 Neuvoja.....	58
4.6 Valmentaja.....	59
5 Osaamisen tunnistamisen ohjaus	62
5.1 Osaamisen tunnistamisen ohjaaminen eri rooleilla.....	62

5.2 Osaaminen työllistymistä suuntaavana houkuttimena	65
6 Löydösten yhteensitominen, käytettävyys ja sovellettavuus.....	69
7 Tutkimuksen arviointi	74
Lähteet.....	83
Liitteet	92
Liite 1. Tutkimuslupahakemus	92
Liite 2. Käytännönohjeet	94
Liite 3. Tutkimukseen osallistuminen.....	97
Liite 4. Aineistojen keruutavat, käytetyt tuntimäärät ja litteroidut sivumäärät.....	98
Liite 5: Analyysin vaiheet	99

Taulukot ja kuvat

Taulukot:

TAULUKKO 1. Aineistot ja analyysimenetelmät.....	27
--	----

Kuvat:

KUVIO 1. Ohjausprosessi.....	32
KUVIO 2. Ohjausprosessin pää- ja alaluokat.....	35
KUVIO 3. Ohjauksen tausta-ajatukset.....	40
KUVIO 4. Ohjauksen roolit.....	47
KUVIO 5. Ohjauksen roolien pää- ja alaluokat	49
KUVIO 6. Osaamisen tunnistamisen ohjaus eri rooleilla.....	63

TUTKIMUSKONTEKSTIN TAUSTOITUS

Tämän tutkimuksen tutkittava ilmiö on ohjaus ja sen osana osaamisen tunnistaminen työllistymisen edellytyksenä. Tutkimuskontekstimme on työvoimapolitiittisia toimenpiteitä tarjoava Sovatek-säätiön Töihin!-palvelu. Tutkimuksessamme olemme selvittäneet, millaista ohjaus työhönvalmennuksessa on: millainen on asiakkaan ohjausprosessi, millaisissa rooleissa ohjaajat ohjausprosessissa toimivat ja miten asiakkaita ohjataan osaamisen tunnistamiseen. Ilmiön tutkiminen on merkittävää, koska ohjausta kehittämällä voidaan saada tietoa, joka edesauttaa työttömien työnhakijoiden työllistymistä ja kaikkien mahdollisuuksia osallistua työelämään.

Olemme toteuttaneet tutkimuksemme etnografisella tutkimusmenetelmällä. Olemme havainnoineet Töihin!-palvelussa toimivien ohjaajien ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta. Lisäksi olemme keskustelleet jokaisen ohjaajan kanssa henkilökohtaisesti, mikä on mahdollistanut ohjaajien osallistumisen merkityksenantoon. Ohjaajien näkemysten esiin tuonti on tärkeää, koska ohjauksen tutkimuksissa ohjaajille esitetään usein osaamisvaatimuksia. Vänskän (2012, 14) mukaan ainakaan terveystalalla toimivien ohjaajien ääntä ei ole juurikaan kuultu ohjauksen tutkimuksissa. Seuraavassa kuvaamme työttömyyttä yhteiskunnallisena ilmiönä taustoittamaan tutkimuskontekstiamme, työllistämispalvelua.

Suomessa on pitkään puhuttu tulevaisuudessa uhkaavasta työvoimapulasta. Vuoteen 2020 mennessä tarvitaan yli 150 000 uutta työntekijää, jos työllisyysaste säilyy entisellään (Myrskylä 2012a, 232). Uhkaavasta työvoimapulasta huolimatta Suomessa on viime vuosina eletty kohtalaisen työttömyyden aikaa. 2010-luvulla työttömyysaste on vaihdellut kuudesta yhdeksään prosenttiin (SVT 2012). Jopa kolmasosa Suomen 3,4 miljoonasta 15–64-vuotiaasta on työelämän ulkopuolella, ja maahanmuuttajataustaisten keskuudessa osuus on puolet. Työikäisistä varsinaisesti työttömänä on 299 000 henkilöä. (Myrskylä 2012a, 210–211.) Rakenteellinen työttömyys on yksi syy siihen, että työvoimapula ja työttömyys eivät ratkaise toisiansa. Rakennetyöttömyyden keskeinen syy on, että työttömien ammattitaito ei vastaa töiden muuttuneita vaatimuksia. (Räisänen 2002, 3–4.)

Työvoimapoliittisilla toimenpiteillä pyritään pitämään yllä työikäisten valmiuksia ottaa vastaan työtä, ja niillä on keskeinen merkitys työttömyyden pitkittymisen ehkäisyssä. Työvoimapoliittisilla toimenpiteillä vaikutetaan työmarkkinoiden toimintaan ja pyritään tasaamaan työllisyyden alueellisia eroja. (TEM 2012. Työvoimapoliittiset toimenpiteet.) Työvoimapoliittisiin toimenpiteisiin sijoitettuna on ollut 2000-luvun aikana vaihtelevasti noin 20 prosenttia työttömistä henkilöistä. Vuosituhannen alun alhaisesta 15 prosentin aktiivointiasteesta on noustu vuoden 2011 23 prosentin aktiivointiasteeseen. (TEM 2012. Työnvälitystilaston koko maan tilastotietoja keskimäärin 1991–2011.) Aktivoidut työnhakijat ovat palkkatuella työllistettyjä, työharjoittelussa tai työelämävalmennuksessa, vuorottelutyöpaikassa, kuntouttavassa työtoiminnassa, omaehtoisessa opiskelussa tai työvoimakoulutuksessa. (TEM 2012. Työllisyyskatsaus.) Töihin!-palvelun käyttämät tukitoimet ovat palkkatuki, työharjoittelu ja työelämävalmennus. Töihin!-palvelussa ohjaajat ohjaavat asiakkaitaan työvoimapoliittisiin toimenpiteisiin, joilla edistetään aktiivista toimimista työllisyyden edistämiseksi passiivisen työttömyysturvan asemesta.

Euroopan unionin neuvoston (EU:n virallinen lehti 2005, 25) hyväksymät suuntaviivat jäsenvaltioiden työllisyyspolitiikasta edellyttävät, että jäsenvaltiot kehittävät osallisuutta edistäviä työmarkkinoita, esimerkiksi helpottamalla työnhakijoiden työnsaantia, ehkäisemällä työttömyyttä ja varmistamalla, että työttömäksi joutuneet henkilöt pysyvät kiinteässä yhteydessä työmarkkinoihin. Vaatimusten toteuttamiseksi henkilöille, joilla on vaikeuksia sijoittua avoimille työmarkkinoille tai päästä koulutukseen, järjestetään erilaisia työvoimapoliittisia palveluita. Näitä työttömyyden ja avointen työmarkkinoiden väliin sijoitettavia työskentelymahdollisuuksia toteutetaan välityömarkkinoilla. (Ollikainen 2010, 18.)

Suomessa aktiivointiasteen nostamiseksi hallitus pyrki edistämään työikäisten työllistymistä. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen työllisyyspolitiikan yksi kärkihankkeista on nuorten yhteiskuntatakuu. Yhteiskuntatakuulla pyritään estämään työelämän ulkopuolelle jääminen siten, että valtio takaa jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle jatkopaikan työn, harjoittelun, työpaikan, koulutuksen tai kuntoutuksen piirissä viimeistään kolmen kuukauden aikana työttömäksi ilmoittautumisesta. Muina keinoina edistää työllisyyttä hallitus pyrki paran-

tamaan yrittäjyyden edellytyksiä. Lisäksi tavoitteena on nostaa työttömien aktivointiaste yli 30 prosenttiin edistämällä työttömien osallistumista koulutukseen, palkkatuettuun työhön ja muihin palveluihin. Hallitus haluaa lisätä työttömien työllistymistä yksityisiin yrityksiin palkkatuella ja turvata kolmannen sektorin toiminnan työllisyyden edistäjänä, jotta vammaisten ja muiden vaikeasti työllistyvien työttömyys helpottuisi. (Hallitusohjelma 2011.)

Ollikaisen (2010, 7–8) mukaan useissa vammaisten ja osatyökykyisten työelämään osallistumista käsittelevissä tutkimuksissa on osoitettu, että palvelujärjestelmän tarjoamista mahdollisuuksista huolimatta avoimille työmarkkinoille työllistyminen on vaikeaa. Syynä tähän voi olla esimerkiksi se, että työhallinnon ostaessa ulkoisia palveluja niiden laatu kärsii tuottavuuspaineen alla. Vaarana on, että asiakkaat kiertävät kehää palvelusta toiseen, esimerkiksi työharjoittelusta työkokeiluun ja sieltä edelleen palkkatuettuun työhön. Vaikuttavuuden mittaaminen on kuitenkin vaikeaa, koska avoimille työmarkkinoille työllistymistä ei voida pitää ainoana hyvänä aktivointitoimenpiteistä saatavana tuloksena.

Töihin!-palvelun asiakasryhmiä ovat maahanmuuttajat, nuoret sekä pitkäaikaistyöttömät. Eri asiakasryhmien työttömyydessä on omat erityispiirteensä. Työttömyys maahanmuuttajataustaisten henkilöiden keskuudessa on huomattavasti yleisempää kuin kantaväestöllä. Matinheikki-Kokon (2007, 68) mukaan heikko suomen kielen taito ja suomalaisen kulttuurin tuntemus, työnantajien ennakkoluulot rekrytoinnissa sekä luottamuksen puute maahanmuuttajien osaamista kohtaan ovat suurimpia esteitä maahanmuuttajien työllistymisessä. Nuorten työttömyyden tärkein selittäjä on heikko koulutus. Heikosti koulutetun työvoiman kysyntä on romahtanut, ja heikosti koulutettujen työpaikoista on kova kilpailu. (Myrskylä 2012b, 8–14.) Tammikuussa 2012 nuorten työttömyysaste oli noin 20 prosenttia yleisen työttömyysasteen ollessa noin 7,5 prosenttia (SVT 2012).

Pitkäaikaistyötön on lain mukaan henkilö, joka on ollut yhtäjaksoisesti työttömänä työnhakijana 12 kuukautta. Lisäksi toistuvaa mutta lyhyempiaikaista työttömyyttä pidetään pitkäaikaistyöttömyytenä, jos yhteenlaskettu työttömyys on kestänyt yli 12 kuukautta. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 7:5 §.) Huomion arvoista on se, että pitkäaikaistyöttömän statuksen saa vain, jos on työttömyytensä aikana ollut ilmoit-

tautuneena työnhakijaksi. Näin ollen pitkäaikaistyöttömiä on tilastoitua enemmän. Pitkäaikaistyöttömillä on riski syrjäytyä työmarkkinoilta, koska pitkäaikainen poissaolo vaikuttaa ihmisen aktiivisuuteen, toimintakykyyn ja elämänhallintaan (Ala-Kauhaluoma 2005, 42). Myös ammattitaidon heikentyminen on yleistä työttömyyden jatkuessa pitkään. Työttömyys ei ole vain yksilöstä johtuva ongelma. Järjestelmien sisäisillä ristiriitaisuuksilla eli kannustin- ja byrokraloukuilla voi olla vaikutusta muun muassa henkilön halukkuuteen työllistyä. Näin on esimerkiksi tilanteissa, joissa sosiaaliturvan takama toimeentulo on työllä hankittua toimeentuloa parempi. (Arajärvi 2009, 109–110.) Pitkäaikaistyöttömyyttä selittää myös 1990-luvulta alkanut rakenteellinen työttömyys (Välimaa, Ylipaavalniemi, Pikkusaari & Hassinen 2012, 14).

Työttömistä henkilöistä 60 prosenttia on sitä mieltä, että työllistymisen este on työpaikan puute. Tutkimuksen mukaan työttömät työnhakijat ovat pääosin työhaluisia, mutta mahdollisten ja mieluisten työpaikkojen puuttuminen estää työllistymisen. (Aho, Virjo, Tyni & Koponen 2005, 48.) Mahdollisten työpaikkojen määrää on vähentänyt se, että luokittelemattoman työn, eli työn johon ei vaadita ammattikoulutusta, työpaikat ovat vähentyneet, mutta työllisyys ei ole parantunut. Tämän seurauksena vähemmistä työpaikoista kilpailee suurempi kouluttautumattomien joukko. (TEM 2012. Työllisyyskatsaus.)

Työttömillä henkilöillä on usein kova paine työllistyä. Työttömistä henkilöistä 72 prosentin ensisijainen tavoite on työllistyä avoimille työmarkkinoille. Näin on siitäkin huolimatta, että avoimille työmarkkinoille työllistyminen olisi vaikeaa esimerkiksi koulutuksen puutteen vuoksi. Työttömistä henkilöistä 39 prosenttia kokee työllistymisen avoimille työmarkkinoille vasta toissijaisena tavoitteena, jolloin esimerkiksi opiskelu, koulutus tai työharjoittelu nähdään välivaiheena työpaikan saavuttamisessa. (Aho ym. 2005; 27–28, 65.) Suomalaisessa yhteiskunnassa työ on merkittävä arvo ja keskeinen osallisuuden kanava (Julkunen 2001, 170). Työllistymisen paine ei siis johdu vain halusta ansaita palkkaa, vaan työllistyminen edistää yhteiskunnallista osallisuutta.

Pitkittyneestä työttömyydestä aiheutuu monenlaisia ongelmia sekä yksilölle että yhteiskunnalle. Yksilölle työttömyydestä seuraa toimeentulohankaluuksia ja aineellista huono-osaisuutta. Lisäksi työttömyys hankaloittaa yksilön kokemusta yhteiskunnallisesta osallisuudesta. (Glorieux 1999, 68.) Yhteiskunnallinen osallisuus rakentuu

kolmelle ulottuvuudelle, joita ovat riittävä toimeentulo ja hyvinvointi, yhteisöihin kuuluminen sekä toimijuus ja valtaisuus (THL 2013). Yhteiskunnalle työttömyydestä aiheutuu kustannuksia, jotka koostuvat menetetyistä verotuloista sekä työttömyyden hoitoon käytettävistä resursseista (Hulkko & Tossavainen 2009, 183). Pitkään jatkuvan työttömyyden ehkäisy on siis merkittävää sekä yksilön että yhteiskunnan kannalta.

2000-luvulla vahvistui tavoite työelämän integraatiosta. Tavoitteen mukaan työelämään osallistuminen on subjektiivinen oikeus. Tavoite on vahvistanut sosiaalisen työllistämisen toimialaa, koska yhä enenevässä määrin on alettu kehittää menetelmiä ja palveluita, joilla tuetaan avoimille työmarkkinoille pääsyä. (Välimaa ym. 2012, 10.) Työelämän integraatiosta alettiin puhua vammaisten ihmisten työllistymisen yhteydessä, mutta laajentuneessa merkityksessä se koskee kaikkia. Oikeus työelämään osallistumiseen edellyttää mahdollisuutta saada tukea työllistymiseen. Monet työttömät henkilöt hyötyvät yksilöllisestä tuesta.

Tutkimusraporttimme on rakennettu siten, että johdannon jälkeisessä luvussa esittelemme tutkimuksemme käsitteellisiä lähtökohtia, tutkimusmenetelmän valintaa sekä tutkimustehtävän ja -kysymysten muotoutumista. Luku kaksi käsittelee etnografisen tiedon rakentumista: luvussa esitellään kenttätöitä, kerättyjä aineistoja sekä aineistojen analyyseja. Metodi-luvun jälkeen esittelemme löydöksemme, jotka jakautuvat kolmen pääluvun alle. Koska tutkimuksemme on aineistolähtöinen, teoria ja aiempi tutkimus esitellään löydösten yhteydessä. Luvussa kuusi sidomme löydöksemme yhteen, pohdimme löydöstemme käytettävyyttä Töihin!-palvelussa sekä niiden sovellettavuutta muissa ohjauskonteksteissa. Tutkimusraportin viimeisessä luvussa arvioimme tutkimuksen luotettavuutta, pohdimme tutkimukseen liittyviä eettisiä kysymyksiä sekä esittelemme jatkotutkimusideat.

1 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Tämä luku koostuu kahdesta alaluvusta, joista ensimmäisessä esitellään tutkimuksemme käsitteellisiä lähtökohtia ja toisessa tutkimusmenetelmän valintaa sekä tutkimustehtävän ja -kysymysten muotoutumista. Koska etnografisessa tutkimuksessa ei nojata tiettyyn teoriaan, tutkimuksen keskeisten käsitteiden määrittäminen on tärkeää (Palmu 2007, 142). Tutkimusmenetelmän valinnan sekä tutkimustehtävän ja -kysymysten muotoutumisen kuvaaminen on puolestaan tärkeää tutkimuksen eteen tehtyjen harkittujen valintojen ja johdonmukaisuuden osoittamiseksi.

1.1 Käsitteelliset lähtökohdat

Tämän tutkimuksen käsitteellisen viitekehyksen keskiössä ovat ohjaus, työhönvalmennus sekä osaaminen ja osaamisen tunnistaminen. Tutkittava ilmiö on ohjaus. Työhönvalmennuksen kuvaaminen on tärkeää tutkimuskontekstimme ymmärtämiseksi. Osaaminen ja osaamisen tunnistaminen kuvataan selittämään työllistymistä, sillä työllistymisen edellytys on, että henkilö tunnistaa osaamistaan.

1.1.1 Ohjaus

Ohjaus on prosessi, joka mahdollistaa ja tukee henkilökohtaista ja ammatillista kehittymistä sekä elinikäistä oppimista. Yksilölähtöisyys ja mahdollisuuksien luominen ovat ohjauksen keskeisiä lähtökohtia. Ohjaukseen sisältyy monenlaisia toimintoja, kuten tiedotusta, neuvontaa ja mentorointia. Esimerkiksi työpaikat, oppilaitokset ja työ- ja elinkeinohallinnon palvelut tarjoavat aikuiselle ihmiselle ohjausta. (Karjalainen 2010, 12.) Mikä tahansa viranomaiskontakti ei ole välttämättä ohjaussuhde. Ohjaussuhde on vapaaehtoinen, ja se edellyttää molempien osapuolien suostumusta (Karjalainen, Heikkinen, Huttunen & Saarnivaara 2006, 102).

Ohjaus on asiakkaan ja ohjaajan yhdessä konstruoima prosessi. Ohjausprosessissa asiakas ja ohjaaja työskentelevät yhdessä asiakkaan ongelmaksi kokemien asioiden ratkaisemiseksi. Ohjausprosessin tärkein menetelmä on ohjaajan ja asiakkaan välinen dialogi. (Peavy 1999, 120.) Dialogi on asiakkaan ja ohjaajan välisen yhteisen

tilan rakentamista. Yhteisesti jaetussa tilassa ohjaaja huomioi sekä asiakkaan elämämaailman että ohjaustapaamisen muodostaman tilanteen. (Vänskä 2012, 103–109).

Ohjaus on pedagogista toimintaa (Onnismaa 2003, 5–7). Ohjaussuhde on kasvatussuhte, josta ohjaajalla on ensisijainen vastuu. Ohjauksen tavoitteena on ohjattavassa tapahtuva muutos. Muutos on mahdollinen, koska ohjauksen avulla asiakas voi tunnistaa itseään, ajatuksiaan sekä tunteitaan. Ohjaaja virittää asiakkaassa kysymyksiä, joihin asiakas tuntee tarvetta vastata. Ohjaaja siis houkuttelee asiakkaan ajattelua ja metakognitioita esiin. (Ojanen 2009; 6, 26–31, 62.) Aikuisten ohjauksessa ohjaaja tarjoaa asiakkaalle aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Ohjauksella pyritään tukemaan asiakkaan toimijuutta. Ohjaaja auttaa tunnistamaan ja määrittelemään päämääriä sekä pyrkii antamaan asiakkaalle välineitä niiden saavuttamiseen. (Onnismaa 2007, 68.) Vänskän (2012, 101) tutkimat ohjausalan ammattilaiset kuvasivat omaa pedagogista osaamistaan tunnistamatta sitä kuitenkaan nimenomaan pedagogiseksi toiminnaksi. Ohjaajat eivät tuoneet esiin asiakkaan oppimista ohjauksen yhteydessä, eikä oppimiseen liittyviä käsitteitä tai käsityksiä tullut esille. Pedagogista osaamista ja sen tiedostamista pitääkin Vänskän mukaan kehittää.

Ohjausteorioiden voidaan jakaa psykoanalyttisiin, behavioristisiin, kognitiivisiin, humanistisiin ja konstruktivistisiin pääsuuntauksiin (Peavy 1999; 18, 41). Konstruktivistiset ohjausteorioiden ovat kehittyneet vastineeksi erityisesti behavioristiselle ajattelulle (Lairio, Puukari & Nissilä 2001, 43). Konstruktivististen ohjausteorioiden mukaan yksilön tietoisuus ja identiteetti luodaan yhdessä asiakkaan ja ohjaajan välisessä vuorovaikutuksessa (Savickas, Nota, Rossier, Dauwalder, Duarte, Guichard, Soresi, Van Esbroeck, & van Vianen 2009, 239). Tutkimuksessamme tukeudumme ohjauksen kaaosteoriaan (mm. Pryor & Bright 2011; Pryor 2010; Pryor, Amundson & Bright 2008; Bright & Pryor 2007) sekä Savickasin ym. (2009) elämänsuunnittelun interventiomalliin. Nämä ohjausteorioiden ovat konstruktivistisia, ja niitä yhdistää postmoderni ajatus siitä, että ei ole olemassa vain yhtä objektiivista todellisuutta (Peavy 1999, 42). Ihminen voi rakentaa esimerkiksi ammatti-identiteettinsä aina uudelleen vuorovaikutuksessa muiden kanssa (Hansen 2010, 103). Postmodernismin korostama muutoksen mahdollisuus antaa ohjaukselle tilaisuuden. Ohjaus on mielekästä, koska uusia merkityksiä antamalla ja päätöksiä tekemällä voi muuttaa elämänsä.

Ohjauksen kaaosteoria kuvailee urakehityksen ohjausta nykyisellään ja antaa myös ehdotuksia, millaiseksi uraohjausta voisi kehittää (Pryor 2010). Kaaosteoriassa yhdistyvät teoria, tutkimus ja käytännön ohjaus (Pryor & Bright 2007b). Kaaosteorian lähtökohta on maailma toisaalta ennakoimattoman muutoksen tilassa ja toisaalta maailma, jolle on ominaista järjestyksen syntyminen kuin itsestään. Lähtökohta on ennen kaikkea tietoteoreettinen: ihmismielen rajallisuus saa aikaan paradoksin, koska maailmaa ei voi ymmärtää täysin. (Pryor & Bright 2007a, 49–51.) Ihmisen tehtäväksi jää hyväksyä tämä käsittämätön ristiriita. Sama paradoksi ilmenee ihmisessä. Ihminen on jatkuvassa sisäisessä vuorovaikutuksessa mielensä ja kehonsa sekä yhteiskunnan ja historian kanssa. (Pryor & Bright 2004, 19.) Ihminen on itselleen perustavasti käsittämätön, ennakoimaton ja muuttuva. Ohjaajan tehtävä on auttaa asiakasta hyväksymään itsensä monimutkaisena ja yhdessä asiakkaan kanssa kehittää keinoja, joilla asiakas voi hyötyä elämän monimutkaisuudesta ja kokea sen merkityksellisenä (Pryor & Bright 2004, 21–22).

Savickasin ym. (2009) elämänsuunnittelun interventiomalli perustuu asiakkaan ja ohjaajan väliseen vuorovaikutukseen. Interventiomallin oletukset ihmisestä ja työelämästä ovat paljolti samoja kuin kaaosteoriassa. Erona on, että Savickasin ym. (2009) ohjauksen interventiomallissa asiakkaan elämänkenttää tarkastellaan kokonaisuutena toisin kuin uraohjaukseen keskittyvässä kaaosteoriassa. Kuitenkin Savickasin ym. (2009) malli on sovellettavissa myös uraohjaukseen, koska työ on keskeinen osa ihmisen elämänkenttää, ja työ ja muut elämän osa-alueet ovat voimakkaassa vuorovaikutuksessa keskenään.

1.1.2 Työhönvalmennus sosiaalisena työllistämisenä

Työhönvalmennuksella tarkoitetaan valmentautumista työn kautta työelämään. Työhönvalmennus antaa mahdollisuuden edetä työelämäpoluilla yksilöllisesti omien tavoitteiden sekä kykyjen mukaan. (Ylinampa 2006, 22.) Työhönvalmennus on yksi sosiaalisen työllistämisen palveluista. Palveluiden tavoitteena on tukea ja edesauttaa heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistymistä tavallisiin työyhteisöihin ja työtehtäviin. (Ylipaavalniemi, Sariola, Marniemi & Pekkala 2005; 8, 15.)

Sosiaalisen työllistämisen toimialasta voidaan puhua 1970-luvulta alkaen, vaikka jo 1800-luvun lopussa teetätettiin hätäaputoita. Sosiaalisen työllistämisen alkuvaiheissa työllistämisyksikössä työskentely oli useimmiten pysyvä ratkaisu. 1990-luvulla kohderyhmien joukko laajeni muun muassa pitkäaikaistyöttömiin ja tavoitteeksi tuli työllistyminen vapaille työmarkkinoille. (Välimaa ym. 2012, 8–14.) Tuetun työllistymisen käsite levisi suomalaiseen yhteiskuntaan 1990-luvun puolivälissä Yhdysvalloista. Tuolloin Suomessa käynnistyi useita tuettua työllistymistä kehittäviä hankkeita, joita rahoitettiin Euroopan Unionin sosiaalirahastojen turvin. (Pirttimaa 2003; 4, 8–9.)

Sosiaalisen työllistämisen toimiala perustuu sosiaalihuoltolain (17.9.1982/710 27d §) vammaisten henkilöiden työhön sijoittamisen edistämiseen. Vaikka sosiaalihuoltolaki puhuu pelkästään vammaisten henkilöiden työllistymisen tukemisesta, nykyisellään muidenkin vaikeasti työllistyvien henkilöiden sosiaalinen työllistäminen perustuu samaan lakiin. Keskeistä sosiaalisessa työllistämässä on tarjota työhallinnon palvelujen ja toimenpiteiden lisäksi muita työhön sijoittumista edistäviä tukitoimia niitä tarvitseville. Laki julkisesta työvoimapalvelusta (30.12.2002/1295 luku 8, 1 §) määrittää käytössä olevia työmarkkinatoimenpiteitä, joita ovat työpaikalla järjestettävät työkokeilu, työelämävalmennus ja työharjoittelu. Työmarkkinatoimenpiteen järjestäjänä voi olla muun muassa valtio, kunta, säätiö tai yksityinen elinkeinonharjoittaja. Työvoimatoimisto voi ohjata työkokeiluun ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluita saavan henkilön koulutus- ja työvaihtoehtojen selvittämiseksi tai vajaakuntoisen henkilön työhön sijoituksen ja työssä pysymisen tukemiseksi. Lisäksi ammatillista koulutusta vailla oleva ja työmarkkinatukeen oikeutettu nuori voi mennä työharjoitteluun perehtymään työelämään ja kehittämään ammattitaitoaan.

Kuten lain soveltamisalan laajentumisesta huomaa, tuettua työllistymistä on alettu käyttää vammaisten henkilöiden lisäksi myös muiden vaikeasti työllistyvien kohderyhmien työllistymisen edistämässä. Ylipaavalniemen (2005, 12) mukaan näitä kohderyhmiä ovat pitkäaikaissairaat ja mielenterveyskuntoutujat sekä muuten vajaakuntoiset, joilla työkyky on alentunut esimerkiksi päihdeongelman tai sosiaalisten syiden vuoksi. Lisäksi kohderyhmään kuuluvat muuten heikossa työmarkkina-asemassa olevat henkilöt, joiden työllistymisvaikeuksien taustalla voi olla muun muassa heikko tai vääränlainen koulutus tai työkokemus, asenneongelmat, velkaongelma tai puutteellinen

kielitaito. Heikko työmarkkina-asema riippuu paljolti yleisestä työllisyystilanteesta: esimerkiksi jos tehtaalta irtisanotaan kymmeniä työntekijöitä, he ovat irtisanomisen jälkeen todennäköisesti heikossa työmarkkina-asemassa, jos työmarkkinoilla ei ole vastavia työpaikkoja.

Työhönvalmennuksen käsite tuli yhteiskunnalliseen keskusteluun 2000-luvun taitteessa (Välimaa ym. 2012, 10). Työhönvalmennus on osa tuettua työllistymistä. Työhönvalmennus on toimintaa, jossa heikossa työmarkkina-asemassa olevia henkilöitä tuetaan avoimille työmarkkinoille työllistymisessä (Ylipaavalniemi ym. 2005, 15). Työhönvalmennuksen taustalla on ajatus jokaisen oikeudesta työskennellä vapailla työmarkkinoilla kykyjensä mukaan sekä mahdollisuudesta osallistua työn kautta toteuttavaan tavoitteelliseen toimintaan. (Välimaa ym. 2012, 8-14.) Työhönvalmennus on prosessimaista työskentelyä, jossa asiakasta ohjataan ja tuetaan voimavarakeskeisesti. Ohjaajan ja asiakkaan välisen työskentelyn tavoitteena on saavuttaa yhdessä määritellyt tavoitteet, esimerkiksi työ- tai harjoittelupaikka. (Ylipaavalniemi ym. 2005, 15.)

Työhönvalmennuksen keinona käytetään yksilövalmennusta, jonka keskiössä on asiakkaan kokonaisvaltainen huomioiminen (Marniemi & Pekkala 2006, 12). Yksilövalmennus on asioiden selvittelyä, kuuntelemista, keskustelemista, tukemista sekä inhimillistä välittämistä. Toisaalta yksilövalmennus on osa moniammatillista sosiaali- ja terveys- sekä koulutus- ja työllisyysalan palvelujärjestelmää (Koskinen & Hautaluoma 2009, 49.) Yksilövalmennuksen lisäksi työhönvalmennuksen keinona käytetään ryhmävalmennusta. Ryhmävalmennusta toteutetaan vertaisryhmissä, ja se on luonteeltaan toiminnallista. Ryhmävalmennuksen tavoitteena on kehittää asiakkaan arki-, työelämä- ja vuorovaikutustaitoja. (Ylipaavalniemi ym. 2005, 15.)

Tämän tutkimuksen konteksti Töihin!-palvelu on sosiaalisen työllistämisen toimialaan kuuluva palvelu, joka antaa työhönvalmennusta työttömille työnhakijoille (Töihin!-palvelu 2012a). Töihin!-palvelussa annettava valmennus on ensisijaisesti valmentavaa työhönvalmennusta, mikä Ylinampan (2006, 32) mukaan tarkoittaa osaaikaista työelämään valmentautumista palkka- tai harjoittelusuhteessa. Töihin!-palvelun työhönvalmennus on jakautunut yksilövalmennukseen, työhönvalmennukseen ja ryhmävalmennukseen. Yksilövalmennus toteutetaan Töihin!-palvelussa ja työhönvalmennus ulkopuolisessa yrityksessä työharjoittelussa. Valmennuspaikat tarjoavat siirtymä-

vaiheen työmahdollisuuksia, joiden avulla avataan mahdollisuuksia työllistyä jatkossa. Noin neljä kertaa vuodessa toteutettavat ryhmävalmennuspäivät tarjoavat Töihin!-palvelun asiakkaille vertaistuellista valmennusta. Töihin!-palvelun tarjoama työhönvalmennus on työllistymisessä ohjaamista.

1.1.3 Osaaminen ja osaamisen tunnistaminen

Osaamisen tunnistaminen on työllistymisen ehto. Osaaminen ohjaa työllistymistä voimakkaasti, sillä ihmiset työllistyvät töihin, joita osaavat. Työhakemuksessa ja -haastattelussa työnhakija esittelee osaamista, jonka olemassaolon tiedostaa. Työharjoittelun aikana sekä työnantajan että harjoittelijan on mahdollista tunnistaa harjoittelijan osaamista, jota ei ole aiemmin tunnistettu. Työhönvalmennuksessa ohjaaja auttaa asiakasta osaamisensa tunnistamisessa, jotta asiakkaan olisi mahdollista ohjautua hänelle sopivaan työhön.

Osaamista voi hankkia formaalin, epävirallisen ja arkioppimisen kautta. Formaali oppiminen tapahtuu virallisissa puitteissa useimmiten oppilaitoksissa ja suorituksesta saa todistuksen. Myös epävirallinen oppiminen on järjestelmällistä oppimistavoitteiden, ajan ja tuen osalta. Tällaista oppimista tapahtuu usein työpaikkakoulutuksissa ja vapaan sivistystyön parissa. Arkioppiminen tapahtuu työn, perheen ja harrastusten piirissä. Se ei aina ole järjestelmällistä, eikä osaamisesta saa virallisia todistuksia. (Lehikoinen, Koskinen & Vuorinen 2007, 51–52.) Todistuksia voi saada myös epävirallisesta ja arkioppimisesta, esimerkiksi todistus yhdistyksen puheenjohtajana toimimisesta, mutta vain formaalin oppimisen tuloksena saadut todistukset ovat virallisesti hyväksytyjä.

Työelämässä tarvittava osaaminen on ammattitaitoa. Ammattitaitoon kuuluu osaamisen lisäksi työn tarkoitus, varsinainen työtoiminta, työhön kuuluva tietope-
rusta sekä työtä ohjaavat eettiset periaatteet. (Nurminen & Pennanen 2007, 14–15.) Ammattitaito koostuu siis yksilön osaamisesta, työn päämäärän ja arvojen mukaisesta työskentelystä sekä työssä tarvittavan tiedon hallitsemisesta. Esimerkiksi uraohjaajan työssä ei riitä, että osaa toimia ihmisten kanssa, vaan täytyy hallita eri ammattialoihin liittyvää tietoa. Ammattitaito karttuu formaalin, epävirallisen ja arkioppimisen kautta. Usein ihmisellä on arkioppimisen myötä hankittuja taitoja, jotka suuntaavat kouluttau-

tumaan tietylle alalle. Ammattiin liittyvät taidot opiskellaan formaalisti, ja ammattitaidon kartuttaminen jatkuu työssä epävirallisesti oppien.

Osaamisesta puhutaan usein yksilön ominaisuutena, mikä on hieman harhaanjohtavaa, koska osaaminen on pikemminkin toimintaympäristön vaatimusten ja yksilön kompetenssin välinen suhde (Nurminen & Pennanen 2007, 14). Toisin sanoen yksilöllä on osaamista suhteessa ympäristön vaatimuksiin. Toisaalta osaamista voidaan pitää yksilön taitona ja puolestaan ammatinhallintaa usean toimijan yhteisvaikutuksen seurauksena. Ammatinhallinnan lähtökohtana on vastavuoroinen yhteisyys, joka muodostuu yhteisen ammattikulttuurin omaksumisen ja eri toimijoiden välisen dialogin myötä. Ammatinhallinta pitää sisällään yksilön ammattitaidon. (Hakkarainen & Jääskeläinen 2006, 77–79.) Vaikka osaaminen ja ammattitaito ovat yksilön ominaisuuksia, osaamisesta puhuttaessa on aina mielekästä tarkentaa konteksti, jossa osaaminen ilmenee.

Osaamisen tunnistaminen on oppimista. Aiemmin pimennossa ollut taito saa uuden merkityksen tunnistamisen myötä. Tunnistaminen edellyttää, että osaamiselle annetaan arvo. Osaamisen tunnistaminen ei useinkaan ole tarkoituksenmukaista ilman luonnollista kontekstiaan eli toimintaa, jossa osaaminen ilmenee. Osaamisen tunnistaminen edellyttää, että tunnistaja ja osaamisen määrittelijä tuntevat toiminta-alan, jossa osaaminen ilmenee. (Nurminen & Pennanen 2007, 15.) Näin ollen osaamisen tunnistajalla on oltava kyseessä olevan alan kokemusta ja osaamista. Uusien merkityssuhteiden löytäminen avartaa henkilön käsitystä itsestään ja näyttää kokemukset uudessa valossa. Ohjaajalla on mahdollisuus auttaa asiakasta käsittelemään merkityssuhteita (Ojanen 2009, 132–136). Esimerkiksi harrastuksen tai kotityön näkeminen uudessa valossa voi avartaa ihmisen käsitystä omista työelämän kannalta merkityksellisistä taidoistaan. Uusi ala tai elämän suunta voi löytyä järjestämällä elettyjä kokemuksia uusiksi, eli antamalla uusia merkityksiä.

1.2 Tutkimusmenetelmän valinta sekä tutkimustehtävän ja tutkimuskysymysten muotoutuminen

Tieteellisen tutkimuksen edellytys on hyvin valittu tutkimusmenetelmä, joka mahdollistaa tutkimuksen myöhempien vaiheiden onnistumisen. Tutkimukseen soveltuvan mene-

telmän valinnassa on nähtävä vaivaa, koska metodi on keskeinen tekijä ilmiön esiin tuomisessa. (Hakala 2010, 12.) Seuraavissa alaluvuissa kuvaamme prosessia, jonka olemme läpikäyneet tutkimusmenetelmämme valinnassa. Lisäksi kuvaamme tutkimustehtävän ja -kysymysten muotoutumista prosessin aikana.

1.2.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Pro gradu -projektin aluksi päätimme yhteistyöstä toistemme kanssa. Samoihin aikoihin kävimme neuvotteluja yhteistyöstä Töihin!-palvelun kanssa. Kun yhteistyösuunnitelmat selvisivät, ensimmäinen tehtävä oli määrittellä aihe, joka olisi erityispedagoginen ja Töihin!-palvelua hyödyttävä. Erityispedagogiseen keskiöön nostettiin syrjäytymisriski, joka yhdistää Töihin!-palvelun asiakasryhmiä työllistymisvaikeuksien vuoksi. Töihin!-palvelun kannalta keskeisin hyöty katsottiin olevan palvelun toiminnan kehittäminen. Alkuperäinen tarkoituksemme oli käyttää määrällisiä tutkimusmenetelmiä työhönvalmennus-ilmiön tutkimiseksi.

Tutkimuksemme varhaisessa vaiheessa nostimme osaamisen tunnistamisen keskiöön. Töihin!-palvelun toimintaan tutustuessamme meille muodostui näkemys, että palvelun tarjoamassa ohjauksessa ohjataan asiakkaita osaamisen tunnistamiseen. Ajattelimme osaamisen tunnistamisen olevan työllistymisen edellytys. Tuomalla osaamisen tunnistamisen osaksi tutkimustamme ajattelimme aikuispedagogian eli andragogiikan vaikuttavuuden tutkimisen olevan mahdollista. Alkuperäisen suunnitelman mukaan halusimme tutkia, miten osaamisen tunnistamisen ohjaus vaikuttaa työllistettävyyteen. Ajatuksena oli tehdä alkumittaukset asiakkaiden kyvyistä tunnistaa omaa osaamista, interventio, jossa olisimme opettaneet itsereflektion taitoja ja jälkimittaus, joka olisi ilmentänyt intervention vaikuttavuutta.

Melko nopeasti huomasimme, että osaamisen tunnistamisen taitojen kehittyminen olisi todella vaikeaa osoittaa määrällisesti. Emme myöskään voineet luottaa siihen, että voimme todentaa taitojen kehittymisen vaikutusta töihin pääsyllä, koska ”vaikutusaika” ei voisi olla kovin montaa kuukautta. Lisäksi emme voisi olla varmoja, mistä töihin pääsy johtui. Samalla tutkimuksen toteuttaminen laadullisin menetelmin alkoi tuntua paremmalta myös siitä syystä, että saimme kuulla Töihin!-palvelun palveluvastaavalta, että asiakkaat suhtautuvat numeeriseen arviointiin ja itsearviointiin hyvin

eri tavoin. Ymmärsimme, että numeerisen arvioinnin ongelmaksi voisi muotoutua asiakkaiden erilaiset käsitykset ja merkitykset arvioitavista taidoista ja arviointivälineestä. Tällöin vastaukset eivät olisi olleet vertailukelpoisia. Lisäksi koimme eettisesti arveluttavana puuttua vahvasti työhönvalmennukseen ennen kuin meillä oli tutkimuksella hankittua tietoa ohjauksesta. Olimme perustellusti sitä mieltä, että osaamisemme ei riittäisi alustavasti suunnitellun intervention toteuttamiseen.

Laadullisten tutkimusmenetelmien puitteissa pohdimme tutkimuksen toteuttamista toimintatutkimuksena, kehittämistutkimuksena tai diskurssianalyysina. Perehdyimme näihin menetelmiin kirjallisuuteen tutustumalla sekä olemalla yhteydessä eri menetelmien asiantuntijoihin. Toiminta- ja kehittämistutkimusmenetelmiin perehtyessämme olimme päättäneet osallistua Jyväskylän yliopistossa järjestettävälle etnografian tutkimusmenetelmäkursseille, koska etnografia on edellä mainittujen tapaan toiminnallista tutkimusta. Jo ensimmäisellä luennolla huomasimme, että etnografiassa yhdistyvät kentällä olo, osallistuvuus, monipuoliset analyysimenetelmät ja yhteinen merkityksenanto tutkittavien kanssa - eli kaikki se, mitä halusimme tutkimuksemme sisältävän!

1.2.2 Pilottitutkimus osana varsinaista tutkimusta

Teimme pro gradun pilottitutkimuksen etnografian tutkimusmenetelmäkurssin harjoitustyönä. Pilottitutkimus noudatti varsinaisen tutkimuksen vaiheita: laadimme alustavan käsitteellisen viitekehyksen, keräsimme ja käsittelimme aineiston, analysoimme aineiston kevyesti ja viimeistelimme tutkimuksen raportiksi. Pilottitutkimuksen keskeisin hyöty oli, että saimme harjoitella tutkimusprosessin vaiheet ja jouduimme pohtimaan monia kysymyksiä ennen varsinaista tutkimusta. Pilottitutkimusta varten muotoilemamme tutkimuskysymykset tarkensivat varsinaisen tutkimuksen tehtävää ja tarkoitusta. Harjaannuimme aineiston kerääjinä ja päädyimme ohjaajien varjostukseen aineistonkeruumenetelmänä. Pilottitutkimuksen aikana kerättyä aineistoa analysoidessamme huomasimme, että arkiselta tuntunut aineisto muuttui analyysin myötä merkitykselliseksi ja antoisaksi. Päätimme analysoida aineistoa vain pintapuolisesti säilyttääksemme avoimuuden varsinaista tutkimusta varten.

Pilottitutkimuksen raportoinnissa harjoittelimme etnografista kirjoittamista, joka kytkeytyy kiinteästi analyysiin. Opimme luottamaan omaan tekemiseen ja pari-

työhön. Pilottitutkimuksessa varmistui, että olimme valinneet oikean menetelmän. Pilotitutkimus vaikutti lisäksi tutkimustehtävän uudelleenmuotoilemiseen. Töihin!-palvelun palveluvastaavalle annetun suullisen väliraportin yhteydessä kävimme keskustelua, jossa yhdessä päätimme, että ohjaajien toteuttama ohjaustyö on meille, erityispedagogiikan opiskelijoille, mielekkäin tutkimuskohde, ja lisäksi asia, joka on korostunut Töihin!-palvelun sisäisissä keskusteluissa. Tutkimustehtäväksi tarkentui ohjauksen rooli osaamisen tunnistamisessa.

Pilottitutkimuksen tekemistä voi kritisoida siitä näkökulmasta, että harjoituskierros toimi jo jonkinlaisena interventiona kohdeyhteisössä. Varsinaisen aineistonkeruun alkaessa tutkittavat tiesivät, mitä ilmiötä ja miten olemme tutkimassa. Pohdimme vaihtoehtoa pidättäytyä kertomasta tarkentunutta tutkimustehtävää. Päätimme kuitenkin säilyttää avoimen suhteen tutkittaviin, koska olimme jo vahvasti yhteisössä, mikä on etnografiselle tutkimukselle ominaista. Totesimme että vaikutuksemme tutkimuskohteessa on selviö, koska kentällä olo on osallistuvaa.

1.2.3 Tutkimustehtävän ja -kysymysten tarkentuminen

Tutkimustehtävän tarkentuessa kiinnostuksen kohteeksi tarkentui ohjaus, ohjauksessa ilmenevät roolit sekä asiakkaiden ohjaaminen osaamisen tunnistamiseen. Syrjäytymisen sijaan haluamme korostaa tuen tarvetta, joka jatkuu aikuisuudessa. Alkuperäisestä ajatuksesta poiketen tutkimuksemme informantteja asiakkaiden sijaan ovat ohjaajat. Tutkimuksen kohteena on ohjaajien ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus.

Tutkimuskysymysten laajentaminen, tarkentaminen ja uudelleen suuntaaminen kenttäjakson ja analyysin aikana on tyypillistä valitsemallemme aineistolähtöiselle etnografiselle tutkimukselle (Palmu 2007, 141). Vaikka tutkimuskysymyksemme ovat tarkentuneet koko tutkimusprosessin ajan, tutkimuksen keskeiset teemat, eli ohjaus, sen ilmenemismuodot ja osaamisen tunnistaminen, ovat näkyneet tutkimuskysymyksissä koko ajan. Alkuperäisissä tutkimuskysymyksissä oltiin kiinnostuneita ohjauksen seurauksista ja osaamista koskevasta puheesta. Hylkäsimme vaikuttavuutta koskevat tutkimuskysymykset, koska emme olisi voineet todentaa vaikuttavuutta näin suppeassa tutkimuksessa. Päädyimme kuvailemaan ohjausprosessin ja ohjausprosessissa käytetyt

roolit. Alusta asti mielenkiinnon kohteena ollut osaamisen tunnistaminen löydettiin ohjauksen tavoitteena osana roolien kokonaisuutta.

Tutkimuskysymykset

1. Millainen ohjausprosessi on?
2. Millaisia ohjauksen rooleja ohjausprosessissa ilmenee?
3. Millä tavalla ohjaajat ohjaavat asiakasta osaamisen tunnistamisessa?

2 ETNOGRAFISEN TIEDON RAKENTUMINEN

Etnografia on ominainen laadullinen tutkimusmetodi, kun halutaan paljastaa ja jäsentää arkista toimintaa sekä yhteisössä vallitsevia arvoja ja uskomuksia (Brewer 2000, 10; Paloniemi & Collin 2010, 205; Hammersley & Atkinson 2007, 1). Etnografia on tiheää kulttuurin kuvausta (Geertz 1993, 5–10). Tiheän kuvauksen tavoitteena on analysoida kulttuurissa esiintyviä merkitysverkostoja ja tehdä näin kulttuurin tulkinta mahdolliseksi. Tutkimuksemme aihetta, ohjausta ja osaamisen tunnistamista, tutkitaan työyhteisön arjen kontekstissa.

Etnografian juuret ovat antropologisessa tutkimussuuntauksessa, jossa pyritään ymmärtämään vieraita kulttuureja ja niissä toimivien ihmisten arkea. 1900-luvun alkupuolella etnografisin keinoin tutkittiin esimerkiksi kaupungistumisen ja teollistumisen vaikutuksia ihmisten elämään. (Hammersley & Atkinson 2007,1.) Myöhemmin 1900-luvulla etnografiaa on käytetty tutkimusmenetelmänä muun muassa organisaatioiden, yhteisöjen sekä työn tutkimuksissa (Paloniemi & Collin 2010, 204). Nykyaikainen etnografinen tutkimus on luonteeltaan hyvin samanlaista kuin antropologien vieraiden kulttuurien tutkimus. Etnografisen tutkimuksen tyypillinen piirre on toteuttaa tutkimusta kentällä niissä olosuhteissa, missä tutkittavat toimivat. Kenttätöön aikana tutkijat osallistuvat tutkittavan yhteisön elämään havainnoiden sitä. Havainto- eli kenttäpäiväkirjojen lisäksi aineistona voidaan käyttää muun muassa erilaisia dokumentteja sekä yhteisön jäsenten kanssa käytyjä keskusteluja. (Hammersley & Atkinson 2007, 3.)

2.1 Kenttätö ja aineistojen tuottaminen

2.1.1 Kenttäjakso

Keräsimme tutkimusaineistomme Töihin!-palvelussa, joka valmentaa ja ohjaa työttömiä työnhakijoita työllistymisessä. Töihin!-palvelu kuuluu Sovatek-säätiöön, joka on sitoutunut psykososiaalisen kuntoutuksen asiantuntija- ja yhteistoimintaorganisaatio. Töihin!-palvelussa toimii seitsemän ohjaajaa, ja heidän asiakkanaan on maa-hanmuuttajia, nuoria sekä pitkäaikaistyöttömiä. (Töihin!-palvelu 2012a.)

Etnografisessa tutkimuksessa kentälle pääsy on keskeinen vaihe, ja se vaatii neuvottelua niin sanotun portinvartijan kanssa (Hammersley & Atkinson 2007, 3). Tutkimuksessamme portinvartijan roolissa toimi Töihin!-palvelun palveluvastaava, jonka kanssa neuvottelimme yhteistyön aloittamisesta. Neuvottelut etenivät nopeasti ja myönteisessä hengessä, mihin vaikutti todennäköisesti se, että meillä oli aiempaa yhteistyötaustaa ja lisäksi Töihin!-palvelussa ollaan halukkaita toiminnan kehittämiseen. Neuvottelujen aikana pohdimme tutkimuksen fokusta ja tutkimustehtäviä yhdessä palveluvastaavan kanssa.

Neuvottelujen jälkeen anoimme Sovatekilta tutkimusluvan (liite 1) tammikuussa 2012. Alkuperäinen suunnitelmamme oli, että seuraisimme samoja asiakkaita ohjausprosessin eri vaiheissa. Laadimme ohjaajille käytännönohjeet (liite 2) siitä, kuinka tutkimukseen osallistuminen tulisi huomioida uuden asiakassuhteen alkaessa. Laaditut ohjeet muotoillaan aina yleisökäyttöä varten, jolloin yksityiskohtainen informaatio tutkimuksesta jää vähälle (Murphy & Dingwall 2002, 342). Emme ehkä onnistuneet välittämään olennaista informaatiota, koska ohjaajat eivät ilmoittaneet ohjaustapaamisensa ajankohtia niin systemaattisesti kuin olimme toivoneet. Näin ollen emme päässeet seuraamaan alusta asti kuin yhtä asiakassuhdetta. Palmun (2007, 139) mukaan oman läsnäolon oikeutus on osittain erillinen prosessi, vaikka fyysinen kentälle pääsy tapahtuisikin vaivatta. Tutkijoille ei ole varsinaista ”paikkaa” tutkittavassa ympäristössä, jolloin he ovat ikään kuin välitilassa ja riippuvaisia siitä, miten heidät otetaan kentällä vastaan.

Keskustelimme eri ohjaajien kanssa, ja näiden keskustelujen pohjalta meille muodostui käsitys, että ohjaajia epäilytti tutkijoiden rooli sekä vaikutus asiakkaisiin. Ohjaajilla oli pelkona, että me tutkijat tulemme arvioimaan tai normittamaan heidän työtään. Roolimme ja läsnäolomme selventämiseksi päätimme muuttaa aineiston keruun strategiaa ja olla kentällä yhtäjaksoisesti. Huhtikuussa 2012 olimme Töihin!-palvelussa kahden viikon mittaisella kenttä- eli varjostusjaksolla. Yhtenäinen kenttäjakso on hyvä aineistonkeruun muoto, koska silloin on mahdollista päästä sisälle työyhteisön käytänteisiin (Palmu 2007, 140–141). Kenttäjakson aikana kysyimme itse asiakkailta lupaa ohjaustapaamisten seuraamiseen (liite 3). Koko kenttäjakson ajan pyrimme tuomaan esille, että tutkimuksemme on kuvailevaa, ei normittavaa ja että etnografeina

tarkoituksemme on ymmärtää tutkittavien uskomuksia, ei tuomita niitä (Hammersley 1992, 45). Ilmenneistä alkuhankaluuksista huolimatta käy ilmi ohjaajien myönteinen suhtautuminen tutkijoihin tutkimuksen edetessä.

Jos kentälle pääsyssä on omat haasteensa, myöskään kentän jättäminen ei ole yksinkertaista. Irrottautuminen tutuksi tulleista päivärytmeistä ja yhteisön ihmisistä on hankalaa intensiivisen yhdessäolon jälkeen (Gordon, Hynninen, Lahelma, Metso, Palmu & Tolonen 2007, 48). Kentän jättäminen on kuitenkin tärkeää, koska etnografiassa tutkijat kohteeseensa eläytyen ja siitä etääntyen muodostavat valikoidun kokonaisuuden, eräänlaisen montaasin (Rantala 2007, 140). Tutkijat ottavat tutkimuskohteeseen etäisyyttä ennen aineiston analysointivaihetta, jotta abstrahointitasolle pääseminen on mahdollista. Tässä tutkimuksessa etääntyminen tapahtui neljän kuukauden litterointijakson aikana.

2.1.2 Aineistojen tuottaminen

Tutkimuksen aineisto hankittiin havainnoimalla, nauhoittamalla ja keskustelemalla, mitkä ovat tyypillisiä etnografisen tutkimuksen aineistonkeruun menetelmiä (Hammersley & Atkinson 2007, 4). Kenttäjakso kesti kaksi viikkoa ja havainnoimme yhteensä 101 tuntia. Kenttäjakson aikana osallistuimme arkipäiväiseen toimintaan, ohjaustapaamisiin ja palavereihin sekä keskustelimme ohjaajien kanssa. Tällaista havainnoinnin yhteydessä toteutettavaa keskustelua käytetään usein etnografisessa tutkimuksessa aineiston keruun muotona strukturoidun haastattelun sijaan (Hammersley & Atkinson 2007, 4).

Kenttäjakson aikana toimimme tutkijoina pääasiassa tahoillamme, mutta joihinkin tilanteisiin osallistuimme yhdessä. Hammersleyn ja Atkinsonin (2007, 3) mukaan etnografinen havainnointi voi olla laadultaan monen tyyppistä, mutta osallistuva havainnointi on yleisin havainnoinnin tapa. Roolimme havainnoijina muodostui osallistuvaksi ensisijaisesti ympäristön vaikutuksesta: lähtökohtanamme oli esitellä itsemme ja syy läsnäolollemme, mutta ohjaustilanteiden henkilökohtaisuus edellytti meidän osallistumista vuorovaikutukseen. Ohjaajat ja asiakkaat toivat läsnäolomme näkyväksi muun muassa hakemalla katsekontaktia sekä osoittamalla puhettaan meille. Vaikka ohjaajat olivat tutkimuksemme informantteja, havainnoinnin kohteena oli heidän vuorovaikutuk-

sensa asiakkaiden ja joissain tapauksissa lisäksi harjoittelupaikkaa tarjoavan yrityksen edustajan tai asiakkaan henkilökohtaisen yksilövalmentajan kanssa.

Havainnointitilanteissa kirjoitimme muistiinpanoja vihkoihimme ja päivän jälkeen kirjoitimme havainto- eli kenttäpäiväkirjat tietokoneella puhtaaksi. Kenttäpäiväkirjat ovat oleellinen osa etnografista aineistonkeruuta, sillä ne mahdollistavat kenttäjakson jatkumisen analyysivaiheessa (Palmu 2007, 145). Kenttäpäiväkirjat olivat tutkimuksessamme erittäin merkittäviä myös siitä syystä, että aineisto oli meille molemmille osittain vieras tahoillamme havainnoinnin vuoksi. Kenttäpäiväkirjat mahdollistivat kokonaiskuvan hahmottamisen.

Ohjaustilanteet nauhoitettiin asiakkaiden suostumuksella. Lisäksi nauhoitimme palaverit ja suurimman osan ohjaajien kanssa käydyistä keskusteluista. Litteroimme nauhoitukset mahdollisimman tarkasti. Litteroinnissa ensisijaista oli sisältö ja vähemmälle huomiolle jäivät tauot, siirtymät ja äänenpainot, mikä on tyypillistä laadullisessa sisällön tutkimuksessa (Alasuutari 2011, 85–86; Palmu 2007, 144). Litteraatit ilmentävät ohjaustapaamisten sisältöä ja ohjaajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Litteroitua aineistoa kertyi 795 sivua ja kenttäpäiväkirjoja 106 sivua fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,5. Aineistojen keruutavat, kentällä vietetyt tuntimäärät sekä litteroidut sivumäärät esitetään yhteenvetotaulukkona liitteessä 4.

Aineiston rajaaminen on etnografisessa tutkimuksessa keskeinen ja haasteellinen vaihe, koska aineistoa kertyy paljon (Palmu 2007, 141). Vaikka olimme harjoitelleet havainnointia ja kenttämuistiinpanojen tekemistä jo pilottitutkimuksemme aikana, varsinaisella kenttäjaksolla epäröimme, olimmeko havainnoineet riittävästi ja ”oikein”. Etnografisina tutkijoina meidän oli kuitenkin hyväksyttävä se tosiasia, ettemme voi havainnoida kaikkea, mitä kentällä tapahtuu (Gordon ym. 2007, 43).

2.2 Aineistojen analyysit

Etnografisen tutkimuksen analyysissa eri vaiheet limittyvät toisiinsa ilman selkeitä rajoja. Analyysi alkaa jo kentällä tehtyjen päätösten, ajatusten, rajausten ja muistiinpanojen laatimisen myötä. (Palmu 2007, 144.) Tämän tutkimuksen aineisto koostuu havaintoaineistosta, keskusteluaineistosta sekä kokousaineistosta. Ensimmäisen lukukerran ja

alustavien merkintöjen jälkeen päätimme jättää kokousaineiston (247 litteroitua sivua) tausta-aineistoksi, koska sillä ei voinut vastata tutkimuskysymyksiin. Kokouksiin osallistuminen oli kuitenkin merkittävä osa kentällä oloa ja lisäsi omaa tietoisuuttamme ohjaajien arjesta. Lisäksi analyysin ulkopuolelle jäivät havaintomme ryhmävalmennuspäiviltä, koska halusimme tutkia ohjaajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Ryhmäpäivillä korostuu vertaistoiminta, eikä ohjaajan ja asiakkaan keskinäinen suhde. Silti myös ryhmäpäivien havainnointi oli tärkeä osa ohjaajien arkeen tutustumista.

Käsittelimme havaintoaineistoa ja keskusteluaineistoa toisistansa erillään aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä teoriaperehtyneesti. Sisällönanalyysissa etsitään systemaattisesti tekstin merkityksiä. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa empiirisestä aineistosta edetään käsitteellistä näkemystä kohti. (Tuomi & Sarajärvi 2009; 104, 112.) Teoriaperehtyneisyydellä tarkoitamme sitä, että olimme tutustuneet ennen kenttäjaksoa erilaisiin ohjauksen teorioihin. Kenttäjakson aikana alustava teoreettinen tietoisuus auttoi meitä havainnoinnin kohdistamisessa. Aineiston analyysivaiheessa lähestyimme aineistoa kuitenkin ilman määrääviä teoreettisia käsitteitä. Havainto- ja keskusteluaineistojen käsitteleminen aluksi erillisinä oli tärkeää, koska näin pystyimme tarkastelemaan havaintoaineistoa ilman ohjaajien näkemysten vaikutusta. Toisaalta taas keskusteluaineiston avulla saimme ohjaajien äänen kuuluviin.

Analyysiprosessin loppuvaiheessa analyysi muuttui etnografiseksi, jolloin aloimme käydä vuoropuhelua molempien aineistojen sekä teorian välillä (Mietola 2007, 151). Etnografisessa analyysissä tavoitteena ei ole vertailla, kumpi aineisto antaa todellisemman kuvan tutkimuksen kohteesta vaan pikemminkin keskitytään moniulotteisen kuvan rakentamiseen ja täydentämiseen havaintoaineiston ja keskusteluaineiston vuoropuhelun avulla (Mietola 2007, 168). Kuvaamme tutkimuskysymysten, aineistojen ja analyysimenetelmien suhdetta taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Aineistot ja analyysimenetelmät

Tutkimuskysymys	Aineisto	Analyysimenetelmä	Aineistojen yhdistämisen analyysimenetelmä
1. Millainen ohjausprosessi on?	Havaintoaineisto Kenttäpäiväkirjat	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	Etnografinen analyysi
	Keskusteluaineisto Kenttäpäiväkirjat	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	
2. Millaisia ohjauksen rooleja ohjausprosessissa ilmenee?	Havaintoaineisto Kenttäpäiväkirjat	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	Etnografinen analyysi
	Keskusteluaineisto Kenttäpäiväkirjat	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	
3. Millä tavalla ohjaajat ohjaavat asiakasta osaamisen tunnistamisessa?	Havaintoaineisto Keskusteluaineisto Kenttäpäiväkirjat		Aineistolähtöinen sisällönanalyysi Etnografinen analyysi

Aineiston analyysi aloitettiin lukemalla ja tekemällä merkintöjä tulostettuihin litteraateihin ja kenttäpäiväkirjoihin molemmat tutkijat tahoillaan. Havaintoaineistoon tutustuessamme kiinnitimme huomiota ohjaajan toimintaan ohjaustilanteessa sekä siihen, miten osaamisen tunnistaminen aineistossa ilmenee. Alustavien merkintöjen pohjalta teimme listausta ja nimeämistä siitä, millaisia ilmenemismuotoja ohjauksella on. Keskusteluaineistossa kiinnitimme huomiota esitettyihin kysymyksiin ja ohjaajien vastauksiin. Molemmista aineistoista poimimme viittaukset tutkijoihin sekä oman osuutemme vuorovaikutukseen. Palaamme näihin tutkimuksen luotettavuutta arvioivassa osassa eliluvussa seitsemän. Ensimmäisen lukukerran jälkeen analyysia jatkettiin yhdessä.

Vaikka havainto- ja keskusteluaineistoja analysoitiin erillisinä, molemmat analyysit etenivät tyypillisen aineistolähtöisen sisällönanalyysin tapaan kolmivaiheisena prosessina: aineiston käsittelyssä edettiin pelkistämisestä ryhmittelyyn ja edelleen abstrahointiin eli teoreettisten käsitteiden luomiseen (Miles & Huberman 1994, 10–12). Pelkistämisessä oli kyse aineiston pilkkomisesta osiin, mikä meidän analyysissämme tarkoitti molempien aineistojen läpikäyntiä repliikki repliikiltä kiinnittäen huomiota tutkimuskysymysten kannalta merkityksellisiin repliikkeihin (Miles & Huberman 1994, 56–57; Cavanagh 1997, 8–9). Keskusteluaineiston taulukoimme kysymyksiin ja vastauksiin teemoittain. Teemoittelu oli karkeaa keskusteluaineiston strukturoimattoman ke-

ruutavan ja tästä syystä hyvin hajanaisen vastausaineuksen vuoksi. Havaintoaineistosta esiin nostetut repliikit jaottelimme itse nimeämiimme luokkiin käyttäen tukena listaa, joka oli laadittu alustavien merkintöjen pohjalta.

Seuraavaksi keskityimme jatkokäsittelmään havaintoaineistoa. Pelkistämisen jälkeen meillä oli 80 alustavasti nimettyä luokkaa, joita aloimme ryhmitellä (Hämäläinen 1987, 35–36; Cavanagh 1997, 9–10). Kävimme jokaisen luokan repliikit läpi ja vaihdoimme joitakin niistä luokasta toiseen. Lisäksi yhdistelimme luokkia, jolloin niitä jäi 65: 14 pääluokkaa ja 51 alaluokkaa. Tässä vaiheessa havaitsimme, että osa pää- ja alaluokista kuvaili ohjauksen prosessia, osa taas rooleja, joilla ohjaustyötä tehdään. Tämän havainnon jälkeen aloimme käsitellä ohjausprosessia ja ohjauksessa käytettäviä rooleja toisistansa erillään.

Aineistolähtöisessä sisällönanalysissa ryhmittelyä seuraa aineiston abstrahointi, jossa valikoidaan tutkimuskysymysten kannalta olennainen tieto, ja valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä (Hämäläinen 1987, 36). Omassa analyysissämme aineiston abstrahointi tarkoitti ohjausprosessin ja roolien pää- ja alaluokkien muodostamista sekä näiden luokkien kuvaavaa nimeämistä. Laadimme tähänastisista löydöksistämme erilaisia taulukoita sekä kuvioita jäsentämään löytämäämme.

Havaintoaineiston abstrahoinnin jälkeen jatkoimme keskusteluaineiston analyysia. Keskusteluaineisto oli aiemmin pelkistämällä luokiteltu teemoihin ja niiden sisältöihin. Alustavan nimeämisen jälkeen luokkia oli 39. Käymällä luokkia läpi ja yhdistämällä sekä ryhmittelemällä niitä saimme muodostettua 8 pääluokkaa ja 24 alaluokkaa, jotka havaintoaineiston tapaan jakautuivat ohjausprosessiin ja ohjaustyössä ilmeneviin rooleihin. Lisäksi nimesimme 15 ohjauksen tausta-ajatusta, jotka jaoimme ohjauksen arvoihin, toimintaperiaatteisiin ja mottoihin. Aineiston abstrahoinnissa nimesimme luokat niiden sisältöä kuvaavin käsittein. Nimetyt luokat olivat osittain samoja kuin havaintoaineistossa, mutta erojakin löytyi. Myös näistä löydöksistä laadimme taulukoita ja kuvioita.

Analyysin seuraavassa vaiheessa erillään toteutetut aineistojen sisällönanalyytit yhdistyivät etnografiseksi analyysiksi. Vertailimme havaintoaineistosta ja

keskusteluaineistosta saatuja löydöksiä ohjausprosessin sekä ohjauksessa käytettävien roolien osalta. Havaintoaineistosta tekemämme löydökset täydentyivät keskusteluaineistolla eli ohjaajien näkemyksillä. Tässä vaiheessa aloimme kirjoittaa löydöksiämme tekstiksi. Kirjoitimme ohjausprosessin kuvauksen aiemmin tehtyjen löydöstaulukoiden pohjalta. Havaintoaineistosta tekemiämme roolilöydöksiä kuvasimme vignetein eli kuvauksin, joissa tuodaan roolien tyypillisiä piirteitä esiin. Kommentoimme sekä ohjausprosessia että ohjauksen rooleja keskusteluaineistosta tekemillämme löydöksillä ja teoriolla.

Kun olimme saaneet alustavan kokonaiskäsityksen ohjausprosessista ja ohjauksessa käytettävistä rooleista, pureuduimme kolmanteen tutkimuskysymykseen eli siihen, miten ohjaajat ohjaavat asiakkaita osaamisen tunnistamisessa. Analysoidessamme havaintoaineistoa ja keskusteluaineistoa aineistolähtöisillä sisällönanalyysilla olimme kiinnittäneet huomiota osaamisen tunnistamiseen ja siihen ohjaamiseen ja kirjanneet nämä repliikit ja vuoropuhelupätkät erilliseen dokumenttiin.

Löydöksemme ohjausprosessista ja ohjauksen rooleista olivat saaneet meidät ymmärtämään, että osaamisen tunnistaminen on osa suurempaa kokonaisuutta, jossa keskeinen sisältö on yhteistyö ohjaajan ja asiakkaan välillä erilaisten kognitiivisten prosessien suorittamiseksi. Koska osaamisen tunnistamista oli alustavasti analysoitu jo molempien aineistojen sisällönanalyysissa pelkistämällä ja ryhmittelemällä, kolmanteen tutkimuskysymykseen vastataksemme siirryimme suoraan etnografiseen analyysiin. Kirjoitimme ensin auki omat löydöksemme, minkä jälkeen siirryimme käymään löydöstemme ja teorian välistä vuoropuhelua. Analyysiprosessin vaiheita havainnollistamme liitteessä 5: Analyysiprosessin vaiheet.

Etnografinen analyysi jatkui kaikkien tutkimuskysymysten osalta löydösten ja teorian vuoropuhelulla. Varmistuaaksemme ohjausprosessin ja ohjauksessa ilmenevien roolien välisistä suhteista palasimme vielä tässä vaiheessa tarkistamaan löydöksiämme pelkistetyistä aineistoista. Tarkentaaksemme osittain samalla tavalla nimettyjen ohjausprosessin vaiheiden ja ohjauksen roolien eroja, tarkastelimme aiemmin nimettyjä pää- ja alaluokkia. Tässä yhteydessä nimesimme joitakin alaluokkia uudelleen paremmin kuvaileviksi.

Esittelemme löydöksiämme teorian yhteydessä seuraavissa luvuissa. Kolmosluvussa esittelemme ohjausprosessin. Luvussa neljä kuvaamme ohjauksen kuusi roolia. Viidennessä luvussa käsittelemme osaamisen tunnistamisen ohjausta. Jokaisessa löydösluvussa on sama rakenne: kuvaamme löydöksiä aluksi havaintoaineiston pohjalta, täydennämme saatua kuvaa keskusteluaineistolla eli ohjaajien näkemyksillä ja lopuksi aiemmalla tutkimuksella ja teorialla. Löydösten esittämisessä puhumme yhdestä ohjaajasta, jonka toiminnassa ilmenevät ohjauksen tyypilliset piirteet sekä vivahte-erot. Keskusteluaineistolla kommentoidessamme käytämme monikkomuotoa ”ohjaajat”, josta käy ilmi, että kyseessä on aineistomme ohjaajien esiintuoma asia.

3 OHJAUSPROSESSI

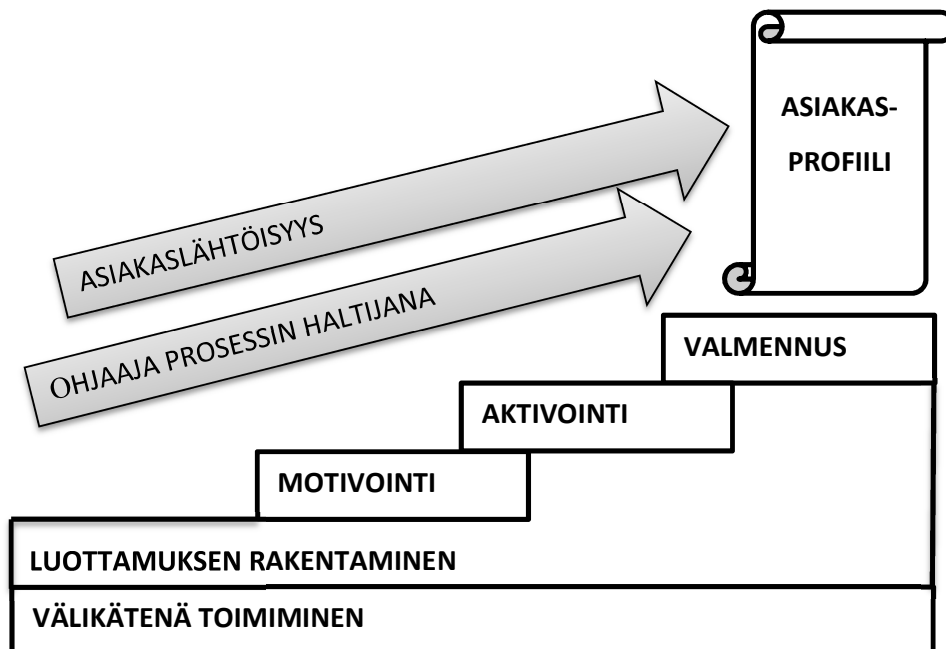
Tässä luvussa käsitellään ohjausprosessia. Olemme rakentaneet luvun siten, että ensimmäisessä alaluvussa esittelemme havaintojemme pohjalta muodostamamme ohjausprosessin kuvauksen. Luvun lopussa kommentoimme ohjausprosessia lyhyesti ohjaajien esiintuomilla näkemyksillä. Luvussa 3.2 peilaamme ohjausprosessia ja sen vaiheita Savickasin ym. (2009) interventiomalliin sekä Pryorin (2010) vaihemalliin. Viimeisessä alaluvussa esitämme ohjaajien tausta-ajatuksia ohjausprosessista ja kommentoimme niitä teorialla ja ohjaajien taustaorganisaation motoilla.

3.1 Asiakasprofiili ohjausprosessin tavoitteena

Ohjausprosessi on asiakassuhteen läpi kestävä kasvatussuhde asiakkaan ja ohjaajan välillä. Ohjausprosessin vaiheet käydään läpi valikoiden ja painottaen asiakkaan tilanne yksilöllisesti huomioiden. Ohjausprosessi on etenevä ja syvenevä. Se voi kestää parista tapaamisesta useampaan vuoteen. Hyvin lyhyissä, muutaman tapaamisen asiakassuhteissa asiakas joko työllistyy, haluaa jatkaa työllistymistä omin avuin tai suuntautuu muualle. Asiakassuhteen pitkittymisen taustalla on usein asiakkaan jumiutuminen johonkin ohjausprosessin vaiheeseen. Esimerkiksi asiakas ei ala toimia työllistymisensä eteen, vaikka hänellä olisikin herännyt mielenkiinto sitä kohtaan. Ohjaaja tapaa asiakastaan alkuvaiheessa kerran viikossa tai kahdessa. Myöhemmässä vaiheessa ohjaaja tapaa asiakastaan tarvittaessa, esimerkiksi silloin kun sopiva työharjoittelupaikka on tarjolla.

Kuviossa 1 on esitetty ohjausprosessi. Ohjaajan perustyö on asiakkaan työllistymisen edistäminen. Työllistymistä ohjaaja edistää toimimalla asiakkaan ja työllistymiseen liittyvien tahojen välikätenä. Luottamuksen rakentaminen on ohjausprosessin ensimmäinen vaihe ja jatkovaiheiden edellytys. Luottamuksen rakentaminen on koko prosessia kantava kivijalka. Motivointi-, aktivointi- ja valmennusvaiheet seuraavat toisiaan asiakkaan edetessä prosessissansa. Ohjausprosessia määrittävät reunaehdot ovat asiakaslähtöisyys ja ohjaaja prosessin haltijana. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa, että prosessin vaiheet ja vaiheiden painotus ovat yksilöllisiä. Asiakkaalla on päätävävalta prosessiinsa, ja hän on vastuussa siitä. Toisaalta ohjaaja prosessin haltijana tarkoittaa, että ohjaaja vastaa prosessin kulusta, johtaa ohjaustilanteita ja osoittaa asiakkaalle yhdessä

kuljettavan prosessin. Ohjaajan osuus ohjausprosessissa muuttuu prosessin kuluessa asiakkaan ottaessa enemmän vastuuta työllistymisestään.



KUVIO 1. Ohjausprosessi

Ohjausprosessin keskiössä on asiakasprofiilin luominen. Asiakasprofiili on käsitys asiakkaasta työnhakijana, ja se on enemmän kuin yksittäisten lomakkeiden summa. Asiakasprofiili ei ole konkreettinen asiakirja, vaikka ohjauksessa täytetäänkin erilaisia lomakkeita. Asiakasprofiili täydentyy koko ohjausprosessin ajan, kun ohjaaja saa asiakkaasta uutta tietoa ja asiakas oppii itsestään. Kartoittamalla asiakkaan historiaa ohjaaja saa tietoa, jonka avulla hän voi ohjata tätä työllistymisessä. Asiakasprofiili on aluksi ohjaajan työkalu, mutta prosessin kuluessa ja sen jälkeen se jää ennen kaikkea asiakkaalle henkiseksi pääomaksi, työllistymisen työkaluksi.

Ohjausprosessi alkaa asiakkaan tai häntä edustavan tahon yhteydenotosta. Ohjaajan keskeinen tehtävä on toimia välikätenä eli olla yhteydessä asiakkaaseen sekä muun muassa Työ- ja elinkeinotoimistoon ja työnantajiin. Välikätenä toimiessaan ohjaaja ehdottaa työharjoittelupaikkoja asiakkaalle ja kertoo töiden sisällöistä. Toisaalta ohjaaja arvioi asiakasta työnantajan puolesta. Ohjaaja on myös lain ja byrokraattisten käytänteiden asiantuntija. Tämä tarkoittaa muun muassa työharjoittelusopimusten val-

mistelua. Ohjaajan asiantuntijuudesta hyötyvät sekä asiakas että työnantaja. Välikätenä toimiessaan ohjaaja tekee asioita asiakkaan puolesta. Useimmiten tämä tarkoittaa, että ohjaaja ottaa asiakkaan puolesta selvää esimerkiksi koulutus- ja työvaihtoehtoista. Välikätenä toimimisessa on edunvalvonnallisia piirteitä. Esimerkiksi työhaastattelussa ohjaaja kysyy ja sanoo asioita, joita asiakas ei keksi kysyä tai joita ei saa sanotuksi. Ohjaaja myös pitää huolen, että haastattelussa sovitaan esimerkiksi tavoitteista, työajoista, ruokailuista ja työvaatteista. Ohjaaja poimii työnantajan puheesta vinkit ja tiedot, jotka käydään asiakkaan kanssa yhdessä läpi.

Luottamuksen rakentaminen on ohjausprosessin ensimmäinen ja välttämätön vaihe. Ensimmäisessä tapaamisessa ohjaaja kysyy asiakkaan työ- ja henkilöhistoriasta ja tämänhetkisestä tilanteesta. Luottamuksen rakentaminen ilmenee ohjaajan toiminnassa monella tavalla: ohjaaja jutustelee asiakkaan kanssa, on kiinnostunut tämän asioista ja osallistuu keskusteluun kertoen toisinaan myös itsestään. Ohjaaja antaa asiakkaan puhua ja luo tunnelmaa reagoimalla asiakkaan puheeseen. Luottamuksen rakentamisessa keskeistä on myös se, että ohjaaja osoittaa muistavansa asiakkaan aiemmin kertomat asiat ja tukee tämän näkemyksiä. Kuviossa 1 näkyvä luottamuksen rakentamisen kumuloituminen tarkoittaa, että ohjaajan ja asiakkaan välinen luottamus kasvaa prosessin myötä.

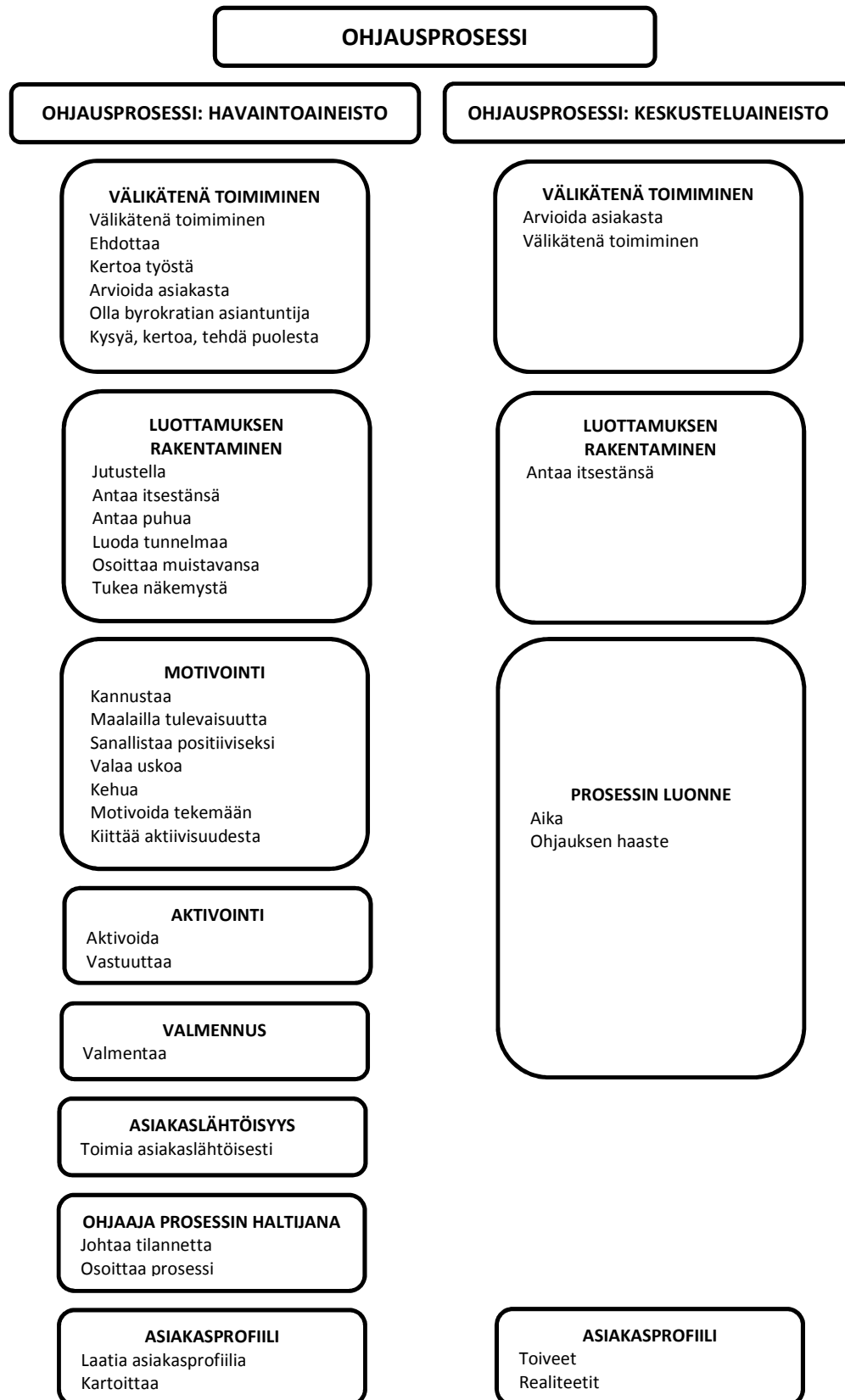
Alun tutustumisen ja yhteistyöstä sopimisen jälkeen ohjaaja alkaa motiivoida asiakasta. Motivointivaiheen tarkoitus on saada asiakkaan mielenkiinto heräämään työllistymistä ja ohjausprosessia kohtaan. Innostuminen edesauttaa asiakkaan sitoutumista yhteiseen työskentelyyn. Motivoinnin keinot ovat moninaiset. Ohjaaja kannustaa asiakasta näkemään omat mahdollisuutensa työllistymisessä esimerkiksi muistuttamalla, kuinka paljon työvuosia asiakkaalla on vielä edessään, tai sanallistamalla asiakkaan kokemuksia osaamiseksi. Ohjaaja valaa asiakkaaseen uskoa, jotta tämä luottaisi omiin mahdollisuuksiinsa. Ohjaaja kehuu esimerkiksi asiakkaan ansioluetteloa tai työkokemuksen monipuolisuutta, jotta asiakas ymmärtäisi oman toimintansa merkityksen ja innostuisi jatkamaan. Myös aktiivisuudesta kiittämisellä on tarkoitus saada asiakkaan mielenkiinto heräämään.

Aktivointivaihe seuraa motivointivaihetta. Ohjaaja aktivoi motivoitunutta asiakasta toimimaan työllistymisensä eteen. Aktivointivaiheessa ohjaaja selvittää, miten

asiakas on toiminut työllistyäkseen. Aktivointivaiheen tarkoitus on saada asiakas jatkaamaan itsenäistä työnhakua sekä käyttämään uusia työllistymistapoja. Useimmiten aktivointivaiheessa asiakas ja ohjaaja yhdessä laativat tai muokkaavat asiakkaan työnhakupaperit. Ohjaaja vastuuttaa asiakkaan päättämään itse niiden lopullisesta sisällöstä, muodosta sekä päivittämisestä. Ajantasaisilla työnhakupapereilla ohjataan asiakasta itsenäiseen työnhakuun. Kun asiakas on aktivoitunut työnhaussa, valmennusvaiheeseen siirtyminen on mahdollista. Valmennuksen tavoite on valmistaa asiakasta tulevaa varten. Ohjaaja antaa asiakkaalle ohjeita ennakoiden työllistymisen haasteita ja mahdollisuuksia. Ohjaus vaikuttaa asiakkaan kykyyn reagoida näihin haasteisiin ja mahdollisuuksiin.

Edellä on esitetty ohjausprosessi vaiheittain siten kuin se tyypillisesti etenee. Vaiheet ilmenevät esitetyssä järjestyksessä kuitenkin lomittuen toisiinsa. Ohjausprosessin yksilöllisyyden vuoksi vaiheiden kesto ja painottuminen vaihtelevat asiakkaan mukaan. Asiakkaat ovat ohjauksen alkaessa työllistymisensä suhteen eri tilanteissa ja eri tavalla ohjaukselle vastaanottavaisia. Esimerkiksi jos asiakas on jo aktivoitunut työnhaakuun, mutta motivoitumaton todella tavoittelemaan työllistymistä, asiakkaan on usein vaikea ottaa vastaan motivointivaiheen ohjausta. Asiakas voi myös olla eri asioissa eri vaiheissa. Esimerkiksi maahanmuuttajataustainen asiakas voi olla työllistymisensä suhteen valmennusvaiheessa, mutta kielen opettelu suhteen aktivointivaiheessa. Tällöin ohjaaja valmentaa asiakasta työllistymisessä ja samaan aikaan aktivoi kielitaidon harjaannuttamisessa.

Ohjaajien näkemykset valottavat ohjausprosessia. Heidän esiintuomansa asiat ovat pääosin samanlaisia, osittain erilaisia havaintojemme kanssa. Havaintoaineistosta ja keskusteluaineistosta löytämiämme ohjausprosessin pää- ja alaluokkia kuvataan kuviossa 2.



KUVIO 2. Ohjausprosessin pää- ja alaluokat

Ohjaajien esiintuomat prosessin luonteeseen kuuluvat alaluokat, eli aika ja ohjauksen haaste, tuovat lisäinformaatiota ohjausprosessista. Ohjaajat puhuvat ajasta ohjaustapaamisten välillä ja korostavat sen merkitystä ohjausprosessissa. Sekä ohjaaja että asiakas valmistautuvat seuraavaan tapaamiseen käsitellen teemoja, ottaen asioista selvää ja miettimällä mahdollisia työharjoittelupaikkoja. Ajan puutteen ohjaajat kokevat ohjauksen haasteena, koska vähässä ajassa on vaikea vastata jokaisen asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Muina ohjauksen haasteina ohjaajat tuovat esiin ongelmat asiakkaiden asennoitumisessa ja odotuksissa ohjausta kohtaan. Ohjaajien mukaan haasteisiin vastaaminen kuuluu heidän työhönsä ja sille on varattava riittävästi aikaa. Ohjaajat tuovat esiin myös piirteitä luokista välikätenä toimiminen, luottamuksen rakentaminen ja asiakasprofiili samassa merkityksessä kuin edellä on esitetty. Ohjaajien näkemyksiä asiakaslähteisyydestä ja ohjaajasta prosessin haltijana käsittelemme luvussa 3.3 ohjauksen tausta-ajatuksina.

3.2 Ohjaus interventiona

Ohjaus interventiona perustuu ohjaajan ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen (Savickas ym. 2009, 239). Savickasin ym. (2009) luoma vaiheittainen elämänsuunnittelun interventiomalli sekä Pryorin (2010) kaaosteoriaan perustuva ohjauksen vaihemalli kuvaavat molemmat ohjausta vuorovaikutuksena. Vuorovaikutuksessa molemmat osapuolet ovat aktiivisia ja itsenäisiä. Savickasin ym. (2009) elämänsuunnittelun interventiomallissa on määriteltä kuusi ja Pryorin (2010) vaiheteoriassa kolme vaihetta. Omassa ohjausmallissamme kuvaamme ohjausta neljänä vaiheena ja kuutena roolina. Seuraavassa peilaamme ohjausprosessimme vaiheita Savickasin ym. (2009) interventiomalliin ja Pryorin (2010) vaihemalliin.

Ohjausmallissamme, Savickasin ym. (2009) interventiomallissa sekä Pryorin (2010) vaihemallissa asiakas voi ohjauksen avulla määritellä ongelmansa, katsoa tilannettaan objektiivisesti ja tarkastelun avulla asettaa itsellensä uudet tavoitteet. Ohjaaja ohjailee prosessin kulkua ja on mukana reflektiossa. Savickasin ym. (2009) interventiomallissa ohjauksen ensisijaisena menetelmänä ovat narratiivit. Asiakkaat tuottavat tarinoita, joita ohjauksessa käydään yhdessä läpi. Narratiiveja käytetään ohjauksen keinona myös kaaosteoriaan pohjautuvassa ohjauksessa, vaikkakin koherentin tarinan luo-

minen saattaa peittää alleen elämän sattumanvaraisuuden. Sattumanvaraisuuden huomiointi on kaaosteoriassa erittäin keskeistä, ja siksi narratiivien käyttöön ohjausmenetelmänä suhtaudutaan varauksella. (Pryor & Bright 2008; 72, 81.) Tutkimassamme ohjauskontekstissa asiakkaat kertovat elämästään ja haaveistaan. Näitä kertomuksia käsitellään ja muokataan ohjauksessa yhdessä ohjaajan kanssa.

Kuvaamamme ohjausprosessi alkaa luottamuksen rakentamisesta, joka on koko prosessin läpi jatkuva vaihe. Alusta alkaen ohjaaja myös motivoi asiakasta ohjausprosessiin. Savickas ym. (2009) ja Pryor (2010) eivät tuo esiin alkuvaiheissaan luottamuksen rakentamista eivätkä motivoimista, vaan lähtevät suoraan liikkeelle asiakkaan tilanteen ja ongelman määrittelystä. Pryorin (2010) vaiheteorian alkuvaiheessa määritellään asiakkaan odotukset itsestään, urastansa, ohjauksesta ja käsillä olevasta ongelmas- ta. Savickasin ym. (2009) interventiomallin ensimmäisessä vaiheessa ohjaaja ja asiakas sitoutuvat yhteistyö- ja työskentelysuhteeseen, jonka perustana on yhdessä määritelty ongelma. Interventiomallin toisessa vaiheessa selvitetään, miten asiakas näkee itsensä tässä hetkessä ja osana määriteltyä ongelmaa. Oletamme että sekä sitoutuminen yhteis- työsuhteeseen että keskusteleminen asiakkaan odotuksista ja ongelmasta edellyttävät alustavaa luottamusta sekä asiakkaan motivoituneisuutta.

Kuvaamassamme ohjausprosessissa ohjaaja alkaa välittömästi muodostaa asiakasprofiilia, kun asiakas kuvailee itseään työnhaun kontekstissa. Kuvailujen myötä ohjaajalle muodostuu näkemys asiakkaasta työnhakijana ja ongelmasta, jonka vuoksi asiakas on hakeutunut ohjaukseen. Asiakkaan tilanteen ja ongelman määrittelyt jatkuvat ja tarkentuvat koko ohjausprosessin ajan täydentäen asiakasprofiilia. Pryorin (2010) ja Savickasin ym. (2009) alkuvaiheita vastaa mallissamme ohjauksen päämäärä asiakas- profiili.

Savickasin ym. (2009) interventiomallissa asiakkaan ongelmaa ja tilannetta määritellään useassa vaiheessa ja monista eri näkökulmista. Alustavan ongelman määrittelyn ja tarkentamisen jälkeen ohjaaja auttaa asiakasta katsomaan ongelmaa objektiivisemmin ja siitä etäännyen. Ohjaaja ohjaa asiakasta avartamaan ajattelua ja näkemään erilaisia vaihtoehtoja ja uusia mahdollisuuksia. Ohjaajan mukanaolo reflekti- ossa on tärkeää, koska asiakas ei välttämättä itse tulisi pohtineeksi ongelmaa ohjaajan esiin tuomista näkökulmista. Tällainen yksityiskohtainen ongelmanmäärittely ja rajaa-

minen helpottavat ohjausprosessin loppuvaiheiden ongelmanratkaisua. Omassa ohjausmallissamme tämä ei ilmene vaiheena vaan ohjauksen roolina, jonka nimi on ajattelun apuväline. Asiantuntijuuttaan hyödyntäen ja asiakkaan tilanteen tuntien ohjaaja toimii asiakkaan ajattelun tukena. Omien asioiden tarkastelu etäältä voi avartaa asiakkaan ajattelua, jolloin voi syntyä täysin uusia ideoita tai määritelty ongelma näyttäytyä uudessa valossa. Ajattelun apuväline -rooliin palataan luvussa 4.1.

Pryorin (2010) määrittelemä toinen vaihe muodostaa vaihemallissa ohjauksen keskeisen sisällön. Siinä asiakas kuvailee ja käsittelee ohjaajan avulla, miten hän suhtautuu urakehityksen keskeisiin teemoihin. Ohjauksen roolimme, ajattelun apuväline, keskittyy asiakkaan ajattelun tukemiseen ja ohjaamiseen. Ohjauksen kaaosteorian (Pryor 2010) mukaan asiakkaan on otettava kantaa monimutkaisuuden, muutoksen, mahdollisuuden, tulkinnan ja tarkoituksen kysymyksiin työskennellessään urakehityksensä hyväksi. Ohjaaja tarvitsee tietoa näistä ohjauksen kohdentamiseksi. Suhde maailman monimutkaisuuteen ilmenee urakehityksen kanssa kamppailevilla ihmisillä lamaantumisenä tai yrityksenä hallita kaikkea. Molemmissa tapauksissa on kysymys monimutkaisuuden aiheuttamasta ylikuormittumisesta. Ohjaaja auttaa asiakasta toisaalta uskomaan omaan aktiivisuuteensa ja toisaalta keventämään omaa taakkaansa.

Pryorin (2010) mukaan toinen teema, johon asiakkaan on otettava kantaa, on muutos, joka sisältää maailman muuttumiseen vastaamisen sekä ihmisen itsensä kokeman muospaineen. Ohjaajan tarvitsee tietää, kuinka suuriin muutoksiin asiakas on valmis. Kolmas kaaosteorialle keskeinen teema on mahdollisuus, johon kontrollinhaluiset asiakkaat suhtautuvat torjuvasti. Uraohjauksen tavoite on saada asiakkaat hyötymään mahdollisuudesta. Ohjaaja on myös kiinnostunut, miten asiakkaat tulkitsevat omia mahdollisuuksiaan. Asiakas kertoo toiveistaan ja realiteeteista, jotka rajaavat toiveita. Toiveet ja realiteetit ovat asiakasprofiilissamme samassa merkityksessä. Ohjaaja koettelee sekä toiveita että rajoituksia ja yrittää saada jumiutuneita näkemyksiä pois asiakkaan ajattelusta. Viimeisenä kaaosteorian uraohjauksen keskeisistä teemoista on elämän tarkoituksen sovittaminen yhteen urakehityksen kanssa. Asiakkaan on oltava perillä omista arvostuksistaan, jotta voi luottavaisesti toteuttaa niitä valinnoissaan. Pryorin toinen vaihe on kokonaisuudessaan asiakkaan ajattelun valmentamista.

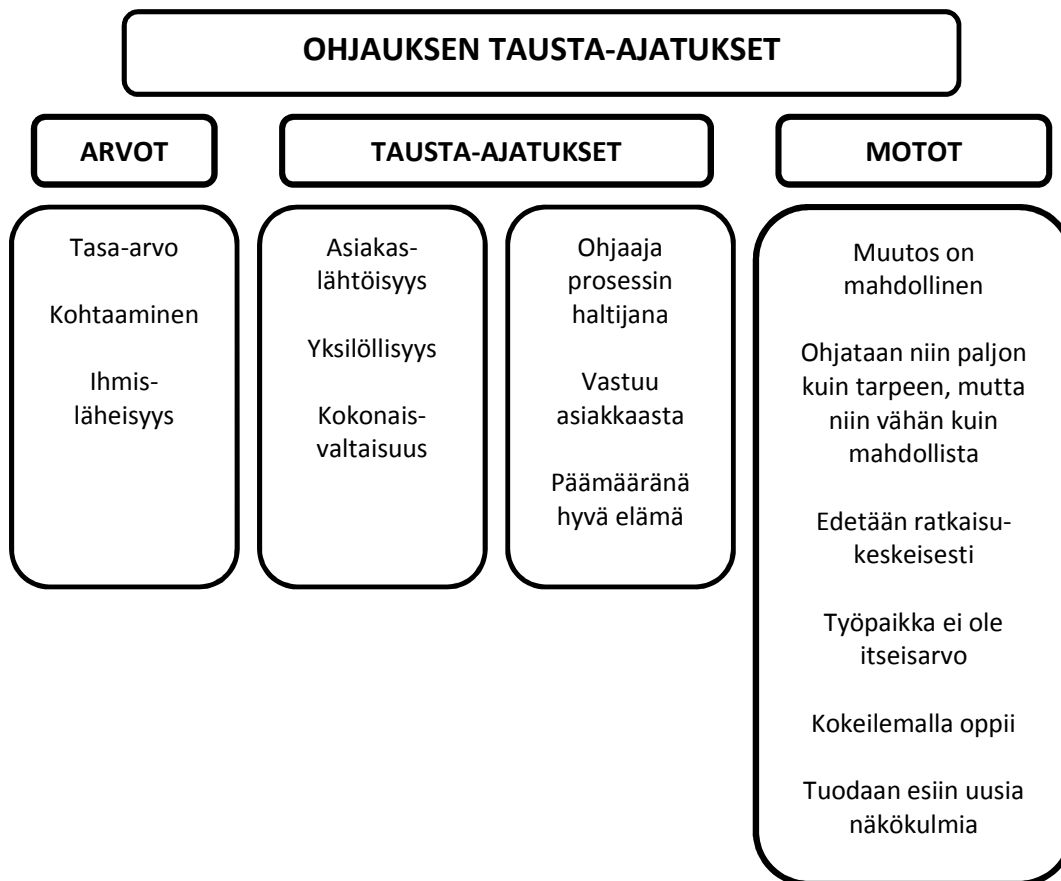
Ohjausprosessimme aktivointivaihe ei ilmene interventiomallissa eikä vaihemallissa, koska Savickasin ym. (2009) ja Pryorin (2010) vaiheissa ei siirrytä ollenkaan varsinaiseen toimintaan. Sen sijaan valmennukseksi nimeämässämme vaiheessa on samoja piirteitä kuin edellä esitellyssä Pryorin toisessa vaiheessa, jossa ohjaaja valmentaa asiakasta suhtautumaan uudella tavalla työllistymisen suuriin teemoihin. Savickasin ym. (2009) viidennessä ja kuudennessa vaiheessa on samoja elementtejä kuin valmennusvaiheessamme. Asiakas laatii tulevaisuuteen suuntaavia suunnitelmia, jotka liittyvät ohjausprosessin alussa määriteltyyn ongelmaan ja sen kohtaamiseen jatkossa. Ohjaaja ja asiakas tarkastelevat suunnitelmia ja niiden mahdollisia vaikutuksia sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. Näissä vaiheissa käydään myös läpi ohjausprosessia kokonaisuutena ja tehdään päätöksiä ohjaussuhteen jatkamisesta tai päättämisestä.

Pryorin (2010) viimeisessä vaiheessa keskitytään ohjausprosessin ja sen tulosten arvioimiseen. Näiden arvioimisessa ohjaaja vaikuttaa voimakkaasti siihen, miten asiakas arvostaa saatuja tuloksia. Tutkimuskontekstissamme ohjaajat tuovat esiin ohjauksen tausta-ajatukseksi, että työpaikan saaminen ei ole ainoa hyvä lopputulos. Usein työpaikan saamatta jääminen koetaan epäonnistumisena. Hollandin (1985, 35) mukaan tavoittelemisen arvoisia ohjauksella saavutettavia lopputuloksia ovat ammatillinen pysyvyys ja työelämän saavutukset. Muunlaisten lopputulosten arvioiminen ja arvostaminen ovat Pryorin (2010) loppuvaiheen ohjauksen sisältö. Pryor esittelee ohjauksen tuloksia, joissa korostuu omassa ajattelussa tapahtuneet muutokset. Ensinnäkin omien rajoitusten ja vaikutusmahdollisuuksien tunnistamista ohjauksen tuloksena on arvostettava. Ihminen esimerkiksi ymmärtää, ettei hänellä ole koulutusta, jolla toivetyöpaikan voisi saada, ja samalla ymmärtää mahdollisuutensa hankkia tarvittava koulutus. Hyvä tulos on myös se, jos asiakas on ohjauksessa tunnistanut ajattelunsa kaavoja ja voi muuttaa ajattelunsa avarakatseisemmaksi. Ohjaus on myös saattanut lisätä asiakkaan uskoa onnenpotkujen mahdollisuuteen ja toisaalta opettanut sietämään sattumanvaraisuuden tuomaa epävarmuutta.

3.3 Ohjausprosessia määrittävät tausta-ajatukset

Konstruoimme ohjaajien näkemyksistä viisitoista ohjausta luonnehtivaa tausta-ajatusta. Osa tausta-ajatuksista on selkeitä arvoja, kuten tasa-arvo, toiset puolestaan toimintaperi-

aatteita, kuten asiakaslähtöisyys, ja osa mottoja, kuten ”kokeilemalla oppii”. Ohjauksen tausta-ajatukset on esitetty kuviossa 3.



KUVIO 3. Ohjauksen tausta-ajatukset

Ohjauksessa ilmeneviä arvoja ovat tasa-arvo, kohtaaminen ja ihmisläheisyys. Nämä arvot kuvaavat ohjaajan ja asiakkaan suhdetta. Tasa-arvo ohjaussuhteessa tarkoittaa, että ohjaaja ei ylennä itseään ottamaan kunniaa asiakkaan tekemistä ratkaisuista. Toisaalta ohjaaja ei myöskään syytä itseään näistä ratkaisuista. Kohtaaminen ohjausprosessissa tarkoittaa läsnäoloa ja aikaa. Asiakas otetaan vastaan kiinnostuneena ja hänen tilanteeseensa paneudutaan. Ihmisläheisyys ohjauksen arvona tarkoittaa, että työtä tehdään ihmistä kuunnellen ja kunnioittaen, ei lomakkeiden ehdoilla.

Ohjausprosessia rajaavat reunaehdot asiakaslähtöisyys ja ohjaaja prosessin haltijana ilmenivät myös ohjauksen toimintaperiaatteina. Muut toimintaperiaatteet ryhmittyvät näiden kahden taakse. Asiakaslähtöisyyden kanssa läheisiä toimintaperiaatteita

ovat yksilöllisyys ja kokonaisvaltaisuus. Yksilöllisyys ohjausprosessissa ilmenee siten, että ohjaus ja tavoitteet mukautetaan kunkin asiakkaan tilanteen mukaan. Esimerkiksi jos työpaikan löytäminen ei ole ajankohtaista, ohjauksessa keskitytään työnhakutaitojen vahvistamiseen. Kokonaisvaltaisuus kuvaa ohjauksen luonnetta. Asiakkaat otetaan vastaan kokonaisina ihmisinä ja ohjauksessa ollaan kiinnostuneita muistakin kuin työnhaakuun liittyvistä asioista, kuten henkilökohtaisesta elämästä. Ohjaaja prosessin haltijana on ohjaajaan liittyvä toimintaperiaate. Muita tällaisia toimintaperiaatteita ovat vastuu asiakkaasta sekä päämääränä hyvä elämä. Ohjaaja ottaa vastuuta asiakkaasta ja ohjausprosessin hoitamisesta. Lisäksi ohjaajalla on itsellä mielessään näkemys hyvästä elämästä, ja hän tuo sitä esiin.

Ohjausprosessin motoissa yhdistyvät arvot ja toimintaperiaatteet ohjauksen käytänteitä kuvaavalla tavalla. Ohjausprosessia kantava motto ”Muutos on mahdollinen” varmistaa ohjauksen mielekkyyden. Ohjaus pelkästään toistavana ja säilyttävänä prosessina ei ole tarpeellinen, vaan ohjauksen tavoite on uusien merkitysten luominen. Ohjauksen määrä ja tavat optimoidaan niin, että asiakas saa ohjausta vain sen määrän kuin välttämättä tarvitsee, koska ohjausprosessin läpikäyminen sinällään ei ole tarkoituksenmukaista. Asiakkaan asiaa hoidetaan ratkaisukeskeisesti, mutta ilman että työpaikka sinänsä olisi itseisarvo. Näin ollen opiskelu, vapaaehtoistyö tai kotona oleminen ovat myös mahdollisia suuntia, joihin asiakas päättää lähteä. Suuntaa haetaan rohkeasti kokeilemalla uusia asioita ja aloja. Ohjaajan tehtävä on tuoda esiin uusia näkökulmia asiakkaan ajattelun avartamiseksi.

Ohjauksen tausta-ajatukset määrittävät voimakkaasti ohjaajien työtä (Parkkinen, Puukari & Lairio 2010, 32). Siksi niiden tiedostaminen ja arviointi on tärkeää. Ohjaustilanteessa ja -suhteessa vaikuttavat myös ohjattavan arvostukset. Kun ohjaaja on tietoinen omista tausta-ajatuksistaan, hän voi kohdella asiakasta tämän arvostuslähtökohtia kunnioittaen. Seuraavassa kommentoimme ohjaajien esiintuomia tausta-ajatuksia.

Tasa-arvo ohjauksen arvona kätkee sisäänsä ongelman: kuinka kasvatussuhte voi olla tasa-arvoinen. Karjalainen, Heikkinen, Huttunen ja Saarnivaara (2006, 98–102) lähestyvät mentorisuhteen tasaveroisuuden ongelmaa hieman kiertäen jakamalla tasaveroisuuden kolmenlaiseksi. Tasaveroisuus eksistentiaalisella tasolla tarkoittaa

ihmisten tasa-arvoisuutta. Ohjaajan ja asiakkaan suhde on symmetrinen, koska heidän ihmisyyksiään ei voi vertailla. Ihmisen kohtaaminen ihmisenä kuvaa tasa-arvoisuutta tutkimuksemme ohjaajien näkemyksissä. Myös Vänskän (2012, 63) tutkimat terveysalan ohjausammattilaiset sanoivat ohjauksen menetelmien perustuvan ihmisten kohtamiseen kasvokkain. Ohjaajien esiintuoma ihmisläheisyyden arvo voidaan nähdä pyrkimyksenä pitää ohjausprosessissa yllä eksistentiaalinen taso, jolla kaksi ihmistä kohtaa toisensa tasaveroisina. Toinen Karjalaisen ym. (2006, 98–101) vertaisuuden taso on episteeminen. Tällä tasolla tieto ja asiantuntijuus jakaantuvat useimmiten epäsymmetrisesti. Ohjaussuhteessa ohjaaja on asiantuntijan roolissa, joskin asiakas voi olla jollain muulla alalla asiantuntijan roolissa. Episteemisen tason epävertaisuus tuo ohjauksen kontekstuaalisuuden hyvin ilmi: ohjaus on tiettyä elämän alaa varten luotu suhde.

Karjalaisen ym. (2006, 99–102) kolmas taso on juridis-eettinen vertaisuus, ja se kuvailee vastuun, oikeuksien ja velvollisuuksien jakautumista. Ohjausprosessissa ohjaajalta usein odotetaan suurempaa vastuunkantoa, ja hänellä myös useasti on enemmän vastuuta ja velvollisuuksia kuin asiakkaalla. Vastuu voi toki myös jakautua tasaisesti. Esimerkiksi vastuu ohjauksen onnistumisesta jakaantuu tasaisesti ohjaajalle ja asiakkaalle. Tutkimuksemme ohjaustilanteiden vastuu jakautuu perinteisellä tavalla epäsymmetrisesti. Ohjaajalla on asemaansa perustuva vastuu ohjausprosessista. Asiakkaalla on kuitenkin moraalinen ja juridinen vastuu omista ratkaisuksistaan. Täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että asiakas on altis ohjaajan vallankäytölle, joten ohjaajan on tunnettava vastuunsa ja käytettävä asemaansa luottamuksen arvoisesti. Ohjaaja prosessin haltijana ilmentää tutkimuksessamme ohjaajan valtaa. Ohjaaja määrittelee muun muassa prosessiin käytettävän ajan ja tapaamisten tiheyden sekä valitsee työharjoittelupaikat, joita ehdottaa. Ohjaaja käyttää asiantuntijuuttansa näiden asioiden harkitsemiseen ja päättämiseen. Kyse on siis episteemisen epäsymmetrian aiheuttamasta vallankäytöstä.

Vallankäyttö ei noussut ohjaajien näkemyksissä esiin. Mönkkösen (2002, 22) mukaan vallankäyttö on erottamaton osa ihmisten välisiä suhteita. Vallasta puhuminen koetaan kuitenkin vaikeaksi, koska se usein rikkoo sosiaalista järjestystä vastaan. Näin ollen on ymmärrettävää, että myös Vänskä (2012, 73) sanoo, etteivät hänen tutkimuksensa terveysalan ohjaajat puhuneet vallasta ohjauskäsityksissään. Karjalaisen ym. (2006, 102) mukaan ohjaajan on hyväksyttävä ohjaussuhteelle ominainen ristiriitainen

epätasa-arvoisuus ja tasa-arvoisuus. Tämän hyväksymisessä auttaa, jos voi nähdä itsensä toisaalta ihmisenä ja toisaalta asiantuntijana. Ristiriidasta huolimatta ohjaustilanteen tavoite kuitenkin on symmetria, jossa molemmat rikastuttavat toistensa näkökulmia.

Toimintaperiaatteet asiakaslähtöisyys ja ohjaaja prosessin haltijana, joita on omien havaintojemme pohjalta kuvatta ohjausprosessin yhteydessä, rajaavat saman asian vastakkaisia reunoja. Asiakaslähtöisyys takaa asiakkaan hyvän edistämisen prosessin keskiöksi. Ohjaaja prosessin haltijana puolestaan tarjoaa hallittavat ja toistettavat puitteet, joiden sisällä asiakkaan hyvää edistetään. (vrt. Vänskä 2012, 61–63.) Ohjauksen toimintaperiaate asiakaslähtöisyys vastaa Vänskän (2012, 66) ohjaajuuden kontekstiosaamista, joka tarkoittaa ohjaajan kykyä ottaa asiakkaan tilanne huomioon. Ohjaus mukautetaan asiakkaan elämäntilanteen ja taustatekijöiden mukaan. Jokaiseen asiakkaaseen ja tämän ongelmiin on perehdyttävä alusta alkaen, koska jokainen ihminen on yksilöllinen. Lomakkeiden ja jäykkien suunnitelmien ehdoilla tehty työ ei palvele asiakasta. Kokonaisvaltaisuuden lähtökohta on, että kaikki vuorovaikutus on ohjausta, ja vuorovaikutuksessa jaetaan molempien merkitysmaailmat (Vänskä 2012, 65).

Ohjaaja prosessin haltijana kuvaa ohjaajan virallista asemaa ohjauksessa. Ohjaaja suunnittelee ja järjestää tapaamiset ja useimmiten johtaa vuorovaikutusta. Vänskä (2012; 82, 85–86) luonnehtii ohjaaja prosessin haltijana -toimintaperiaatetta rajavartijan roolin ja vuorovaikutuksen synnyttäjän roolin kautta. Rajavartija rajaa ohjausta esimerkiksi päättämällä, mistä asioista puhutaan. Vuorovaikutuksen synnyttäjä muodostaa ja ylläpitää sekä ohjaa vuorovaikutusta. Molemmille Vänskän nimeämille rooleille on tyypillistä, että ohjaaja johtaa tilannetta aivan kuin myös ohjaaja prosessin haltijana. Ohjaaja pitää lankoja käsissään, koska hänellä on vastuu asiakkaasta. Ohjaajan osuus prosessissa voi kasvaa liian suureksi ja esimerkiksi ohjaajan arvostukset dominoida ohjausta. Asiakkaan arvojen ja arvostusten läpikäyminen osana ohjausta edesauttaa niiden näkymistä ohjausprosessissa. Huolimatta ohjaajan näkemyksestä hyvästä elämästä ohjauksen tulee perustua asiakkaan arvojen kunnioittamiselle (Corey 1996, 22).

Ohjaajien puheesta konstruoimamme motot ovat suurilta osin samat kuin heidän taustaorganisaationsa julkilausutut motot (Töihin!-palvelu 2012b). On tärkeää, että työntekijät voivat sitoutua taustaorganisaationsa periaatteisiin, koska ristiriidat voi-

vat rajoittaa työn tekemistä (Vänskä 2012, 91). Keskeisin ero motoissa koskee asiakkaan arvioimista. Ohjaajat ovat sitä mieltä, että asiakkaan arviointi kuuluu heidän työhönsä. Ohjaajien taustaorganisaation motto on, että työnantajat ovat asiakkaan arvioijia. Moton tarkoitus on, että ohjaajat eivät ala kuvitella työnantajan puolesta, millaisen työntekijän tämä haluaa. Ohjaajat eivät esittäneet asiakkaan arviointia mottona, vaan kuvaillessaan työtänsä, johon kuuluu asiakkaan arviointi. Me liitämme asiakkaan arvioinnin välikätenä työskentelemiseen ja asiakasprofiilin luomiseen. Ohjaaja kerää informaatiota asiakkaasta, jotta voi kohdentaa ohjaustansa hänelle ja antaa yhteistyökumppaneille asiakkaasta tietoa. Työhön kuuluvasta arvioinnista huolimatta myös ohjaajat ovat sitä mieltä, että lopullisen arvion tekee työnantaja. Toinen ero ohjaajien näkemyksissä ja taustaorganisaation motoissa on, että ohjaajien mielestä työ ei ole itseisarvo. Taustaorganisaation julkilausutuissa motoissa tätä ei ilmaista. Kuitenkin tätä näkemystä toteutetaan tutkimassamme ohjauskontekstissa laajasti, koska asiakas voidaan ohjata esimerkiksi koulutukseen työharjoittelupaikan asemesta.

Yhtenäistä ohjaajien näkemyksissä ja taustaorganisaation motoissa on asiakaslähtöisyys, ratkaisukeskeisyys, epäonnistumisen hyväksyntä ja kokeilemiseen kannustaminen. Samaa on myös ohjauksen määrän ja laadun optimointi ohjattavan mukaan sekä ohjaajan tehtävä uusien näkymien avaajana ja asiakkaan prosessiin osallistuvana kumppanina. Keskeisintä ohjauksen kaaosteorian kannalta on muutoksen mahdollisuuden uskominen ja siitä seuraavan epäonnistumisen hyväksyminen (Pryor & Bright 2011). Muutos on mahdollista maailman ennakoimattoman sattumanvaraisuuden vuoksi. Yllättävistä käännteistä on joskus hyötyä ja joskus haittaa. Jotta voi nauttia yllättävien käännteiden synnyttämistä onnenpotkuista, on myös hyväksyttävä epäonnistuminen. Pryorin ja Brightin (2011, 72) mukaan epäonnistuminen on jätetty ohjauskirjallisuudessa huomiotta, koska sekä asiakkaat että ohjaajat pelkäävät sitä. Pelko lamauttaa luovuuden ja vie energian. Ohjaaja voi työssään normalisoida epäonnistumisen ja auttaa asiakasta selvittämään, mitä tämä todella pelkää pelätessään epäonnistumista.

Pryor ja Bright (2011, 71–77) kuvailevat perusteellisesti epäonnistumisen etuja työllistymisessä ja ohjaajan mahdollisuutta auttaa asiakasta suhtautumaan epäonnistumiseen. Epäonnistuminen antaa mahdollisuuden oppia, koska epäonnistumisesta saadaan arvokas tieto, mikä ei toimi, ja lisäksi tietoa ihmisen riskinsietokyvystä. Karttu-

nut arvokas tieto ja kokemus auttavat suunnittelemaan seuraavaa vaihetta. Näin ollen epäonnistumista voi arvostaa kokemuksen kartuttajana. Epäonnistuminen ei jää kahlitsemaan, jos sen antama informaatio käytetään hyväksi uuden suunnan valitsemisessa ja strategian muutoksessa. Pryor ja Bright (2011) eivät ota kantaa siihen, jos asiakas epäonnistuu kaaosteorian ohjaukselle asettamissa tavoitteissa kuten epäonnistumisesta hyötymisessä. Näin ollen ohjauksen kaaosteoriakaan ei ole immuuni todelliselle epäonnistumiselle, vaan se siirtää epäonnistumisen tarkoittamaan eri asioita.

Ratkaisukeskeisyyden ohella Pryorin ja Brightin (2011, 73) mukaan on tärkeää analysoida rajoituksia. Rajoitusten pohtiminen on tarkoituksenmukaista, koska ihmiset käyttävät paljon energiaa murehtimalla asioita, joille ei voi mitään. Tulevaisuuden suunnittelu on hedelmällistä, jos realistiset rajoitukset ovat lähtökohtana. Omia suunnitelmia on jatkuvasti tarkkailtava, arvioitava ja uudelleen suunniteltava, koska maailma ja ihminen itse muuttuvat koko ajan. Epäonnistumisen kohtaaminen edellyttää usein tukea ohjaajalta, vaikka yleinen reaktio epäonnistumiseen on häpeäminen ja itseen vetäytyminen.

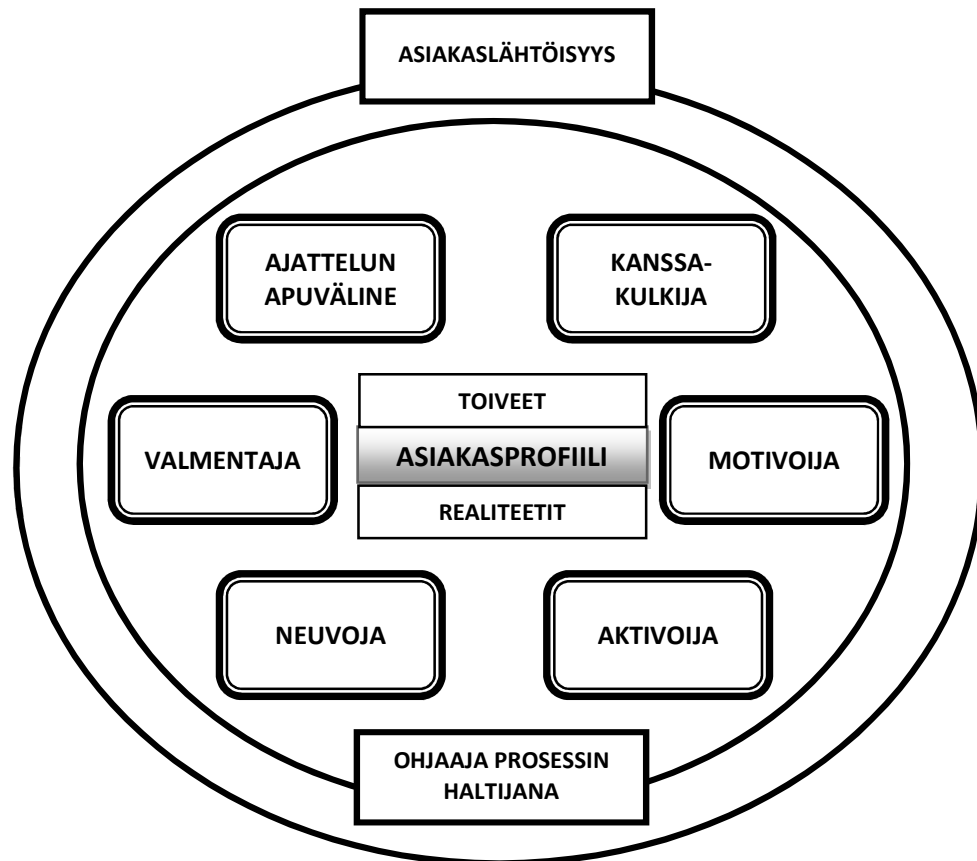
4 OHJAUKSEN VAIHTUVAT ROOLIT

Ohjaajan roolit syntyvät sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, ja niihin kytkeytyy tietynlaisia odotuksia. Työssään ohjaaja toimii sekä asemaroolissa että statusroolissa. Ohjaajalla on ammattinsa ja organisaationsa puolesta asemarooli, joka määrittää työskentelyn rajoja sekä asiakkaan ja ohjaajan välistä suhdetta. Statusrooli puolestaan määrittyy muun muassa ohjaajan iän ja sukupuolen mukaan. Statusrooli näyttäytyy ohjaajan ja eri asiakkaiden välisissä suhteissa eri tavoin riippuen asiakkaiden omista statusrooleista. (Sulkunen 2003, 106–111.) Tämän tutkimuksen ohjaajilla on kullakin omat asema- ja statusroolinsa. Tässä tutkimuksessa ohjauksen rooleilla tarkoitetaan kuitenkin tehtäviä, jotka henkilöityvät ohjaajissa. Ohjaajat käyttävät työssään vaihdellen tässä luvussa esiteltäviä ohjauksen rooleja.

Ohjauksen roolit olemme nimenneet seuraavalla tavalla: ajattelun apuväline, kanssakulkija, motivoija, aktivoija, neuvoja ja valmentaja. Eri rooleilla pyritään saamaan asiakas etenemään työllistymisprosessissa, koska työllisyyden edistäminen on ohjaajan perustyö. Kaikki roolit ovat käytössä koko ohjausprosessin ajan, mutta tietyt roolit korostuvat prosessin eri vaiheissa. Esimerkiksi motivointivaiheessa olevaa asiakasta ohjataan tyypillisesti motivoijan roolilla, mutta ohjaaja voi olla motivoijan roolissa muussakin vaiheessa. Näin on esimerkiksi silloin, kun aktivointivaiheessa olevaa asiakasta motivoidaan harkitsemaan oman alansa ulkopuolisia töitä.

Roolin ja vaiheen ero on siinä, että rooli on ohjaajan tapa tehdä ohjaustyötä ja vaihe on asiakkaan tilanne ohjausprosessissa. Erottamalla ohjausprosessin ja roolit toisistaan voimme tarkastella ohjauksen moninaista luonnetta yksityiskohtaisemmin. Terveystieteiden ammattilaisten ohjaajuuksia tutkinut Kirsti Vänskä (2012, 16) toteaa ohjausosaamisen muuttuvan ajassa, toimintaympäristöissä ja itse ohjaustilanteessa. Näin ollen ohjauksen pysäyttäminen yhdeksi kuvaukseksi ei tekisi ilmiölle oikeutta. Vänskä (2012) on omassa tutkimuksessaan kuvannut 17 ohjauksen roolia. Peilaamme löytämiämme ohjauksen rooleja Vänskan kuvaamiin ja kommentoimme niitä myös ohjauksen kaaosteoriolla. (Bright & Pryor 2005; Pryor 2010; Pryor, Amundson & Bright 2008; Pryor & Bright 2008; Pryor & Bright 2007a, Pryor & Bright 2005.)

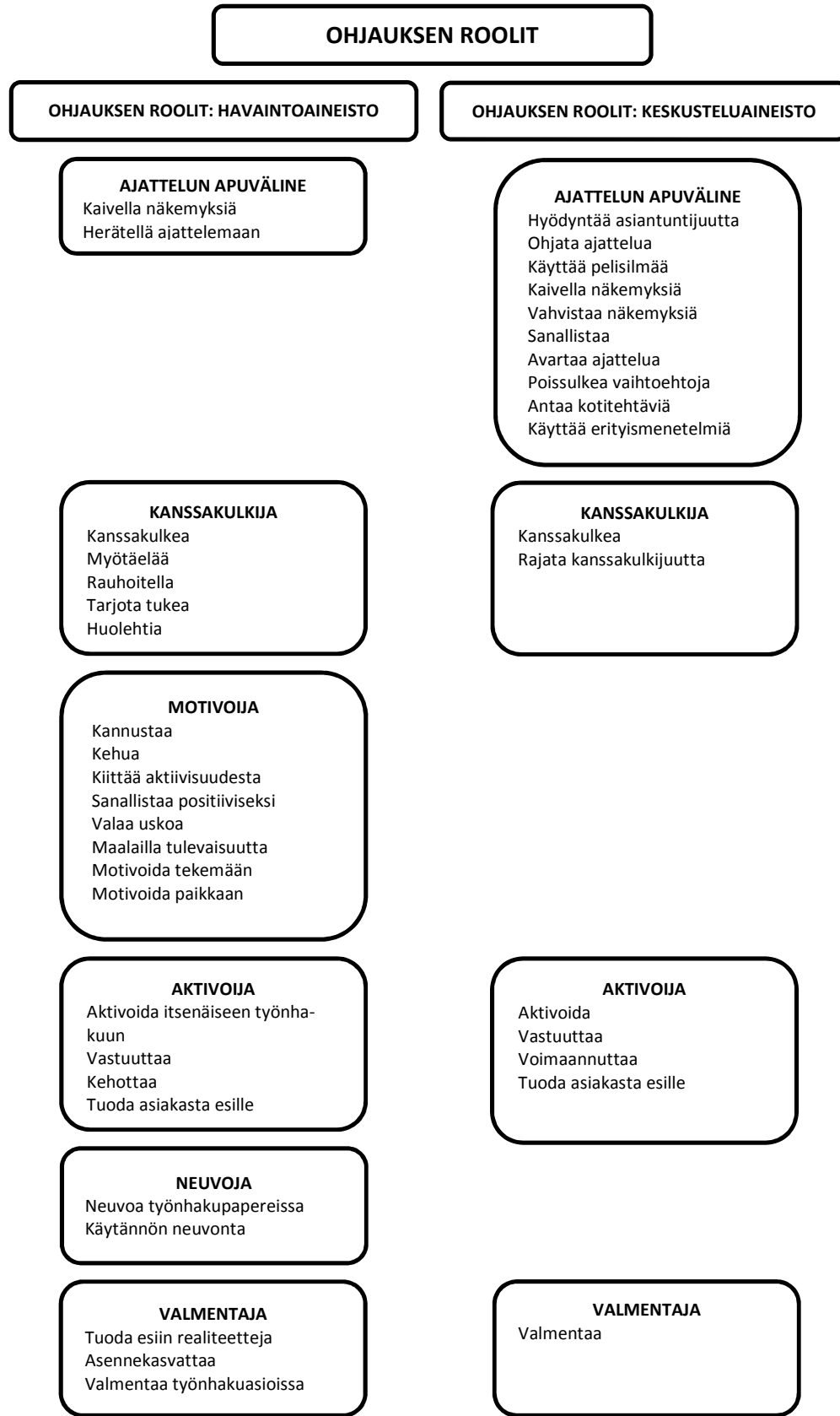
Löytämiämme ohjauksen rooleja kuvataan kuviossa 4. Roolien keskiössä on asiakasprofiili, jota rajaavat toiveet ja realiteetit. Tyypillisesti asiakas tuo ilmi toiveita ja ohjaaja realiteetteja. Roolien reunaehtoina ovat asiakaslähtöisyys ja ohjaaja prosessin haltijana. Nämä ohjausprosessista tutut elementit ovat tässä kuviossa samoissa merkityksissä kuin ohjausprosessin yhteydessä. Asiakasprofiili ja ohjauksen reunaehdot esitetään myös ohjauksen roolien yhteydessä, koska ne ovat ohjauksen perustavanlaatuiset piirteet.



KUVIO 4. Ohjauksen roolit

Seuraavissa alaluvuissa kuvaamme jokaista roolia aluksi vignetellä eli tyypillisellä esimerkkitapauksella. Vignetet on koottu havaintoaineistosta, ja niissä esiintyvät Niila ja Misa. Niila on ohjaaja ja Misa työllistytävä asiakas. Vigneten jälkeen kommentoimme jokaista roolia havaintoaineiston, keskusteluaineiston ja teorian avulla. Keskusteluaineistosta ilmenevät samat ohjauksen roolit kuin havaintoaineistosta lukuun ottamatta

motivoijan ja neuvojan rooleja. Nämä roolit eivät esiinny keskusteluaineistossa kenties siksi, että niiden roolien mukainen toiminta on ohjaustilanteessa hyvin havaittavaa. Todennäköisesti ohjaajat eivät tulleet niistä puhuneiksi, koska tiesivät meidän havainnoineen ohjaustapaamisia. Havaintoaineistosta ja keskusteluaineistosta löytämämme ohjauksen roolien pää- ja alaluokat esitetään kuviossa 5. Kuviossa esitetyt alaluokat kuvaavat ohjaajien keinoja toteuttaa roolia.



KUVIO 5. Ohjauksen roolien pää- ja alaluokat

4.1 Ajattelun apuväline

Ohjaaja Niila ajattelun apuvälineenä

Niila ja Misa keskusteleivat, miksi Misa on hakeutunut työhönvalmennuksen ohjaukseen. Misa kertoo tilanteestaan ja mitä ohjaukselta odottaa. Niila kuvailee palvelun toimintaperiaatteita ja omaa tehtäväänsä ohjausprosessissa. Keskustelun avulla Niila ja Misa pyrkivät yhdessä määrittämään ohjauksen tavoitteet.

Niila ja Misa keskusteleivat Misan toivetyöpaikoista. Misa tuo esiin työkokemustaan, osaamistaan ja taitojaan sekä toiveitaan ja rajoituksina pitämiään asioita. Niila kaivelee Misan näkemyksiä ja samalla kokoaa kuulemaansa. Misa ei ole varma, mille alalle hänen osaamisensa soveltuisi. Niila auttaa Misaa pohtimaan osaamistaan ja mieltymyksiään tekemällä tarkentavia kysymyksiä, jotka poissulkevat vaihtoehtoja: Tekisitkö mieluummin töitä sisällä vai ulkona? Olisiko työ liikkuvaa vai paikalla pysyvää? Osaatko työskennellä itsenäisesti vai tarvitsetko ryhmän tuekseen? Misa saa kotitehtäväksi harjoituksia, joiden avulla hän voi jäsentää osaamistaan ja mieltymyksiään. Seuraavalla kerralla kotitehtävien synnyttämät ajatukset ovat keskustelun lähtökohtana.

Niila herättelee Misan ajatuksia mielikuvien avulla houkutellen Misaa kuvittelemaan itsensä Niilan kuvailemiin ympäristöihin ja tehtäviin. Niila ehdottaa erilaisia aloja, työpaikkoja ja koulutuksia, jotta Misa voisi alkaa nähdä enemmän vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia. Niila kokoaa asiakasprofiilia ajatuksissaan tasapainotellen toiveiden ja realiteettien välissä. Niila mallintaa metapuheella prosessin kulkua: ”Olemme keskustelleet tavoitteista ja päätyneet etsimään uutta alaa ja mahdollisesti ta. Nyt alamme tutkia yhdessä eri aloja.” Metapuhe ohjaa Misaa arvioimaan oman työllistymisensä edistymistä Niilan kanssa. Yhteisen pohdiskelun jälkeen Niilan näkemys Misasta työnhakijana on tarkempi ja Misa saattaa hahmottaa omaa tilannettaan selkeämmin.

Ajattelun apuväline -roolin tarkoitus on, että ohjaaja on asiakkaan ajattelun tuki. Ohjaaja on asiakkaan ajattelun tukena ongelman ja tavoitteen määrittelemisessä, osaamisen tunnistamisessa ja sen soveltamisessa sekä prosessin vaiheiden arvioinnissa. Kaivelella asiakkaan näkemyksiä ja herättelemällä uusia ajatuksia ohjaaja saa tietoa asiakkaasta työnhakijana. Ohjaajalle roolin merkitys on luoda kattava asiakasprofiili, kun taas asiakkaalle roolin merkitys on ajattelun jäsentäminen, itsestä oppiminen, osaamisen tunnistaminen ja uusien hedelmällisten suuntien löytäminen.

Ohjaajien mielestä yksi ohjauksen tarkoitus on auttaa asiakasta tilanteen, tavoitteen ja tarvittavien työllistymistoimenpiteiden määrittelyssä. Ajattelun apuvälineenä toimimisen lähtökohta on ohjaajien asiantuntijuuden hyödyntäminen. Ohjaajat ohjaavat asiakkaan ajattelua rakentavaan suuntaan asiantuntijuutensa avulla. Ohjaajat käyttävät pelisilmää ohjauksen mukauttamisessa: ohjauksessa huomio kohdistetaan taasisesti haasteisiin ja mahdollisuuksiin, jotta työskentelyn mielekkyys säilyy. Ohjaajien mielestä ajattelun apuvälineen keinot ovat moninaisia: Ohjaajat kaivelevat asiakkaiden näkemyksiä ohjauksen pohjaksi ja vahvistavat niitä. Lisäksi he sanallistavat rivien välissä esille tulevia asioita. Sanallistamalla voi auttaa asiakasta ymmärtämään itseänsä ja tunnistamaan osaamistansa.

Ohjaajien mukaan asiakkaan ajattelun avartaminen on keino ohjata asiakkaan ajattelua uusille urille. Avartamisen vastakohtana ohjaajat auttavat asiakasta keskittämään ajatuksiaan poissulkemalla työllistymiseen liittyviä vaihtoehtoja. Ohjaajien antamien kotitehtävien avulla asiakas voi pohtia tilannettaan ja tulevaisuuttaan myös tapaamisten ulkopuolella. Edellä esiteltyjen keinojen lisäksi ohjaajat kertovat käyttävänsä joskus ohjauksellisia erityis menetelmiä, kuten tulevaisuuden muistelua, Motivoima haastattelua ja lomakkeita asiakkaan ajattelun jäsentämisessä.

Vänskän (2012, 63) tutkimat ohjaajat kuvasivat ohjauksessa käyttämiänsä erityis menetelmiä, kuten tarinoita, mielikuvia, moniaistisuutta, ajattelua herättäviä kysymyksiä ja ryhmätyöskentelyä, ohjauksen toiminnallistamiseksi. Myös ohjauksen kaaosteoriassa käytetään tarinoita ja narratiivisuutta (Pryor & Bright 2008). Ihminen voi kertoa sujuvasti tarinaa tapahtumista, jotka kuuluvat elämän rutiiniin. Tarina katkeaa, kun tapahtuu jotain odottamatonta. Työelämästä putoaminen on usein tällainen elämänmuutos, joka pysäyttää ihmisen ja hänen tarinansa. Ihmisen täytyy valita, miten

tarinaansa jatkaa eli tehdä työllistymistä koskevia päätöksiä. Tarinan jatkaminen yllättävällä tavalla edellyttää ajattelun avartamista. (Pryor & Bright 2008, 79.)

Ohjaajalla on mahdollisuus auttaa asiakasta ajattelun avartamisessa tuomalla vaihtoehtoisia tarinan jatkoja ilmi (Amundson 2005, 45). Ohjaaja lievittää asiakkaan jumiutumisen aiheutuvaa stressiä tuomalla vaihtoehtoja näkyville. Toiseksi ohjaaja havainnollistaa, että kaikki päätökset tehdään vajavaisilla tiedoilla tilanteesta (Pryor & Bright 2005, 21). Epävarmuuden läsnäolon huomaaminen aiemmissä päätöksissä voi helpottaa sen sietämistä tässä tilanteessa. Kolmanneksi ohjaaja opettaa asiakasta hyötymään epävarmuudesta kasvattamalla tämän herkkyyttä onnenpotkuille. Onnenpotkujen tunnistaminen, hyödyntäminen ja omaan elämään soveltaminen ovat keinoja jatkaa omaa tarinaa yllättävällä tavalla. (Bright & Pryor 2007, 42.) Onnenpotkut ovat usein arkisia asioita, kuten esimerkiksi se, että kuulee sattumalta äitiysloman sijaisuudesta tai näkee ilmoituksen täydennyskoulutuksen alkamisesta. Keskeistä on tulla valmiiksi tarttumaan näihin eteen tuleviin tilaisuuksiin.

4.2 Kanssakulkija

Ohjaaja Niila kanssakulkijana

Niila kyselee Misalta, järjestyikö asumistukiasia, josta he viime kerralla keskustelivat. Misa kertoo asian olevan kunnossa, ja Niila iloitsee Misan kanssa. Misa kertoo Niilalle, että hän on soitellut viime viikolla aiempaan työpaikkaansa ja kysellyt sieltä töitä. Työnantaja on vastannut, että nyt ei ole mahdollista ottaa työntekijää edes harjoitteluun. Misa on apeana, sillä hän on tullut torjutuksi jo useita kertoja. Niila myötäelää Misan pettymyksessä mutta kehottaa olla lannistumatta.

Niila kertoo Misalle mahdollisesta työharjoittelupaikasta, jonne Misa voisi mennä haastatteluun. Misa kyselee paikasta ja työtehtävistä. Misaa jännittää, ja hän epäilee, riittääkö hänen osaamisensa kyseiseen tehtävään. Niila rauhoittelee Misaa ja kertoo jännittämisen olevan normaalia. Niila sanoo, että haastattelun tarkoituksena on tutustua paikkaan ja että mitään ei tarvitse päättää heti. Niila tuo esille, että työhaastatteluun voi suhtautua

harjoituksena, josta voi ottaa opikseen. Niila lisää, että hän Misan ohjaajana totta kai lähtee haastatteluun mukaan. Niila huolehtii, että Misa ottaa tapaamisajan ylös, ja sanoo tarjoavansa kyydin työpaikalle.

Kanssakulkijan roolissa ohjaaja on ihmiselle ihminen. Ohjaaja kohtaa asiakkaan ihmisenä tasavertaisena ja kunnioittaa asiakkaan näkemyksiä. Vastaan tulevat asiat kohdataan yhdessä, ja ohjaaja tarjoaa tukensa niiden käsittelemiseen. Ohjaus on kokonaisvaltaista asiakkaan huomioimista, eli myös muut kuin työllistymiseen liittyvät asiat otetaan huomioon. Käytännössä kanssakulkijan roolissa ohjaaja myötäelää asiakkaan vaihtuvissa tilanteissa ja osoittaa tälle myötätuntonsa. Ohjaaja myös rauhoittelee asiakasta, tarjoaa tälle tukensa ja huolehtii käytännön asioiden sujumisesta.

Ohjaajien esiintuomat ajatukset tukevat kanssakulkijan roolin olemassaoloa. Ohjaajat kertovat, kuinka ohjaajien tehtävä on tukea asiakasta tämän prosessissa. Tukemisen lisäksi ohjaajat pyrkivät olemaan asiakkaan prosessista mahdollisimman hyvin perillä, jotta voivat osallistua siihen aktiivisesti. Ohjaajat kertovat, että asiakkaan kanssa yhdessä keskustellaan ja päätetään, kuinka edetään. Useimmiten sekä ohjaaja että asiakas ymmärtävät asiakkaan ratkaisujen syyt juuri kanssakulkijuuden vuoksi. Ohjaajat tuovat kuitenkin ilmi, että kanssakulkijuutta on myös tarpeen rajata. Ohjaajat ottavat lopulta kantaa vain työllistymistä koskeviin asioihin. Muissa asioissa he voivat olla mukana vain tukemassa asiakasta.

Kanssakulkijan roolissa keskeistä on ihmiselle ihmisenä oleminen, myötäeläminen ja tuen tarjoaminen. Nämä piirteet käyvät ilmi myös Vänskän (2012; 79, 84–85) sylissä pitäjäksi ja mahdollistavaksi luotsiksi nimeämässään rooleissa: Sylissä pitäjän roolissa ohjaaja on asiakkaalle ikään kuin äiti, joka pitää huolta. Mahdollistavan luotsin roolissa ohjaaja on kanssakulkija, joka on läsnä ja elää mukana ohjattavan arjessa. Ohjaajan ja asiakkaan välinen kumppanuus mahdollistaa yhteisen tavoitteenasettelun ja asiakkaan kannalta mielekkään merkityksen löytämisen toiminnalle.

Omien löydöstemme tapaan kanssakulkijuuden rajaaminen kävi ilmi myös Vänskän (2012; 77, 82, 87) esiin tuomista rooleista, jotka hän on nimennyt asiantuntijaksi, rajavartijaksi sekä Atlas-jättiläiseksi. Asiantuntijan roolissa pidättäytyminen antaa etäisyyden asiakkaaseen. Ohjaaja on ammattilainen ja organisaation edustaja, joka voi

esittää näkemyksiään asiantuntijuuteensa nojaten. Ohjaaja ottaa erilaiset näkökulmat huomioon mutta ei asiantuntijan roolissa ala väitellä. Rajavartijan roolissa ohjaaja huolehtii ohjaussuhteen rajoista. Säilyttämällä ammatillisuuden vaikeidenkin asioiden puheeksi ottaminen on helpompaa. Atlas-jättiläisen rooliin asettumisen vaarana on ohjaajan oman erinomaisuuden korostaminen eli halu näyttäytyä hyvänä auttajana ja ottaa kunnia asiakkaan ratkaisusta. Aineistomme ohjaajien mukaan asiakkaiden onnistumiset ja pettymykset ovat asiakkaan omia, joihin ohjaaja kanssakulkijan roolissa suhtautuu myötäeläen, mutta ei ota asiakkaan menestymistä omiin nimiinsä.

Ohjauksen kaaosteorian (Pryor 2010) mukaan uraohjaukseen hakeutessaan asiakkaalla on usein odotus, että ohjaaja ratkaisee ongelmat hänen puolestaan. Ohjaajilla ei kuitenkaan ole vastauksia asiakkaan kaikkiin ongelmiin. Ohjaajan tiedon ja kontrollin määrä on rajallinen, aivan kuten asiakkaankin. Ohjaajan on tiedostettava oman toimintansa rajoitukset, jotta yhteinen työskentely on mahdollista. Ohjaaja ei voi ratkaista asiakkaan ongelmia tämän puolesta, mutta sen sijaan he voivat yhdistää voimavaransa asiakkaan tilanteen edistämiseksi. Ohjaaja on kanssakulkijan roolissa tuke-
massa asiakasta. Rajallisen asiantuntijuutensa lisäksi taustaorganisaation määrittämät puitteet rajaavat ohjaajan toiminnan mahdollisuuksia. Asioiden tekeminen asiakkaan puolesta ei myöskään ole itsetarkoitus, koska ohjaussuhde on kasvatussuhde, jossa asiakas ohjaajan tuella oppii itsestensä.

4.3 Motivoija

Ohjaaja Niila motivoijana

Misa kertoo historiastaan Niilan kysymysten avulla. Niila on kiinnostunut Misan asioista ja kannustaa tätä kertomaan lisää. Niila kiinnittää huomion Misan esiintuomiin asioihin vahvistaen ja kehuen. Niila sanallistaa positiivisiksi Misan kertomuksen osia. Niila valaa Misaan uskoa suunnan ja työpaikan löytymisestä. Niila kertoo esimerkin yrityksestä, johon Misa voisi mennä haastatteluun. Niila kertoo yrityksestä, työstä ja niiden eduista. Niila tuo esiin, miten Misan osaamiset ja persoona sopisivat työhön. Niila myös kuvailee, mitä puolia Misa voisi työssä kehittää, ja mihin töihin näitä taitoja voisi jatkossa soveltaa. Niila kannustaa Misaa lähtemään haas-

tatteluun. Haastattelussa voi luoda kontakteja yrittäjiin ja tuoda omaa osaamistaan monipuolisesti esille. Niila kertoo, että työharjoittelu muissa tehtävissä voi poikia muun alan töitä tulevaisuudessa.

Misa kertoo, että hän on törmännyt entiseen työnantajaansa kaupassa. Misa sanoo, että työnantaja kyseli hänen kuulumisiaan ja Misa itse kysäisi yrityksen tämän hetkisestä työllisyystilanteesta. Niila kehuu Misan rohkeutta ja kiittää Misaa aktiivisuudesta sanoen, että juuri näin tilaisuuksia tulee hyödyntää.

Motivoijan roolin tarkoitus on saada asiakas haluamaan työllistymistä ja sen edellyttämiä vaiheita. Ilman halua työllistyä ohjaus jää ulkokohtaiseksi toimenpiteiden sarjaksi. Toisinaan asiakkaalla on vaikeuksia motivoitua työpaikkaa edeltäviin tapahtumiin, kuten ohjaajaan tutustumiseen, työnhakupapereiden laatimiseen, haastatteluun ja työharjoitteluun. Motivointi on positiivisten asioiden korostamista, ja sen avulla pyritään muuttamaan asiakkaan ajattelua myönteiseen suuntaan. Motivoidun roolissa toimiessaan ohjaaja kannustaa ja kehuu asiakasta, kiittää aktiivisuudesta, sanallistaa asiakkaan esiintuomia asioita positiivisiksi ja valaa uskoa työllistymisen mahdollisuuksiin. Tulevaisuutta maalaillemalla ohjaaja motivoi asiakasta näkemään työllistymisen eteen tehtävät vaiheet tulevaisuudessa hyödyllisinä ja omaa alaa vastaamattomatkin työharjoittelupaikat merkityksellisinä.

Motivoijan roolissa keskeistä on innostunut ja voimavarasuuntautunut ohjaus. Myös Vänskä (2012; 86, 89) esittää nämä piirteet kahden roolinsa avulla: Pysäyttävä jaksaa innostua ja kannustaa asiakasta silloinkin, kun tämä itse ei ole vastaanottavainen. Tsemppaajan tehtävä on tuoda esiin asiakkaan osaaminen. Bright ja Pryor (2005, 297–299) tuovat ohjauksen kaaosteoriassa esiin tapahtumien epälineaarisuuden. Epälineaarisuuden vuoksi ihminen ei voi koskaan täysin ennustaa tulevaa, koska pienet tapahtumat voivat johtaa suuriin muutoksiin tai vastaavasti suuretkaan tapahtumat eivät saa aikaan isoja muutoksia. Pryor ja Bright (2005, 21–22) huomioivat ohjauksen kaaosteoriassa epälineaarisuuden työelämässä. Heidän mukaansa tilaisuuksiin kannattaa tarttua, koska niistä voi oppia ja koska seuraukset ovat aina arvaamattomia. Epälineaarisuuden huomioiminen käy ilmi motivoijan roolissa, kun ohjaaja kannustaa asiakasta ottamaan vastaan koulutustaan vastaamatonta työtä. Ohjaaja rohkaisee asiakasta näke-

mään mahdollisuutensa soveltaa osaamistaan uudella alalla. Toisaalta kokeiltu ala voi yllättää ja asiakas voi saada kokonaan uuden suunnan työllistymiselleen.

4.4 Aktivoija

Ohjaaja Niila aktivoijana

Niila kysyy Misalta, onko hän katsellut työpaikkoja viime tapaamisen jälkeen tai onko Misa hakenut itsenäisesti jotakin avoimena ollutta paikkaa. Niila tuo esiin oman työnhaun merkityksen prosessissa: ohjaajana hän pystyy antamaan tukea ja tehostamaan työnhakua, mutta kaikista tärkeintä on olla itse aktiivinen. Näin Niila vastuuttaa Misaa työnhaussa, toisin sanoen Niila kehottaa Misaa pitämään silmiä auki paitsi oman alan myös muiden alojen avoimena olevien työpaikkojen suhteen ja hakemaan avoimena olevia paikkoja. Niila myös kehottaa Misaa miettimään koulutautumista vaihtoehtona ja ottamaan selvää eri koulutusmuodoista. Niila rohkaisee Misaa pitämään kontakteja yllä, esimerkiksi ottamalla yhteyttä aiempiin työnantajiin.

Työhaastattelussa Niila aktivoi Misaa tuomalla tätä esille. Niila kertoo työnantajalle omasta roolistaan ja korostaa, että Misa on tässä se, jolle työtä etsitään. Niila jättäytyy haastattelutilanteessa tietoisesti sivummalle, mutta on läsnä ja saatavilla. Niila odottaa, että Misa vastaa itse hänelle esitettyihin kysymyksiin, mutta auttaa vastaamisessa tarvittaessa. Niila kehottaa Misaa kertomaan itse osaamisestaan ja tarvittaessa auttaa häntä jutun alkuun. Niila tuo esiin myös sellaisia Misan vahvuuksia, joita Misa ei itse ota puheeksi.

Aktivoijan roolissa toimiessaan ohjaaja pyrkii saamaan asiakkaan päävastuulliseksi omasta työllistymisprosessistaan. Ohjaaja tarjoaa asiakkaalle tukea ja apua, mutta asiakas on silti itse prosessinsa subjekti ja aktiivinen prosessin eteenpäin viejä. On tärkeää, että asiakas itse ja mahdolliset työnantajat tietävät, että ohjaajan panos on toissijainen asiakkaan oman roolin rinnalla. Käytännön ohjaustyössä aktivoiminen jakautuu itsenäi-

seen työnhakuun aktivoimiseen, vastuuttamiseen, kehottamiseen ja asiakkaan esille tuomiseen.

Ohjaajien mielestä aktivoimisen päämäärä on asiakkaan vastuuntunnon herääminen ja voimaantuminen. Kuitenkin aktivoija aloittaa kevyemmin: ensiksi ohjaajat aktivoivat asiakkaan tulemaan ohjaustilanteisiin ja siitä pikkuhiljaa toimintaan. Aktivoijan roolia tarvitaan koko ohjauksen ajan. Esimerkiksi jokaisessa työhaastattelussa ohjaajat ovat valmiina aktivoimaan asiakasta tuomalla tätä esille ja antamalla tälle tilaa. Ohjaajien mukaan aktiivisuuden herättämisessä keskeistä on ohjauksen tavoitteellinen eteneminen ja positiivinen energia. Tunne tekemisestä ja sen vaikuttavuudesta aktivoi asiakasta.

Vänskän (2012, 66) mukaan ohjattava on ohjausprosessin toinen osapuoli ja kumppani, ei objekti. Ohjaus on tavoitteellista ja ohjaaja pyrkii aktivoimaan asiakasta suuntaamaan ajattelua tulevaisuuteen sekä näkemään tapahtumien vaikuttavuuden pidemmällä aikavälillä tässä ja nyt -ajattelun sijaan. Aktivoijan roolissa ohjaajan tehtävä on saada asiakas itse vastuulliseksi toiminnastaan. Vänskän (2012, 82–83) vahtimikoksi nimeämä rooli on yhtenevä aktivoija-roolin kanssa. Vahtimikko kontrolloi asiakasta kyselemällä häneltä säännöllisesti, mitä hän on tehnyt prosessinsa eteen.

Ohjaajalla on monta keinoa aktivoida asiakasta toimintaan. Yksi näistä keinoista on Pryorin ja Brightin (2005, 22–24) ohjauksen kaaosteoriassa esiin tuoma sovellus, todistajalausunto. Keinon tarkoitus on aktivoida asiakas oman ajattelun avartamiseen. Samalla ajattelun avartamisen tarkoitus on aktivoida asiakasta uudenlaiseen toimintaan. Todistajalausunnossa ohjaaja pyytää asiakasta palauttamaan mieleen yksityiskohtaisesti kaiken esimerkiksi edelliseen urapäätökseensä liittyen. Ohjaaja kannustaa asiakasta kertomaan pienetkin asiaan liittyvät nyanssit. Tämän jälkeen asiakkaan tehtävä on ajatella asiaansa toisesta näkökulmasta esimerkiksi pohtimalla, mitä hänen äitinsä olisi päätöksestä ajatellut ja mitä hän olisi nähnyt asiakkaan silloin tekevän. Tarkoitus ei ole ottaa äidin mielipidettä huomioon vaan yksinkertaisesti vaihtaa näkökulmaa.

Todistajalausunnon avulla on mahdollista havainnollistaa urapäätökseen vaikuttaneita tekijöitä, kuten esimerkiksi taipumusta valinnoissaan altistua jyrkkään

rationalismiin tai pienten asioiden merkitysten aliarvioimiseen. Lisäksi asiakas voi huomata toisten ihmisten vaikutuksen omiin muistoihinsa ja ajattelutapaansa. (Pryor & Bright 2005, 23.) Aktivoija auttaa asiakasta löytämään ja ymmärtämään ajattelussaan ilmeneviä kaavamaisia piirteitä. Ohjaajan tarjoama keino aktivoi asiakasta ryhtymään vaikeaan tehtävään, ajattelun avartamiseen.

4.5 Neuvoja

Ohjaaja Niila nevojana

Niila ja Misa muokkaavat Misan ansioluettelo. Niilalla on antaa malli, jonka mukaan ansioluettelo tehdään. Lisäksi Niila neuvoo ja ohjeistaa sisällöllisesti. Niila ja Misa keskustelevat erityisosaamisesta, suosittelijoista, ammattinimikkeistä sekä kuinka tuoda esiin Misan persoonallisuutta. Niila kertoo neuvonsa mutta antaa Misan päättää esimerkiksi siitä, mitä Misan hallitsemia työkoneita ansioluetteloon kirjataan. Niila neuvoo, miten muokata ansioluettelo aina haettavan työpaikan mukaan.

Niila ja Misa keskustelevat tulevasta työhaastattelusta. Niila neuvoo käytännön asioissa: miten Misa pääsee paikalle sovittuun aikaan, missä parkkipaikka sijaitsee ja miten kannattaa pukeutua. Niila neuvoo jo etukäteen, että työharjoittelu kannattaa tehdä ensin kuukaudeksi, jotta Misa voi miettiä, onko paikka hänelle sopiva.

Neuvojan roolissa toimiessaan ohjaajan tarkoitus on opettaa asiakkaalle yleisiä työhaun käytänteitä. Neuvonta on konkreettisten ohjeiden antamista asiakkaan työhaun edistämiseksi ja työllistymiseen liittyvien kynnysten madaltamiseksi. Neuvonta jakautuu työnhakupapereissa neuvomiseen ja käytännön asioissa neuvomiseen. Työnhakupapereissa neuvoessaan ohjaaja kertoo, mitä asioita työnhakupapereissa on hyvä tuoda esille. Ohjaaja antaa käytännön neuvoja myös suomalaisesta byrokratiasta ja internetin hakuportaaleista.

Neuvojan roolissa ohjaaja jakaa työelämään liittyvää tietoa asiakkaalle. Vänskä (2012, 57–58) puhuu tästä ohjauksen piirteestä substanssiosaamisen ammatti-

spesifinä perusosaamisena. Oman alan monipuolinen tunteminen mahdollistaa neuvojan työn. Neuvojan roolin edellytys on, että ohjaaja pitää itsensä ajan tasalla esimerkiksi omaan alaansa liittyvästä lainsäädännöstä, käytänteistä ja uutisista. Vaikka ohjaaja antaa asiakkaalle konkreettisia neuvoja, ohjaaja tuo esiin asiakkaan vastuun päätöksenteossa. Tämä käy ilmi esimerkiksi hakupapereita laadittaessa: ohjaaja antaa neuvoja ja suosituksia, mutta vastuuttaa asiakkaan päättämään itse niiden lopullisesta sisällöstä. Jotkut asiakkaat tulevat ohjaukseen hakemaan lisäinformaatiota päätöksenteon tueksi (Pryor 2010).

Pryorin, Amundsonin ja Brightin (2008, 311–312) mukaan päätöksenteoa voidaan lähestyä sekä konvergenttina että emergenttina ilmiönä. Järjestyksen ja pysyvyyden säilyttäminen ovat pyrkimyksiä konvergentin päätöksenteon taustalla, kun taas emergenttissa päätöksenteossa huomioidaan mahdollisuus ja muutos maailman luonteeseen kuuluvina ominaisuuksina. Konvergenttissa päätöksenteossa etsitään todennäköisintä ratkaisua rajaamalla vaihtoehtoja, analysoimalla niitä ja valitsemalla toteuttamiskelpoisin. Emergenttissa päätöksenteossa etsitään mahdollisia vaihtoehtoja luovuuden ja avoimuuden avulla. Koska uraohjauksessa useimmiten asiakas tavoittelee uutta, konvergenttiyteen perustuvat valinnan ja päätöksenteon mallit eivät ole riittäviä. Ohjaajan tehtävä on korostaa asiakkaan valinnan vapautta ja tarjota välineitä valinnan vapauden toteuttamiseksi. (Pryor, Amundson & Bright 2008, 315–316.) Ohjaajan antamat neuvot ja suositukset ovat asiakkaalle välineitä, joita asiakas voi halutessaan hyödyntää. Ohjaaja korostaa, että asiakkaalla on mahdollisuus tehdä valintoja itseään ja tilannettaan koskevassa päätöksenteossa, sillä ei ole olemassa oikeaa ratkaisua.

4.6 Valmentaja

Ohjaaja Niila valmentajana

Misa kertoo, että häneen on otettu yhteyttä yrityksestä, jossa hän on työskennellyt aiemmin. Misa ehdottaa Niilalle, että hän lähtisi yritykseen työharjoitteluun. Niila on sitä mieltä, että samoihin töihin ei kannata lähteä harjoitteluun, koska Misahan on jo näyttänyt osaavansa homman. Asia olisi toinen, jos työnantaja tarjoaisi palkkatyötä. Niila valmentaa Misaa suhtautumaan työtarjouksiin omanarvontuntoisesti. Niilan mielestä on

syytä pohtia, mihin Misa todella haluaa töihin ja mihin hakemuksensa lähettää: joskus voi olla parempi lähettää muutama harkittu hakemus mielenkiintoisimpiin paikkoihin kuin kymmeniä kaikkiin avoinna oleviin.

Niila kartoittaa Misan asennoitumista työhön. Niila pyrkii selvittämään, miten Misa näkee itsensä työntekijänä ja mitkä asiat hän kokee suurimmiksi työllistymisen esteiksi. Niila auttaa Misaa tiedostamaan asenteitaan ja näkemään asioiden eri puolia. Sopivaa alaa ja työpaikkaa mietittäessä Niila kuuntelee Misan toiveita tuoden kuitenkin realiteetit esiin, kuten esimerkiksi sen, että Misan koulutus ei vastaa toivottua työtä.

Niila ja Misa valmistautuvat yhdessä työhaastatteluun. Misalla ei ole juurikaan kokemusta haastatteluista, ja hän jännittää tulevaa koitosta. Niila valmentaa Misaa työhaastatteluun: hän esittää kysymyksiä, joihin Misa vastaa. Niila kommentoi Misan vastauksia ja kertoo, millä muulla tavalla niihin voisi vastata. Työhaastattelun jälkeen Niila ja Misa käyvät läpi haastattelun onnistumista: mikä meni hyvin ja missä olisi vielä kehittämisen varaa.

Valmentajan roolissa ohjaaja sosiaalistaa asiakasta työelämän käytänteisiin. Ohjaaja ennakoii tulevaa ja valmistaa asiakasta sitä varten. Tarkoitus on, että asiakas tulevaisuudessa osaisi toimia itsenäisesti työnhaussa. Ohjaaja ei tyrmää asiakkaan toiveita, mutta realiteettien esiintuomisella hän pyrkii ennaltaehkäisemään pettymyksiä. Realiteetit liittyvät asiakkaaseen, hänen odotuksiinsa sekä työelämän vaatimuksiin ja mahdollisuuksiin. Valmentamiseen kuuluu myös asennekasvatusta, joka auttaa asiakasta pohtimaan työelämän haasteita ja vaatimuksia sekä itseään ja asenteitaan työllistymistä kohtaan. Ohjaaja haastaa asiakkaan asenteita, ja yhdessä keskustellen he pohdiskelevat niitä.

Ohjaajat tuovat esiin ohjauksen valmennuksellisia puolia aivan kuten edellä on esitetty. Valmentajan roolissa toiminen on ikään kuin kentän laidalta ohjaamista: valmentaja antaa ohjeet ja suuntaviivat, mutta asiakas omaksuu ja toteuttaa ne omalla tavallaan. Realiteettien esiintuomisella ei ole tarkoitus tuomita asiakasta vaan näyttää kehittymisen paikat. Useampi Vänskän (2012; 77, 81) nimeämä rooli kuvasi realiteettien esiintuomista. Asiantunteva mahdollistaja kuvaa ilmiön positiivista puolta ja tarkoit-

taa ohjaajan mahdollisuutta tuoda esiin tietoa, josta on asiakkaalle hyötyä. Tosiasioiden osoittaja kuvaa ilmiön negatiivista puolta: faktatiedon sanominen ei aina ole mukavaa eikä helppoa. Myös aineistomme ohjaajat kertoivat, kuinka joidenkin asioiden puheeksi ottaminen on haastavaa. Tällainen asia voi olla esimerkiksi henkilökohtainen hygienia. Siitä puhuminen on kuitenkin usein tarpeellista, koska asiakkaan työllistymismahdollisuuksia yritetään parantaa. Vänskän tutkimat ohjaajat sanoivat pelkäävänsä asiakkaan syyllistämistä tuodessaan tosiasioita keskusteluun. Toisaalta Vänskän (2012, 89) esittämä pysäyttäjän rooli kuvaa sitä, että faktojen esiintuominen on kantaaottavaa ohjausta. Asiakas pysäytetään oikealla tiedolla, ja virheellinen tieto korjataan.

Pryorin ja Brightin (2005, 20–21) mukaan ohjauksen tavoite on saada asiakas ymmärtämään ajattelunsa rajaavia tekijöitä sekä odotustensa epärealistisuutta. Ohjauksen avulla asiakkaan on mahdollista miettiä omia käsityksiään sekä niiden perustana olevia uskomuksia ja oletuksia. Ohjauksen kaaosteorian mukaan ohjaaja tuo realiteetteja esiin ajattelun apuvälineen keinoin eli siten, että asiakas itse oivaltaisi olemassa olevat realiteetit suhteessa toiveisiinsa. Meidän nimeämässämme valmentajan roolissa ohjaaja tuo realiteetteja esiin suoremmin pysäyttäen asiakkaan oikealla tiedolla. Valmentajan toiminnassa korostuu ohjaajan vastuu asiakkaasta asiakkaan oman ajattelun avartamisen kustannuksella.

5 OSAAMISEN TUNNISTAMISEN OHJAUS

Tässä luvussa käsittelemme osaamisen tunnistamisen ohjausta eli sitä, miten ohjaajat eri rooleillaan ohjaavat asiakasta tunnistamaan osaamistaan. Ensimmäisessä alaluvussa esittelemme omat löydöksemme osaamisen tunnistamisen ohjauksesta. Löydökset on konstruoitu sekä havaintoaineistosta että keskusteluaineistosta. Löydöksiä kommentoinnissa sovelletaan Pryorin ja Brightin (Pryor & Bright 2007a; 2007b; Bright & Pryor 2005) ohjauksen kaaosteorian houkuttimia. Houkuttimet säätelevät ihmisen ajatuksia, toimintaa ja päätöksentekoa.

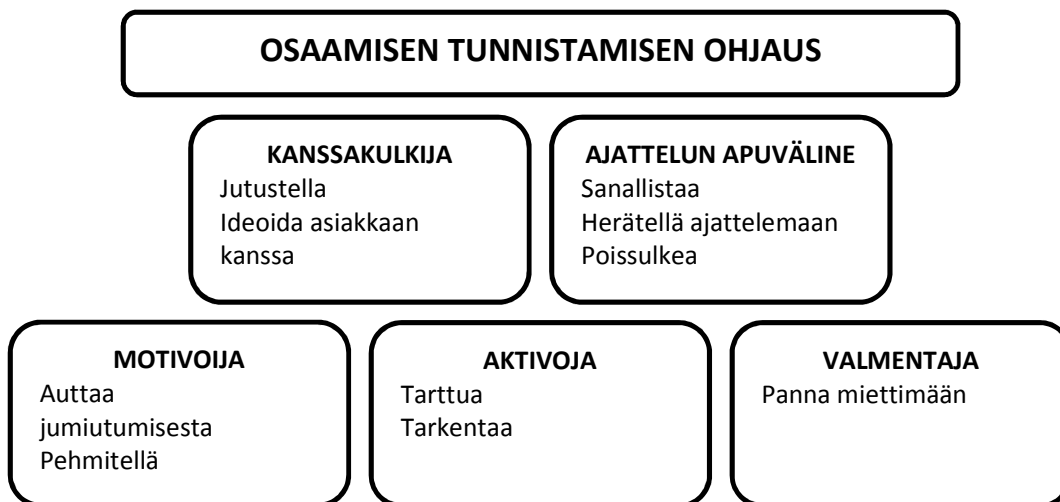
5.1 Osaamisen tunnistamisen ohjaaminen eri rooleilla

Osaamisen tunnistaminen on yksi ohjauksen tärkeimmistä päämääristä, koska osaamisen tunnistaminen on työllistymisen edellytys. Osaamisen tunnistamisella tavoitellaan kattavaa asiakasprofiilia, joka on ohjaajalle näkemys asiakkaasta työnhakijana ja asiakkaalle työllistymisen työkalu. Osaamisen tunnistamisen ohjaus rakentuu yhteistyössä ohjaajan ja asiakkaan välillä. Osaamisen tunnistamiseen ohjataan kaikilla muilla edellisessä luvussa esiteltyillä rooleilla paitsi neuvojan roolilla. Osaamisen tunnistaminen on asiakkaan sisäinen prosessi, johon ohjaaja ei voi puuttua pelkillä neuvoilla. Osaamisen tunnistamisen ohjauksessa yritetään saada asiakas tietoiseksi mieltymyksistään ja taidoistaan, muistoistaan ja mielikuvistaan sekä kokemistaan mahdollisuuksista ja rajoitteista. Tarkoitus on uusia merkityssuhteita luomalla houkutella asiakas oivaltamaan osaamistaan ja potentiaaliaan.

Ohjaaja käyttää eri rooleja haastaakseen asiakkaan ajattelua ja saadakseen tämän tunnistamaan osaamistaan. Osaamisen tunnistaminen ja sen ohjaaminen ovat vaikeita tehtäviä, mutta toisaalta ne tapahtuvat usein suunnittelemattomasti ja huomaamatta. Ohjaaja ei aina voi tietää, onko asiakas todella tunnistanut osaamistaan. Ohjaajat kuitenkin kertovat, että hymyn häivähdys asiakkaan kasvoilla, innostuminen ja asiakkaan puheen muuttuminen aiempaa kuvailevammaksi ovat merkkejä oivalluksesta. Voi olla ettei asiakas vielä ohjaajan huomattaessa itse ymmärrä tunnistaneensa osaamistaan.

Osaamisen tunnistamisen ohjauksessa ohjaaja ja hänen asiantuntijuutensa ovat ensisijaisia välineitä. Ohjaajalla on oltava osaamista tai vähintään tietoa, jotta voi

tunnistaa sen asiakkaalla. Ohjaajan asiantuntijuus koostuu alakohtaisesta asiantuntemuksesta sekä ohjauksen asiantuntemuksesta. Alakohtainen asiantuntemus sisältää muun muassa tiedot ammattialoista ja työtehtävistä. Ohjausasiantuntemus mahdollistaa alakohtaisen asiantuntemuksen hyödyntämisen. Asiantuntijuudesta huolimatta ohjaaja tunnustaa oman riittämättömyytensä: hän on vain tuki asiakkaan prosessissa. Kuviossa 6 esitetään, millaisia keinoja ohjaaja käyttää eri rooleissa ohjatessaan asiakasta osaamisen tunnistamisessa.



KUVIO 6. Osaamisen tunnistamisen ohjaus eri rooleilla

Osaamisen tunnistaminen on henkilökohtainen asia, koska osaamisen tunnistaminen edellyttää ajatusten ja kokemusten yksityiskohtaista paljastamista. Ohjaajan on oltava luotettava kanssakulkija, jotta asiakas voi hyväksyä ohjaajan osaamisen tunnistamiseen mukaan. Osaamisen tunnistamisessa asiakas hyötyy ohjaajan tarjoamasta kumppanuudesta, koska aloittamisen kynnyksellä voi olla korkea.

Osaamisen tunnistamisen ohjauksessa kanssakulkija jutustelee asiakkaan kanssa ja antaa tälle tilaisuuden puhua asiasta ja asian vierestä. Jutustelun myötä ohjaaja tulee informoiduksi asiakkaan henkilöhistoriasta kysymättä varsinaisesti asiakkaan osaamisen liittyviä tarkkoja kysymyksiä. Ohjaaja kuuntelee tarkkaavaisesti, koska jutustelussa voi paljastua osaamista, joka ei ole käynyt ilmi aiemmin ja jota voitaisiin hyödyntää asiakkaan työllistymisessä. Jutusteltaessa asiakas voi kertoa esimerkiksi harrastuksistaan tai vapaa-ajanviettotavoistaan. Informaalisen oppimisen ja arkioppimisen kautta hankittua osaamista ja sen tunnistamista ohjauksen avulla voidaan hyödyntää esimer-

kiksi uutta alaa mietittäessä. Ääneen sanominen voi auttaa asiakasta oivaltamaan osaamistaan: Tuodessaan jonkin asian julki asiakas voi itse oivaltaa osaamistansa. Toisaalta ohjaaja voi ääneen sanoessaan antaa asiakkaan itse kuulla omat sanansa. Näin asiakkaalle tarjoutuu mahdollisuus tarkastella sanomaansa uudelleen ohjaajan kanssa. Ohjaaja tasaveroisena ja asiakkaan tietotaitoa kunnioittavana osallistuu tarkasteluun. Yhdessä ideoidessa ohjaaja tuo keskusteluun omat ajatuksensa. Tasavertaisuus ideoinnissa on mahdollista, jos asiakas hyväksyy ohjaajan osaamisensa määrittelyn tueksi.

Ajattelun apuvälineen roolissa ohjaaja tukee asiakkaan osaamisen tunnistamisen kognitiivisia prosesseja. Ensinnäkin ohjaaja toimii tietoa säilyttävänä tukena. Ohjaaja pitää asiakkaan esiintuomia asioita mielessään, kokoaa niitä ja sanallistaa ne uusissa asiayhteyksissä. Näin ohjaaja edesauttaa sitä, että asiakas voi hyödyntää pohdiskeluissaan aiemminkin esiintuomia asioita. Toiseksi ohjaaja herättelee asiakkaan ajattelua tarkoituksena antaa ennakoimattomille ajatuksille mahdollisuuden. Asiakas voi saada uusia ajatuksia osaamisestaan ja osaamisen soveltamisesta. Lisäksi ohjaaja auttaa asiakasta kohdentamaan ajatteluaan tarjoamalla suuntautumisvaihtoehtoja, joista asiakas voi valita parhaimman ja näin sulkea vaihtoehtoja pois. Vaihtoehtojen rajatusta joukosta on tehokkaampaa jatkaa pohdiskelua, kun epäolennainen on karsittu. Vaihtoehtojen karsiminen hellittää työllistymisen painetta ja antaa asiakkaalle viestin, että hänellä on oikeus seurata mieltymyksiään.

Motivoija perustelee osaamisen tunnistamisen merkityksen työllistymisen ja itsetuntemuksen kehittymisen kannalta. Ajatuksiinsa ja rutiineihinsa jumiutunut asiakas ei välttämättä näe osaamisen ja sen tunnistamisen merkitystä. Asiakas voi olla jumiutunut siihen, mitä osaa ja ei osaa sekä siihen, mitä haluaa ja ei halua. Voi olla että asiakas ei näe itseään kuin yhdessä ammatissa tai asiakas ei tuo esiin esimerkiksi haaveitaan, koska kokee ne itselleen saavuttamattomiksi. Motivoija pehmittelee asiakasta, jotta tämä olisi vastaanottavainen ajattelun muutoksille. Ohjaajan ennakoima suunta ei ole välttämättä oikea, ja näin asiakkaalle voi käydä selväksi, mitä hän ei ainakaan halua. Samalla asiakkaan ajattelu avartuu.

Aktivoijan merkitys osaamisen tunnistamisen ohjauksessa on auttaa asiakasta ryhtymään osaamisen tunnistamiseen ja uusien suuntien kokeilemiseen osaamisen löytämiseksi. Aktivoija seuraa tarkasti keskustelua, jotta voi tarttua asiakkaan esille

tuomiin asioihin. Asiakas voi esimerkiksi kertoa, että on kauan aikonut analysoida työvuosien varrella karttunutta osaamistaan. Ohjaaja tarttuu tähän aikomukseen ja kehottaa asiakasta luonnostelevaan analyysiä seuraavalle tapaamiselle. Seuraavalla kerralla asiakkaan analyysiin pureudutaan yhdessä. Ohjaaja tarttuu merkityksellisinä pitämiinsä asioihin, vaikka asiakas on saattanut esittää ne vähätellen tai huumorilla. Merkityksellisuuden osoittaminen voi rohkaista asiakasta kertomaan lisää osaamisestaan tai muuttamaan suhtautumistaan siihen. Ohjaaja voi myös tarkentamalla korostaa jonkun asian merkitystä. Tarkentaessa ohjaaja kiinnittää asiakkaan huomion tärkeänä pitämäänsä yksityiskohtaan, ja pyytää asiakasta kertomaan lisää.

Valmentaja ohjaa asiakasta muuttamaan suhtautumistaan osaamiseensa. Valmentaja ei auta löytämään uusia taitoja vaan ajattelemaan tiedossa olevaa osaamista uusin silmin. Valmentaja panee asiakkaan miettimään, soveltuuko tämän osaaminen valitun alan vaatimukseen. Ohjaaja kehottaa asiakasta miettimään mahdollisuuksiaan soveltaa osaamistaan työkentällä. Valmentaja auttaa asiakasta ymmärtämään, että omaa osaamista ei pidä vähätellä siinä pelossa, että joutuu itselle epämieluisaan työhön osaamisensa vuoksi. Toisaalta osaamista ei myöskään pidä keksiä vain työllistymisen paineen vuoksi. Valmentaja ohjaa asiakasta suhtautumaan osaamiseensa ja mieltymyksiinsä rehellisesti ja omanarvontuntoisesti. Asiakas päättää itse, mihin osaamistaan haluaa käyttää ja mihin suuntaan sitä kehittää. Esimerkiksi liikunnallisuus ja kehonhallinta ovat hyödynnettävissä monissa ammateissa, kuten poliisin työssä ja käsityöammateissa. Valmentaja ohjaa asiakasta pohtimaan arvostuksiansa ja tekemään itsenäisiä päätöksiä, mihin elämäänsä viedä.

5.2 Osaaminen työllistymistä suuntaavana houkuttimena

Osaamisen tunnistaminen ohjaa urasuunnittelua ja työllistymistä vahvasti. Pelkkä osaaminen ja sen tunnistaminen eivät kuitenkaan riitä, sillä kompetenssi yksilön ominaisuutena edellyttää myös ei-kognitiivisia valmiuksia, kuten motivaatiota ja itseluottamusta (Ruohotie 2002a, 9; 2002b, 118–119). Näin ollen on ymmärrettävää, että osaamisen tunnistamisen ohjaus edellyttää jokaista kuvaamaamme ohjauksen roolia. Kanssakulkija tarjoaa tukensa itseluottamuksen kasvattamiseen, ajattelun apuväline ohjaa varsinaisessa osaamisen tunnistamisen prosessissa ja motivoija auttaa oman osaamisen arvostamisen

lisäämisessä. Aktivoija puolestaan kannustaa ryhtymään sekä jatkamaan osaamisen arviointia ja valmentaja opettaa käyttämään osaamista työhaussa ja urasuunnittelussa.

Osaamisen tunnistaminen ohjauksen osana on jäänyt uraohjaustutkimuksessa vähälle huomiolle. Koska osaaminen ja ihmisen suhtautuminen omaan osaamiseensa vaikuttavat vahvasti uraa koskeviin päätöksiin, olemme käsitelleet tätä teemaa omana kokonaisuutena. Vaikka kaaosteoria vaikenee varsinaisesta osaamisen tunnistamisesta, sovellamme kaaosteorian käsitystä houkuttimista osaamisen tunnistamisen ja uudelleen arvioinnin merkityksen kommentointiin. (Bright & Pryor 2005; Pryor & Bright 2007a; 2007b.)

Pryorin ja Brightin (2007b, 381–383) mukaan houkuttimien toiminta ilmenee ihmisen käytöksessä tapoina, ominaispiirteinä ja ympäristöön reagoinnissa. Houkutin voi olla ulkopuolelta saatu palaute, joka vahvistaa tai sammuttaa ihmisen toimintaa. Houkutin voi myös olla mieltymys, periaate tai eettinen ohje, jota ihminen elämässään toteuttaa. Houkuttimet kuvaavat ihmisen arvoja ja arvostuksia, ja niistä näkyy ihmisen identiteetti sekä suhtautuminen itseen ja maailmaan. Houkuttimet vaikuttavat kaikkeen ihmisen toimintaan ja olemiseen. Houkutin on muokannut ihmisestä hänet itsensä. Sovelluksessamme osaaminen on kehittynyt houkuttimien ohjaillessa ihmisen toimintaa. Houkuttimet myös ohjaavat, miten ihminen suhtautuu osaamiseensa. Lisäksi osaaminen itsessään ja siihen suhtautuminen ovat houkuttimia, koska ne vaikuttavat ihmisen urapäätöksiin ja toimintaan työllistymisessä.

Uraohjauksen kaaosteoria tunnistaa neljä erilaista elämään vaikuttavaa houkutinta (Bright & Pryor 2005, 300–302; Pryor & Bright 2007a, 51–54; 2007b, 383–384). Kolme houkuttimista tukee ajattelun jämähtänyttä tilaa ja neljäs toimii luovan ajattelun piirissä. Houkuttimet ovat nimeltään yksittäis-, heiluri- ja kaavamainen houkutin sekä tuntematon houkutin. Yksittäishoukuttimen johdattama ihminen ottaa työllistymisensä lähtökohdaksi jonkin taidon, kokemuksen tai päämäärän. Yksittäishoukuttimen vallassa ihminen suuntaa itsensä yhteen ennalta määrättyyn kohteeseen eikä välttämättä arvioi matkalla päämäärän järkevyyttä. (Bright & Pryor 2005, 300; Pryor & Bright 2007a, 51; 2007b, 383.) Esimerkiksi ihminen päättää hakea vuoden päästä alka-vaan täydennyskoulutukseen. Yksittäishoukuttimen ohjaamana hän ei tarkastele vuoden

aikana päämäärän mielekkyyttä, vaan pyrkii siihen sinnikkäästi välittämättä eteen tulevasta muista mahdollisuuksista.

Heilurihoukuttimen vallassa oleva ihminen ei osaa päättää kumpaa kahdesta houkuttimesta seuraisi. Päättämättömyys on yksi seuraus heilurihoukuttimen toiminnasta ja muita ovat rooliristiriidat, mustavalkoinen ajattelu ja riskien välttely. (Bright & Pryor 2005, 300–301; Pryor & Bright 2007a, 52–53; 2007b, 383.) Tällaisen heilurin voi saada aikaan esimerkiksi kaksi erilaista osaamista, joista seuraa kaksi yhteen sovittamatonta uravaihtoehtoa. Ihminen jumiutuu, koska jommankumman valitseminen edellyttäisi toisen hylkäämistä.

Kolmas houkuttimista on kaavamainen houkutin, joka on kaikista vetovoimaisin monimutkaisuutensa vuoksi. Kaavahoukuttimen vallassa ihminen takertuu turvallisuuteen ja rutiineihin. Ihminen on järjestänyt elämänsä mieleisekseen, turvallisiksi ja hallittavaksi. Elämää rajoittavat keksityt säännöt ja ohjeet. (Bright & Pryor 2005, 301; Pryor & Bright 2007a, 53–54; 2007b, 383–384.) Osaamisensa hahmottamisessa ihmisellä voi olla kaavana esimerkiksi sukupuolinormit. Kaavan mukaisesti ihminen ei voi pitää työllistymisen kannalta relevanttina osaamista, joka on ominaista toisen sukupuolen ammanteille. Ympäristö tulee helposti vahvistaneeksi kaavan mukaista ajattelua ja toimintaa. Toisinaan yksilön kaavat ovat käsittämättömiä ulkopuolisille. Ihminen voi esimerkiksi vakaasti olla sitä mieltä, ettei koskaan voi toimia ammatissa, johon omalla sisaruksella olisi paremmat luontaiset edellytykset.

Neljäs houkutin poikkeaa kolmesta aiemmin esitellystä, koska neljäs, tuntematon houkutin, toimii avoimen systeemin ajattelussa eli mahdollistaen luovaa ajattelua. Tuntematon houkutin on epäintuitiivinen ja ennalta-arvaamaton. Kuitenkin jälkeenpäin arvioitaessa sen seuraukset esimerkiksi päätöksentekoon voivat olla löydettävissä. Tuntematon houkutin saa ihmisen tekemään rohkeita ja ainutkertaisia ratkaisuja, koska se ei näydy toistettavina kaavoina. (Bright & Pryor 2005, 301–302; Pryor & Bright 2007a, 55; 2007b, 384.) Osaamisen kontekstissa tuntematon houkutin voi olla esimerkiksi jokin vanhan työn osa, jota alkaa ajatella uudella tavalla: kirjastosta pois jäänyt työntekijä huomaa pitäneensä asiakkaiden neuvomisesta ja päättää hakeutua kasvatustalalle. Tuntematon houkutin antaa mahdollisuuden yllättäville tulkinnoille omista osaamisista.

Yksittäis-, heiluri- ja kaavahoukuttimet ovat suljetun systeemin sisäisiä houkuttimia. Suljetun systeemin ajattelu tarkoittaa, että ajattelu kulkee ennalta määriteltyjen rajojen sisällä kuten matematiikassa. Houkuttimet muodostavat nämä rajat. Suljetun systeemin ajattelu perustuu oletukselle, että ihminen voi kontrolloida tekojaan ja niiden vaikutuksia itseensä ja ympäristöön. Kaaosteorian mukaan oletus on kuitenkin väärä, koska maailma itse on ennakoimaton ja dynaaminen. (Pryor & Bright 2007a, 54–55; 2007b, 384) Tuntematon houkutin on aito dynaamisesta maailmasta tuleva houkutin. Sen vaikutukset ovat yllättäviä ja radikaalisti uusia. (Pryor & Bright 2007a, 55–57.) Pryor ja Bright (2007b, 384) ovat sitä mieltä, että suurimmat ongelmat urakehityksessä johtuvat siitä, että ihminen yrittää soveltaa suljetun systeemin ajattelua avoimen systeemin ongelmaan. Suljetun systeemin ajattelu toimii rutiinien sisällä rajallisten vaihtoehtojen valinnoissa, mutta uraan liittyvät suuret ongelmat edellyttävät täysin uusia ratkaisuja.

Ohjaajan tavoite uraohjauksessa on saada asiakas ajattelemaan toimintaansa vaikuttavia houkuttimia. Näiden vaikuttimien paljastaminen ja analysointi voi vapauttaa asiakkaan ajattelua ja toimintaa. Suljetun systeemin houkuttimista luopuminen antaa sattumanvaraisuudelle mahdollisuuden. Esimerkiksi liian tarkat tavoitteet toimivat yksittäishoukuttimina ja estävät odottamattomien tilaisuuksien hyödyntämisen (Pryor & Bright 2007a, 57). Toisaalta jos asiakkaan tavoite on tarkkuudessaan realistinen, ohjaaja voi tuki auttaa asiakasta tavoitteen saavuttamisessa. Jos esimerkiksi lähihoitaja haluaa töihin hoivakotiin, on mielekästä auttaa asiakas työpaikkaan. Jos taas asiakas ei mieltymyksestään ja osaamisestaan huolimatta saa toivomaansa työpaikkaa, ohjaajan on järkevää kannustaa asiakasta perusteellisempaan itsetutkiskeluun. Siirtyminen avoimen systeemin ajatteluun on usein pelottava askel, koska se vaatii itsensä altistamista epävarmuudelle (Pryor & Bright 2007b, 386). Näin ollen ohjaajan tuki on usein edellytys sille, että asiakas lähtee tuntemattomille teille ajatuksissaan, toiminnassaan ja päätöksissään.

6 LÖYDÖSTEN YHTEENSITOMINEN, KÄYTETTÄVYYS JA SOVELLETTAVUUS

Tässä luvussa sidomme kolmessa edellisessä luvussa esittelemämme löydökset yhteen. Lisäksi peilaamme löydöstemme keskeistä teemaa, ohjauksen mukautuvuutta, kaaosteorian ohjauksen nelikenttä-jaotteluun (Bright & Pryor 2007; Pryor & Bright 2006). Nelikenttä jäsentää ohjauksen mukauttamista erilaisille asiakkaille. Luvun lopussa pohdimme löydöstemme käytettävyyttä Töihin!-palvelussa sekä niiden sovellettavuutta muissa ohjauskonteksteissa.

Ohjausprosessin kuvaus esittää vaiheet, jotka asiakas käy ohjaajan kanssa läpi. Reunaehdot, eli asiakaslähtöisyys ja ohjaaja prosessin haltijana, määrittävät ohjaajan työtä ja toimivat näin ohjausta suuntaavina elementteinä. Ohjauksen vaiheet, luottamuksen rakentaminen, motivointi, aktivointi ja valmennus, erottavat ohjausprosessista osioita, joilla jokaisella on omat tavoitteensa. Vaikka asiakkaiden ensisijainen tavoite usein onkin työllistyä, ohjaus vaiheineen tarjoaa mahdollisuuden oppia itsestensä ja osaamisestansa prosessin aikana. Ohjauksen kaaosteorian (Pryor 2010) mukaisen uraohjauksen tavoite on asiakkaan ajattelun avartaminen. Ohjauksen kaaosteoria ei nimeltä mainiten huomioi muita ohjauksen piirteitä. Oma löydöksemme on hienosyisempi ja dynaamisempi kuvaus ohjauksesta. Ohjauksen vaiheet on eritelty yksityiskohtaisesti, ja vaiheiden toteuttamiseen käytettävät ohjauksen roolit antavat prosessille suuren muunneltavuuden. Roolit kuvaavat ohjaajan tehtävän eri ulottuvuuksia ohjausprosessissa. Vaikka kaikilla rooleilla on sama päämäärä, asiakkaan työllistymisen edistäminen, eri roolien kuvaukset ilmentävät, miten ohjaaja vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Esimerkiksi asiakas, joka tarvitsee ajattelunsa avartamista, käy ohjausprosessin vaiheet läpi pääasiassa ajattelun apuvälineen roolissa toimivan ohjaajan kanssa. Sen sijaan asiakas, jonka motivaatio on hukassa, toimii motivoijan kanssa.

Savickasin ym. (2009) interventiomalli painottaa ongelman määrittelyn tärkeyttä ohjausprosessissa. Myös löydöstemme ohjausprosessissa ongelman määrittely on keskeistä, mutta esittämämme ohjausprosessin luonne on kokeilunhaluisempi ja ratkaisukeskeisempi. Ohjausprosessissa kannustetaan asiakasta ajattelemaan ja kokeilemaan erilaisia vaihtoehtoja kaaosteorian hengen mukaisesti sattumuksille alttiina. Sa-

vickas ym. (2009) painottavat monipuolista ongelman määrittelyä ohjauksen fokuksen ja asiakkaan tavoitteen muotoilemisessa. Tavoitteen määrittely on ajattelua avartava prosessi. Ongelman määrittely ja sattumanvaraisuudelle mahdollisuuden antaminen eivät sulje toisiaan pois ja voivat yhdessä estää turhia pettymyksiä.

Osaamisen tunnistaminen ohjausprosessin tavoitteena on merkittävä, koska osaaminen ohjaa työllistymistä. Ohjauksen kaaosteorian (Bright & Pryor 2005; Pryor & Bright 2007a; 2007b) termin osaaminen on houkutin, joka määrittää työllistymistä ja uravalintaa. Osaamisen tunnistamisen ohjauksessa keskeistä on saada asiakas tietoiseksi taidoistaan ja mieltymyksistään sekä kaavamaisuuksista, jotka vaikuttavat asiakkaan ajatteluun. Lisäksi ohjaaja voi auttaa osaamisen vaikutusten arvioinnissa näin edesauttaen rohkeiden uutta luovien ratkaisujen tekemistä. Osaamisen tunnistamisen ohjauksen tavoite on, että asiakas oivaltaisi potentiaalista ja olemassa olevaa osaamistaan ja niiden sovellusmahdollisuuksia sekä osaamisen vaikutusta uravalinnoille.

Ohjausprosessissa ilmenevillä vaiheilla, rooleilla sekä asiakkaan osaamisen tunnistamisella tavoitellaan kattavaa asiakasprofiilia. Asiakasprofiilin avulla ohjaaja saa kuvan asiakkaasta työnhakijana, ja se on myös asiakkaan työllistymisen työkalu. Asiakasprofiili määrittää ohjausta, ja koska asiakasprofiili täydentyy koko prosessin ajan, myös ohjaus kohdentuu jatkuvasti. Tilanteita ja tarpeita on yhtä monta kuin on asiakkaita, mutta ohjauksen kaaosteoria luokittelee erilaiset asiakkaat neljään ryhmään (Bright & Pryor 2007, 34–36; Pryor & Bright 2006; 4–6). Ryhmien jakoperusteena on käytetty asiakkaan tietoisuutta omista konvergenteista ja emergenteista ominaisuuksistaan. Konvergenteilla ominaisuuksilla tarkoitetaan ominaisuuksia, joita voi olla kenellä vain, kuten kirjaviisuus, ompelutaito tai älykkyysosamäärä. Tällaiset ominaisuudet voisivat yksittäisellä ihmisellä olla muitakin. Emergentit ominaisuudet tekevät ihmisestä yksilön. Ne erottavat ihmiset toisistaan ja syntyvät monimutkaisen vuorovaikutuksen seurauksena. Tällaisia ominaisuuksia ei voi luetella, koska ne ovat ainutlaatuisia persoonallisuuden osia.

Ensimmäisen ryhmän asiakkailta on heikko tuntemus sekä konvergenteista että emergenteista ominaisuuksistaan. Näille asiakkaille on tyypillistä masentuneisuus, tarkoituksen kadottaminen ja hukassa oleminen. Ohjaajan tehtävä on lisätä asiakkaan tietoisuutta sekä konvergenteista että emergenteista ominaisuuksista. Ohjaaja kartoittaa

asiakkaan henkilöhistoriaa ja tekee asiakkaan kanssa kiinnostusten ja taitojen arviointia. Ohjaaja kehottaa käyttämään tarinoita ja metaforia ajatustensa ja persoonansa kuvailuun. Ohjaaja kannustaa asiakasta tutkimaan, kokeilemaan ja erehtymään, jotta todelliset mieltymykset, taidot ja ominaisuudet nousevat esiin. (Bright & Pryor 2007, 34–36; Pryor & Bright 2006; 4–5.)

Toisen ryhmän asiakkaat tuntevat konvergentit ominaisuutensa mutta eivät emergenteja ominaisuuksiaan. Tällaiset asiakkaat tuntevat taitojansa mutta eivät tiedä, missä voisivat ja haluaisivat niitä käyttää. Näille ihmisille on tyypillistä turhautuminen, ulkokohtaisesti asetetut tavoitteet ja suunnan puute. Koska tämän ryhmän ihmisillä on usein vaikeuksia esitellä persoonaansa työnantajaa kiinnostavasti, heidän työhakemuksensa hukkuvat hakemuspinoon, mikäli hakijoita on paljon. Ohjaaja voi näiden asiakkaiden kanssa etsiä asiakkaan arvoja ja arvostuksia, mielenkiinnon kohteita ja päämääriä. Ohjaaja auttaa asiakasta miettimään, mitä hän on ihmisenä työelämästä irrallaan. Persoonaa koskeva inventaario auttaa löytämään elämän suunnan ja kasvattaa varmuutta. (Bright & Pryor 2007, 34–36; Pryor & Bright 2006; 5–6.)

Kolmannen ryhmän asiakkaat ovat tietoisia emergenteista ominaisuuksistaan mutta eivät hahmota konvergenteja ominaisuuksiaan. Tämä ilmenee useimmiten passiivisuutena, tuskastumisena ja tavoitteiden epärealistisuutena. Näillä ihmisillä on vahva käsitys siitä, mitä he haluaisivat olla, mutta he eivät onnistu saavuttamaan sitä. He eivät osaa suhteuttaa itseään muihin ja töiden vaatimukseen, koska tietämys ominaisuuksista, joita muillakin on, on heikko. Ohjaaja auttaa asiakasta määrittelemään ja arvioimaan taitojaan ja asenteitaan sekä neuvoo, miten omia unelmia voi toteuttaa, esimerkiksi kertomalla koulutuksista, jotka mahdollistavat toiveammatteja. Ohjaaja myös kannustaa asiakasta tarkastelemaan emergenttien ominaisuuksien todenperäisyyttä, jotta asiakas oppisi suhteuttamaan itseänsä ja osaamistansa muihin. Neljännen asiakasryhmän ihmiset ovat tietoisia sekä konvergenteista että emergenteista ominaisuuksistaan. Tällaiset ihmiset ovat usein tyytyväisiä, heillä on hyvä itsetuntemus ja he toteuttavat itseään. Ohjaaja kehottaa heitä välttämään omahyväisyyttä ja mukauttamaan itseään ympäristöön ja yllättäviin sattumuksiin. Neljänteen ryhmään kuuluminen on ohjauksen tavoite. (Bright & Pryor 2007, 34–36; Pryor & Bright 2006, 5–6.)

Ohjaajan tehtävä mukauttaa ohjausta asiakkaan tarpeita vastaavaksi ei ole yksinkertainen. Se edellyttää asiakkaan vastaanottamista avoimesti. Ohjaajan toimintaan vaikuttavat samanlaiset houkuttimet kuin asiakkaan elämään. Esimerkiksi yksittäishoukuttimen vaikutus ohjaajan työssä on sitä, että ohjaaja tyrkyttää samaa ohjauksen keinoa kaavamaisesti jokaiselle asiakkaalle. Ohjauksen kohdentaminen edellyttää, että ohjaaja ottaa asiakkaan tilanteen oman toimintansa lähtökohdaksi ja näin altistaa itsensä tuntemattomalle houkuttimelle. Osa ohjaajan työstä on kuitenkin rutiininomaista suorittamista: jokaiselta tarkistetaan käytettävissä olevat työllistymisen tuet ja jokaisen kanssa tehdään tai päivitetään työnhakupaperit. Ohjaajan työ onkin tasapainoilemista ohjauksen mukauttamisen ja kaikille yhdenvertaisen ohjauksen tarjoamisen välillä.

Yksityiskohtainen kuvaus tutkimuskontekstimme ohjauksesta tarjoaa itse-reflektion välineen. Ohjaustoiminnan kokonaiskuva edesauttaa toiminnan suunnittelua ja esittelyä ulkopuolisille. Organisaatio määrittää itse tutkimuksemme ja löydöstemme käytettävyyden. Suora hyväksyntä on usein hedelmätön suhtautuminen. Kriittinen kyseenalaistaminen mahdollistaa muualta tulevan tiedon suhteuttamisen omiin näkemyksiin. Tutkimuksemme mahdollistava itsereflektio ohjaajien työssä tarkoittaa mahdollisuutta nähdä oma työ osina, joihin voi keskittyä yksi kerrallaan, ja toisaalta kokonaisuutena, jolla on oma päämääränsä. Löydöstemme avulla ohjausprosessi voi jäsentyä ja työn eri ulottuvuudet voivat saada käyttökelpoiset nimet. Ohjausprosessin pilkkominen tavoitteellisiin vaiheisiin ja asiakaslähtöisiin rooleihin tarjoaa ohjaajille mahdollisuuden lisätä kokemusta oman työn merkityksellisyydestä asiakkaan prosessin aikana, eikä vain sen päätyttyä työllistymiseen.

Osaamisen tunnistamisen nostaminen työllistymisen keskiöön tarjoaa mahdollisuuden nähdä osaamisen käsitteleminen koko ohjausprosessin läpi jatkuvana teemana. Asiakkaan osaaminen työllistymistä määrittävänä tekijänä rajoittaa sattumanvaraisuutta valinnoissa. Perusteellisesti määritelty olemassa oleva ja potentiaalinen osaaminen rajaavat työllistymisvaihtoehtoja mielekkäästi, koska urasuunnittelu tehostuu. Ohjaajat toivat aineistossa esiin, että puutteelliset tiedot asiakkaasta eli suppea asiakasprofiili ja ajanpuute aiheuttavat sen, että asiakasta koskevissa ratkaisuisa edetään toisinaan kokeilemalla. Kokeilemalla toimimista ei ole syytä väheksyä, sillä ohjauksen kaaosteorian (Pryor & Bright 2007a) mukaan sattuman merkitys uravalinnoissa on suu-

ri. Osaamisen tunnistaminen voi kuitenkin helpottaa asiakkaiden ohjaamista heille sopiviin työharjoittelupaikkoihin eikä silti sulje pois sattuman mahdollisuutta.

Löydöksemme ohjausprosessista ja ohjauksen rooleista ovat näkemyksemme mukaan helposti sovellettavissa muihin ohjauskonteksteihin. Samankaltaisia ohjausprosessin vaiheita ja ohjauksen rooleja esiintyy esimerkiksi opinnäytetöiden ohjauksessa sekä terveydenhuollossa. Ohjauksessa on huomioitava, että ohjattava ei ole välttämättä valmis ottamaan ohjausta vastaan. Siksi luottamuksen rakentaminen ja motivoiminen on aina käytävä ohjausprosessissa jollakin tavalla läpi. Samoin omaan toimintaan aktivoiminen ja toiminnassa valmentaminen ovat vaiheita, jotka on käytävä läpi, koska ohjaajan tuesta huolimatta asiakas on lopulta aina itse vastuullinen toiminnastaan. Erilaiset asiakkaat tarvitsevat erilaista ohjausta, ja tässä esittämämme roolien kirjo on käytettävissä. Osaamisen tunnistamisen ohjauksen ja ohjauksen kaaosteorian (Bright & Pryor 2005; Pryor & Bright 2007a; 2007b) houkuttimien anti on puolestaan merkittävä esimerkiksi opinto-, ura- ja työllistämishjauksen konteksteissa. Osaamista tunnistamalla asiakkaita voidaan ohjata sopivaan koulutukseen tai työhön. Lisäksi voidaan välttää esimerkiksi turhautumista, opintojen jumiutumista sekä epärealistisia tavoitteita.

Ohjauksen kaaosteorian yleisinhimillinen sovellettavuus on suuri, koska kaaosteoria mukailee arkikokemusta elämän samanaikaisesta sattumanvaraisuudesta ja rutiininomaisuudesta. Elämän suuria päätöksiä tehdessä ihminen on aina yhtä vajavaisesti informoitu, vaikka koettu varmuus kasvaa tietojen lisääntyessä. Päätöksentekijällä ei kuitenkaan ole käytössään tietoja, jotka useimmiten lopullisesti määrittävät päätöksen toimivuuden. Esimerkiksi asunnonostaja on tekevinänsä rationaalisen päätöksen, mutta hän ei voi tietää, kuka muuttaa naapuriin vuoden päästä tai hajottaako myrskyn kaatama puu juuri oman kodin kuistin. Jotkut ahdistuvat epävarmuudesta ja pyrkivät hallitsemaan elämäänsä tiukoilla rutiineilla ja säännöillä. Toiset taas näkevät epävarmuudessa mahdollisuuksia. Työllistymisen ohjauksessa erilaiset ihmiset tavoittelevat tasapainoa suhtautumisessa muutokseen ja pysyvyyteen.

7 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan kokonaisuutena, jolloin keskeistä on tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus (Tuomi & Sarajärvi 2009; 136, 140). Johdonmukaisuuden tarkasteleminen edellyttää tarkkaa tutkimustoiminnan kuvausta ja arviointia. Tutkimuksen etenemisen ja eri vaiheiden kuvaamisen tavoitteena on tehdä luotettavuuden arviointi lukijalle mahdolliseksi (Boeije 2010, 167). Luvussa 1.2 olemme kuvanneet yksityiskohtaisesti tutkimusmenetelmän valintaa sekä tutkimustehtävän ja -kysymysten muotoutumista. Tässä luvussa arvioimme omaa rooliamme ja vaikutustamme tutkimuskontekstissa sekä tutkimustoimintaamme ja tekemiämme ratkaisuja menetelmän valinnan jälkeen. Lisäksi kuvaamme etnografian tieteenfilosofisia sitoumuksia ja tutkimuksen eettisiä ulottuvuuksia. Lopussa esittelemme jatkotutkimusideat.

Luotettavuuden kannalta on keskeistä tuoda esiin ja arvioida tutkijoiden roolia tutkimuskontekstissa (Rantala 2007, 148). Kuten luvussa 2.1.1 olemme maininneet, molemmat tutkijat olivat entuudestaan tuttuja Töihin!-palvelun henkilökunnan kanssa. Eeva Erkkilä oli tehnyt palvelulle kandidaatin opinnäytetyönsä vuonna 2010, jolloin toimintamalli ja Töihin!-palvelun henkilökunta tulivat tutuksi. Ella Valve oli Töihin!-palvelussa opintoihin kuuluvassa työharjoittelussa tammikuussa 2012. Työharjoittelun aikana Valve tutustui Töihin!-palveluun ja tutkimustehtävää harkittiin yhdessä Eeva Erkkilän ja Töihin!-palvelun väen kanssa. Tutkijoiden merkittävin ennako-oletus oli, että Töihin!-palvelussa asiakkaita ohjataan osaamisen tunnistamiseen. Ennakkokäsitys syntyi, kun tutkijapari pohdiskeli työhönvalmennuksen pedagogisia ulottuvuuksia. Ajattelimme että osaaminen, sen hankkiminen ja tunnistaminen ovat prosesseja, joihin puututaan pedagogialla. Tutkimuksen edetessä vahvistui näkemys, että ohjaus itsessään on pedagogista toimintaa, johon kuuluu osaamisen tunnistamisen ohjaus.

Osaamisen tunnistamisen lisäksi tutkimuksen alussa keskiössä oli Töihin!-palvelun asiakkaiden syrjäytymisriski. Perustelimme aluksi tutkimuksemme erityispedagogisuutta työhönvalmennuksen tavoitteella ehkäistä syrjäytymistä. Tutkimuksen edetessä ymmärsimme, että työelämän integraation tavoite tekee työhönvalmennuksen ohjauksesta erityispedagogisesti kiinnostavaa. Työelämän integraatio ja syrjäytyminen ovat toki saman teeman eri ulottuvuuksia, mutta emme halunneet ottaa lähtökohdaksi

työttömyyden mahdollisia negatiivisia seurauksia, vaan ohjauksen työllistymistä edistävänä toimintana.

Etnografiassa ei voi välttyä siltä, että tutkijan vaikutus näkyy tutkimuskontekstissa ja aineistoissa (Hammersley 1992, 50–51). Oman vaikutuksemme arvioimisen mahdollistamiseksi kokosimme aineistosta erillisen aineiston tapauksista, joissa tutkijoiden vaikutus on nähtävissä. Tutkijat vaikuttivat osallistuvalla havainnoinnilla ja keskusteluilla ohjaajiin, asiakkaisiin ja työhaastatteluiden yhteydessä työnantajiin. Ohjaajat tekivät läsnäolomme ohjaustilanteissa näkyväksi pitämällä huolen siitä, että meillä oli ohjaustapaamisissa hyvä paikka havainnoida ja nauhoittaa. Ohjaajat huolehtivat, että asiakas oli perillä tutkimuksesta, mutta antoivat meidän itsemme selittää asiamme. Ohjaajat osallistivat meitä tutkijoita ohjaustilanteissa ottaen mukaan yhteiseen keskusteluun ja kysellen esimerkiksi edellispäivän palaverissa läpikäytyistä asioista. Lisäksi ohjaajat osallistivat meitä pyytämällä tekemään jotakin itsensä puolesta, kuten avamaan tietokoneen tai ohjaamaan asiakkaan oikeaan tilaan. Ohjaajien halu tehdä meidän läsnäolomme näkyväksi toi ohjaustapaamisiin välittömyyden tunnetta, joka sai meidät kokemaan tarvetta osallistua vuorovaikutukseen esimerkiksi kehumalla asiakasta tai heittämällä jonkin tilannetta keventävän kommentin. Toisinaan ohjaajat olivat huolissaan meidän tutkijoiden tekemistä havainnoista väärinymmärretyksi tulemisen vuoksi. Annoimme ohjaajille mahdollisuuden selittää näkemyksiään. Toisaalta ohjaajat toivat esiin tutkijoiden kanssa käytyjen keskustelujen hyödyn: omasta työstä kertominen auttoi työn jäsentämisessä.

Asiakkaat olivat kiinnostuneita meistä tutkijoista ja tutkimuksesta. Lisäksi he olivat huolissaan, saammeko kokonaiskuvan heidän tilanteestaan, jos emme pääse seuraamaan kaikkia ohjaustapaamisia. Vaikka selitimme, että olemme seuraamassa ohjausta, emmekä varsinaisesti juuri heidän tilannettaan, asiakkaat halusivat tulla ymmärretyksi ja selittivät meille asioita, joita oli käsitelty jo aiemmin. Asiakkaat halusivat myös vaikuttaa siihen, millainen kuva meille muodostuu Töihin!-palvelusta. He kertoivat näkemyksiään, kun ohjaaja oli poissa. Asiakkaiden työhaastatteluissa työnantajat olivat kiinnostuneita, mitä tutkimuspäiväkirjaan kirjoitetaan. Lisäksi he ihmettelivät, miksi erityispedagogiikan opiskelijat tutkivat työhönvalmennuksen ohjausta. Työnanta-

jien käsitykset erityispedagogiikasta ovat voineet vaikuttaa heidän näkemyksiinsä Töihin!-palvelusta ja sen asiakkaista.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voi arvioida tutkimuksen triangulaation avulla. Triangulaatiolla pyritään saavuttamaan joko kattavampi tai todenmukaisempi kuva tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 143–144.) Tässä tutkimuksessa on tutkija- ja aineistotriangulaatiota. Tutkijatriangulaatio tarkoittaa, että kaksi tutkijaa toimii saman tutkimuksen äärellä. Denzinin (1987, 297) mukaan tutkijatriangulaation keskeisin hyöty on yhden ihmisen ennakko-oletusten ja -asenteiden tuottamien virheiden välttäminen. Tutkijaparin jäsenet huomaavat ja kyseenalaistavat toistensa ennakoasenteita paremmin kuin kummatkaan omiansa. Jokainen tutkimuksen vaihe on käynyt läpi sisäisen arvioinnin, mikä on ollut meille tutkijatriangulaation keskeisin anti. Tutkijatriangulaatiosta voidaan puhua myös kollektiivisena etnografiana (Gordon ym. 2007, 56–57).

Aineistotriangulaatio etnografisessa tutkimuksessa on hyvin tyypillistä, koska kenttäjakson aikana kertyy useimmiten ainakin havainto- ja keskusteluaineistoa. Havaintoaineiston hankkimisessa tutkijatriangulaatio on erittäin käyttökelpoinen, jotta tutkittavasta ilmiöstä muodostuu monipuolisempi kuva (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 144). Tässä tutkimuksessa kokonaisempaa kuvaa ilmiöstä on tavoiteltu yhdistämällä aineistot, jotka on hankittu informanteja havainnoimalla ja heidän kanssaan keskustelemalla. Eri aineistojen analyysien löydökset täydentävät toistensa muodostamaa kuvaa. Aineistojen analyysin kohdalla voidaan puhua myös analyysitriangulaatiosta, koska aineistojen sisällönanalyysia seurasi etnografinen analyysi, jossa löydökset analysoitiin valitun teorian yhteydessä.

Luotettavuuden arviointi on tutkimuksen eettisyyden arviointia tutkimustoiminnan vilpittömyyden näkökulmasta. Toinen tutkimuksen eettisyyden puoli on tutkittavien eettinen kohtelu. Etnografisessa tutkimuksessa tutkija on tiiviissä yhteistyössä tutkittavien kanssa kenttäjakson aikana. Etnografiassa tutkimuskentälle pääsemisellä on suuri merkitys tutkimuksen toteuttamiselle (Hammersley & Atkinson 2007, 3). Näin ollen suhteet kentän ihmisiin ja erityisesti niin sanottuun portinvartijaan ovat keskeisessä roolissa. Kentälle pyrkiessään tutkijalla tulee olla mielessään vastuu tutkittavista. Tutkijan vastuuta ja etnografisen tutkimuksen eettisyyttä arvioidaan seurausten ja oike-

uksien avulla. Tavoite on, että tutkimukseen osallistumisesta on tutkittaville hyötyä ja ettei heille aiheudu siitä haittaa (Beauchamp, Faden, Wallace & Walters 1982, 18–19). Koska etnografia pyrkii olemaan vaikuttava menetelmä, ei voida välttyä siltä, että tutkimus aina jollain tavalla muuttaa tutkittavaa yhteisöä. Jotkin vaikutukset voivat olla tutkittavissa sekä hyödyllisinä että haitallisina. Esimerkiksi itsetietoisuuden lisääntyminen on hyvä asia, mutta toisaalta tietoisuus asioiden tilasta voi aiheuttaa mielipahaa. Hyödyt ja haitat muotoutuvat usein pikemminkin osallistujien odottamattomista reaktioista kuin tutkijan tarkoituksesta. (Murphy & Dingwall 2002, 340.) Koska seuraukset ovat ennakoimattomia, on tutkijan tärkeää huolehtia osallistujien oikeuksista, joihin palaamme tuonnempana.

Etnografia on henkilökohtainen ja voimakas menetelmä tutkijoiden ja tutkimukseen osallistuvien tiiviin kanssakäymisen vuoksi. Tutkija menee yhteisöön astuesaan kentälle, rakentaa ja saavuttaa luottamusta sekä pyrkii pääsemään kaikesta osalliseksi. Tutkijalla on päätavoitteenaan saada tietoa tutkittavasta yhteisöstä tutkimustansa varten. Tutkija voi lisätä tutkimukseen osallistumisen mielekkyyttä ottamalla tutkimuskontekstin yhteisön mukaan tutkimusongelman määrittelyyn, kuten tässä tutkimuksessa on tehty. Vaikka tutkimukseen osallistuminen on useimmiten vapaaehtoista ja tutkittavat tietävät, mihin ovat ryhtymässä, tutkijalla on kuitenkin vastuu tutkittavista (Murphy & Dingwall 2002, 347). Toisaalta on relevanttia pohtia, kuinka vapaaehtoisista tutkimukseen osallistuminen on yksittäiselle tutkittavalle, tässä tapauksessa ohjaajalle ja asiakkaalle, sen jälkeen, kun portinvartija, tässä tapauksessa Töihin!-palvelun palvelustaava, on toivottanut tutkijat tervetulleeksi ja tutkimukselle on saatu virallinen lupa. Tutkijoina voimme vain luottaa, että työyhteisö on käsitellyt tutkimukseen osallistumisen perin pohjin keskenänsä. Lisäksi on huomioitava, että tutkija ei voi täysin kontrolloida, kuka tulee tutkimuskentälle. Tämän vuoksi etnografia ei voi koskaan olla täysin avointa ja ennalta informoitua. (Murphy & Dingwall 2002, 342.)

Tutkijan tulee käyttää oikein saamaansa luottamusta ja huomioida oikeuksien toteutuminen, koska tutkittavien oikeuksista huolehtiminen on eettisen tutkimuksen kulmakivi. Beauchampin ym. (1982, 18–19) mukaan tutkittavien oikeudenmukainen kohtelu ja heidän itsemääräämisoikeutensa ovat keskeisimmät oikeudet. Oikeudenmukaisuuden toteutumisen mahdollistaa tutkittavien tasa-arvoinen kohtelu: jokaisen tutkit-

tavan äänen on tultava kuuluviin (Murphy & Dingwall 2002, 346). Itsemääräämisoikeuden keskiössä on tutkittavien päätösvalan kunnioittaminen: heidän omat arvonsa ja päätöksensä ovat tutkimuksessa koskemattomia eikä niitä saa vääristellä (Beauchamp ym. 1982, 18–19). Itsemääräämisoikeutta tutkija kunnioittaa muun muassa suojelemalla tutkittavien anonymiteettia.

Tutkimusprosessin alussa informoimme ohjaajia tutkimuksen pääpiirteistä ja kerroimme heidän anonymiteettinsa säilymisestä. Käytännönohjeissa (liite 2), jotka laadimme Töihin!-palvelun henkilökunnalle, pyysimme, että kertoessaan tutkimuksesta asiakkaille he kertoisivat tutkimuksen tarkoituksesta ja anonyymiteetin säilymisestä. Tavatessamme asiakkaita kerroimme lyhyesti itsestämme ja tutkimuksestamme sekä pyysimme lupaa saada seurata heidän ohjaustapaamisiaan. Ohjaajien ja asiakkaiden nimet muutettiin kenttäpäiväkirjojen puhtaaksikirjoittamisvaiheessa ennen nauhoitusten litterointia. Aineistoa siirrettiin vain fyysisesti paperiversioina ja muistitikulta toiselle. Emme lähettäneet aineistoa postitse tai sähköpostitse toisillemme. Tutkittavien anonymiteetti on säilynyt myös raportoinnissa, koska olemme koonneet aineistoesimerkit vigneteiksi eli esimerkkitapauksiksi. Vigneteissa yhdistyvät kaikki havaitsemamme piirteet ohjauksesta. Asiakkaille tarjottiin mahdollisuutta kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta tai ohjaustapaamisen nauhoittamisesta. Suostuessaan tutkimukseen asiakkaat täyttivät tutkimusluvan (liite 3). Tutkimusluvat ja aineistot lupasimme tuhota tutkimuksen jälkeen.

Kenties keskeisin vaihe tutkimuksen luotettavuuden kannalta on analyysivaihe. Analyysivaiheen luotettavuuden arviointi aloitetaan aineiston luotettavuudesta. Aineiston luotettavuutta lisääviä seikkoja ovat Alasuutarin (2011, 97) mukaan kentällä saatujen kokemusten runsaus, luottamuksellinen suhde useisiin informanteihin ja aineistovertailut. Tässä tutkimuksessa luotettavuuden voidaan katsoa olevan hyvä, koska kenttäjaksoa edelsi pitkä tutustuminen tutkimuskohteeseen, jonka aikana tutkijoiden ja tutkittavien välille syntyi alustava luottamus. Kenttäjakso kesti kaksi viikkoa, ja kenttäjakson aikana tutkittavat ehtivät tottua tutkijoiden läsnäoloon. Tutkijat osallistuivat kaikkiin tutkimuskohteen tilanteisiin: ohjaustapaamisiin, kokouksiin ja vapaamuotoisiin keskusteluihin. Tutkijat keräsivät aineistoa kaikissa tilanteissa havainnoimalla ja keskustelemalla, ja tutkijoiden tuottamia aineistoja vertailtiin keskenään.

Analyysivaiheen keskeisin hyve on systemaattinen ja huolellinen aineiston käsittely. Aineistojemme analyysit on kuvattu yksityiskohtaisesti luvussa 2.2. Analyysivaiheeseen liittyvinä riskitekijöinä voidaan pitää esimerkiksi tutkijan oman taustan tai aiempien kokemusten vaikutusta aineiston käsittelyssä (Boeije 2010, 175–176). Tässä tutkimuksessa näitä riskejä on huomioitu muun muassa siten, että suoritimme alustavan analyysin toisistamme erillään. Näin pääsimme tarkastelemaan alustavan analyysin eroja ja yhtäläisyyksiä. Alustavan analyysin jälkeen analyysia jatkettiin yhdessä käyden koko aineisto systemaattisesti läpi. Analyysin aikana heränneistä kysymyksistä keskusteltiin, ja näin tulkinnat täsmentyivät.

Tulosten luotettavuutta arvioitaessa täytyy ottaa huomioon, että tutkittavat saattavat haluta esittää tutkijoille näkemyksensä mukaista hyvää ohjaajaa tai ohjattavaa. Annetun tiedon pätevyyttä ei kuitenkaan voi varsinaisesti epäillä, koska tutkittavien motiiveista ja vaikuttimista ei voi päästä selville. (Alasuutari 2011, 97–98.) Olemme suhtautuneet tutkittavien lausuntoihin ja omiin havaintoihimme kuvauksina todellisudesta eli sitoutuneet faktanäkökulmaan (Alasuutari 2011, 90). Tästä huolimatta aineistoon tulee suhtautua kontekstuaalisena tietona tutkimuskohteesta eikä tutkittavasta ilmiöstä sinänsä (Murphy & Dingwall 2002, 342). Kieli ja sosiaalinen konteksti, jossa todistukset on esitetty, ovat merkittävä osa sisällön tutkimisessa, koska tutkittava ilmiö esiintyy nimenomaan vuorovaikutuksessa. Humanistinen metodi korostaa reaktiivisuutta tutkijoiden ja tutkittavien välillä, ja metodin onnistuminen edellyttää luottamuksellista suhdetta (Alasuutari 2011, 96). Kontekstuaalista tietoa tutkittavasta yhteisöstä ja siellä esiintyvistä vuorovaikutuksesta tarjoavat kenttäjakson aikana kirjoitetut kenttäpäiväkirjat. Kenttäjakso ikään kuin jatkuu kenttäpäiväkirjojen avulla läpi tutkimuksen (Palmu 2007, 148).

Tulosten luotettavuuden arvioinnissa ja niiden sovellusyrityksissä tieteenfilosofiset näkemykset ja sitoumukset ovat keskeisessä asemassa. Moilanen (2000, 185–186) muistuttaa ansiokkaasti, että on erotettava ontologiset ja tietoteoreettiset näkemykset ja sitoumukset. Ontologinen sitoutuminen realismiin näkemykseen, että maailma on objektiivisesti olemassa, ei sulje pois tietoteoriaan kuuluvaa näkemystä, että jokaisella on oma näkemyksensä todellisuuden luonteesta. Moilanen käyttää esimerkkinä koulua, joka on yhtä kaikki olemassa, vaikka oppilailla ja opettajilla on siitä erilaiset näkemyk-

set. Moilasan ajatus ei tokikaan ole uusi, vaan kyse on kantilaisesta tavasta erottaa maailma ja näkemykset maailmasta toisistaan. Moilanen on samoilla linjoilla Hammersleyn (1992, 50–51) kanssa. Hammersley yrittäessään luoda etnografialle tieteenfilosofista pohjaa lähtee liikkeelle siitä, että todellisuus on itsenäinen, mutta siitä ei voi saada suoraan tietoa. Hammersley kutsuu kantaansa lievennetyksi realismiksi (eng. *subtle realism*). Banfield (2004) kritisoi Hammersleyn sekoittavan ontologian ja tietoteorian väittäessään realisminsa osaksi sitä, että itsenäisestä todellisuudesta ei voi saada suoraan tietoa. Vaikka Banfieldin kritiikki on osuva, se ei tee kokonaan tyhjäksi Hammersleyn yritystä rakentaa etnografian tieteenfilosofialle käytännöllistä pohjaa.

Hammersleyn (1992, 50–51) mukaan todellisuutta koskevat väitteet ovat korkeintaan todennäköisiä ja vakuuttavia, eivät täysin tosia, vaikka ne pyrkivätkin vastaamaan todellisuutta. Päteviä väitteitä todellisuudesta voi olla useita, jos ne eivät ole toisiaan poissulkevia. Hammersley perustelee todellisuuden riippumatonta luonnetta sillä, että vaikka tutkija vaikuttaakin tutkittavaan todellisuuteen, vaikutus ei voi olla niin suuri, että vaikutus itsessään tekisi todellisuutta koskevista väitteistä tosia tai virheellisiä. Mielestämme on kuitenkin hyvä muistaa, että etnografinen tutkimus on aina interventio, joka vaikuttaa, joskus merkittävästikin, tutkimuskontekstiin. Tästä huolimatta voidaan ajatella, että väitteet ovat olleet vastaavia todellisuuden kanssa ennen kuin väitteet muuttivat todellisuutta. Esimerkiksi jos tutkija paljastaa väärinkäytöksen ja yhteisö hankkiutuu ilmitulleesta epäkohdasta nopeasti eroon, epäkohta on ollut olemassa tutkijan muotoillessa väitettä.

Todellisuutta koskevien väitteiden moninaisuus on läsnä etnografisessa kirjoittamisessa, koska tutkittavat on otettu mukaan merkityksenantoon. Hammersleyn (1992, 48–49) mukaan etnografinen teksti on dialoginen, koska tutkijan ääni on yksi ääni tutkittavien äänien joukossa. Etnografia pyrkii muodostamaan kattavamman kokonaisuuden useamman ihmisen näkemyksistä kuin mitä yksi näkemys voisi olla. Dialogisen tekstin moniäänisyys tarkoittaa, että jokainen tekstiin oman näkemyksensä tuonut ei voi allekirjoittaa kaikkea. Tutkimuksemme ohjauksen tausta-ajatuksia käsittelevä osuus on hyvä esimerkki tekstistä, johon on koottu dialogin osapuolten esiintuomia näkemyksiä. Emme voi olettaa, että kaikki esiin tulleet tausta-ajatukset ovat kaikkien ohjaajien jakamia. Samassa ne kaikki kuvaavat ohjausta ja valottavat siitä eri puolia täydentäen

havaintojen avulla muodostamaamme kuvaa. Meidän tehtävä tutkijoina on perustellen muotoilla ja esittää näkemykset, joiden uskomme kuvaavan todenmukaisesti kertojan kokemaa todellisuutta. Valikoinnissa on otettava huomioon Hammersleyn (1992, 50–51) ristiriidattomuuden vaatimus. Asiakaslähtöisyys ja ohjaaja prosessin haltijana ovat näkemyksiä, joita voisi pitää keskenään ristiriitaisina. Olemme kuitenkin sitä mieltä, että nämä kaksi ohjausta rajaavaa tausta-ajatusta kuvaavat yhden ilmiön kahta puolta, jotka ohjaustodellisuudessa esiintyvät rinta rinnan tai vähintäänkin vuorotellen.

Tieteenfilosofisen pohdiskelun päämäärä on osaltaan valottaa tutkimuksen luotettavuutta ja arvioida löydösten sovellettavuutta. Tarkoituksena ei ole ratkaista ikiaikaisia filosofisia ongelmia, vaan pohtia oman tutkimuksen mahdollisuuksia sanoa jostain todellisuudesta ja tutkittavasta ilmiöstä. Etnografisen tutkimuksen tekijöinä meille on olennaisinta kysymys siitä, voiko tutkimuskontekstin väki jakaa näkemyksemme ohjauksesta? Nämä tutkimuskontekstista osalliset ihmiset voivat ottaa kantaa löydösten totuuteen vastaavuutena todellisuuden kanssa. Muiden täytyy tyytyä pitämään löydöksiä uskottavina, selitysvoimaisina ja perusteltuina.

Tästä huolimatta tutkimuskontekstin väki ei voi ottaa kantaa, vastaako löydösten kommentoinnissa käytetty teoria todellisuutta, koska valittu teoria vie löydökset tasolle, jolla tutkimuskonteksti ei ole ollut meidän kanssamme. Valitut teoriat ovat konstruktivistisia ohjausteorioita ja näin todennäköisesti yhteensopivia edellä esitellyjen tieteenfilosofisten käsitysten kanssa. Ohjauksen kaaosteoriaa voi kritisoida uusliberalistisesta yksilön vastuun korostamisesta. Sovellettavuutta tutkimuskontekstiimme voi epäillä siitä syystä, että tutkimuskontekstimme suhtautuminen työllistämishjaukseen on yhteisvastuullisempi. Esittämässämme ohjauskuvauksessa otetaan tutkimuskontekstin yhteisvastuullisuus huomioon luottamuksen rakentamisen vaiheella ja kanssakulkijan roolilla. Yksilön vastuu on kuitenkin löydöksissämme mukana, koska aktiivointivaiheen ja aktivoija-roolin päämäärinä on asiakkaan oma toiminta. Toisena ohjauksen kaaosteorian ongelmana voi pitää sen mullistuksellista suhtautumista uraohjaukseen: ihmisen ajattelun perustaa vavisuttamalla ihminen löytää uuden pohjan ajatuksilleen ja suunnan elämälleen. Tutkimuskontekstissämme tehtävä ohjaustyö on maanläheisempää ja vähäeleisempää. Monilta tutkimuskontekstimme asiakkailta puuttuu ”vain” työpaikka alalta, jonka he ovat itselleen jo hyväksi havainneet. Tällöin ohjaajan ei ole mielekästä

lähteä kaaosteorian nimissä kyseenalaistamaan asiakkaan elämän perustaa. On jokaisen oma asia, haluaako mullistaa elämäänsä vai pikemminkin hienosäätää yhtä elämän osaluetta.

Tässä tutkimuksessa on nimetty ohjauksen roolit, jotka ohjausprosessissa ilmenevät. Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia roolien vaikuttavuutta osaamisen tunnistamiseen eli sitä, millä roolilla osaamisen tunnistamiseen ohjaaminen olisi tehokkainta. Tämän tutkimuksen analyysissä lähtökohtana oli havaintoaineisto, ja sen muodostamaa kuvaa täydennettiin keskusteluaineistolla. Asetelman kääntäminen toisinpäin mahdollistaisi muun muassa ohjaajien esiintuomien tausta-ajatusten ilmentymisen tutkimisen havaintoaineistosta. Lisäksi olisi mielenkiintoista vaihtaa tutkimuksen kohdetta ohjaajasta asiakkaaseen. Kolmas jatkotutkimusidea onkin tutkia asiakkaita ohjaustilanteissa. Anja Piirainen (2006) on tutkinut asiantuntijan ja asiakkaan pedagogista suhdetta fysioterapiatilanteissa. Piirainen tuo esiin osapuolten näkemyksiä keskinäisestä suhteesta ja jaetusta tilanteesta. Työllistämishjauksen osapuolten näkemykset yhdessä koetusta ja jaetusta ohjaustodellisuudesta on tutkimisen arvoinen teema. Toinen ohjaajan ja asiakkaan väliseen suhteeseen liittyvä jatkotutkimusidea on ohjaajan ja asiakkaan suhde Vänskän (2009, 73–74) kuvailemana ohjauspelinä, jossa ohjaaja toteuttaa näkemystään hyvästä ohjaajasta ja asiakas toteuttaa näkemystään hyvästä ohjattavasta. Molemmat pyrkivät tulemaan hyväksytyiksi ennako-oletustensa mukaisina ohjauksen osapuolina. Esimerkiksi kysymällä ohjaajilta, millainen on hyvä ohjaaja ja asiakkailta, millainen on hyvä ohjattava, voisi saada kuvauksia ideaaleista, joita ohjauksessa toteutetaan vilpittömyyden kustannuksella.

LÄHTEET

- Aho, S., Virjo, I., Tyni, P. & Koponen, H. 2005. Työttömät ja palvelutarve: Työttömille kohdistetun kyselyn ja työnhakusuunnitelmien analyysin tuloksia. Helsinki: Työministeriö.
- Ala-Kauhaluoma, M. 2005. Keppiä ja porkkanaa: Voidaanko aktivoinnilla vaikuttaa työllistymiseen ja hyvinvointiin? *Yhteiskuntapolitiikka* 70 (1), 42–53.
- Alasuutari, P. 1993/2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uusittu painos. Tampere: Osuus-kunta Vastapaino.
- Amundson, N. E. 2005. Aktiivinen ohjaus: opas uraohjauksen ammattilaisille. Suom. P. Auvinen. Helsinki: Psykologien kustannus Oy.
- Arajärvi, P. 2009. Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukut. Helsinki: Sisäministeriö.
- Banfield, G. 2004. What's Really Wrong with Ethnography? *International Education Journal* 4 (4), 53–63.
- Beauchamp, T., Faden, R., Wallace, R. J. Jr & Walters, L. 1982. Introduction. Teoksessa T. Beauchamp, R. Faden & R. J. Jr Wallace (toim.) *Ethical Issues in Social Science Reserch*. Baltimor, MD: John Hopkins University Press, 3–39.
- Boeije, H. 2010. *Analysis in Qualitative Research*. Los Angeles; Lontoo: Sage.
- Brewer, J. D. 2000. *Ethnography*. Buckingham: Open University Press.
- Bright, J. E. H. & Pryor, R. G. L. 2005. The Chaos Theory of Careers: A User's Guide. *The Career Development Quarterly* 53 (4), 291–305.
- Bright, J. E. H. & Pryor, R. G. L. 2007. Chaotic Careers Assessment: How constructivist perspectives and psychometric techniques can be integrated into work

and life decision making. *Career Planning and Adult Development Journal* 23 (2), 30–48.

Cavanagh, S. 1997. Content analysis: concepts, methods and applications. *Nurse Researcher* 4 (3), 5–16.

Corey, G. 1977/1996. *Theory and practice of counseling and psychotherapy*. 5. painos. Monterey: Brooks/Cole.

Denzin, N. 1970/1978. *The Research Act: A theoretical Introduction to sociological Methods*. 2. painos. New York: McGraw-Hill.

Euroopan unionin virallinen lehti. 2005. L205/25. Neuvoston päätös 12.7.2005 jäsenvaltioiden työllisyyspolitiikkojen suuntaviivoista. Viitattu 25.1.2013 http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/fi/oj/2005/l_205/l_20520050806fi00210027.pdf

Geertz, C. 1973/1993. *The Interpretation of Cultures*. New York: Basic Books.

Glorieux, I. 1999. Paid Work: A Crucial Link Between Individuals and Society? Some conclusions on the meaning of work for social integration. Teoksessa P. Littlewood, I. Glorieux, S. Herkommer & I. Jönsson (toim.) *Social Exclusion in Europe: problems and paradigms*. Aldershot: Ashgate, 67–87.

Gordon, T., Hynninen, P., Lahelma, E., Metso, T., Palmu, T. & Tolonen, T. 2007. Koulun arkea tutkimassa. Kokemuksia kollektiivisesta etnografiasta. Teoksessa S. Lappalainen, P. Hynninen, T. Kankkunen, E. Lahelma & T. Tolonen (toim.) *Etnografia metodologiana: lähtökohtana koulutuksen tutkimus*. Tampere: Vastapaino, 41–64.

Hakala, J. T. 2001/2010. Tutkimusmenetelmän valinnasta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 12–25.

- Hakkarainen, P. & Jääskeläinen, P. 2006. Osaamisesta ammatinhallintaan. Teoksessa A. Eteläpelto ja J. Onnismaa (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen vuosikirja 46. Helsinki: Kansanvalistusseura, 77–105.
- Hallitusohjelma 2011. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 25.1.2012 <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>
- Hammersley, M. 1992. What's wrong with ethnography? Lontoo: Routledge.
- Hammersley, M. & Atkinson, P. 1983/2007. Ethnography: Principles in Practice. 3. painos. Lontoo: Routledge.
- Hansen, J. T. 2010. Consequences of the Postmodernist Vision: Diversity as the Guiding Value for the Counseling Profession. *Journal of Counseling & Development* 88 (1), 101–107.
- Holland, J. L. 1973/1985. Making vocational choices. A theory of vocational personalities and work environments. 2. painos. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Hulkko, L. & Tossavainen, P. 2009. Työttömyys ennen ja nyt. Teoksessa A. Pärnänen & K.-M. Okkonen (toim.) Työelämän suurten muutosten vuosikymmenet. Helsinki: Tilastokeskus, 181–199.
- Hämäläinen, J. 1987. Laadullinen sosiaalitutkimus käytännössä. Johdatus laadullisen sosiaalitutkimuksen ”käsityötaitoon”. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Julkunen, R. 2001. Suunnanmuutos: 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Tampere: Vastapaino.
- Karjalainen, M. 2010. Ammattilaisten käsityksiä mentoroinnista työpaikalla. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 19.12.2012 <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/23630/9789513938666.pdf?sequence=1>
- Karjalainen, M., Heikkinen, H. L. T., Huttunen, R. & Saarnivaara, M. 2006. Dialogia ja vertaisuus mentoroinnissa. *Aikuiskasvatus* 26 (2), 96–103.

- Koskinen, K. & Hautaluoma, M. 2009. Valmennuksessa erilainen oppija: välineitä työ- ja yksilövalmennukseen. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys.
- Lairio, M., Puukari, S. & Nissilä, P. 2001. Ohjauksen teoreettinen perusta. Teoksessa M. Lairio & S. Puukari (toim.) Muutoksista mahdollisuuksiin: ohjauksen uutta identiteettiä etsimässä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, koulutuksen tutkimuslaitos, 41–67.
- Laki julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1295. Viitattu 13.12.2012 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021295>
- Lehikoinen, A., Koskinen, K. ja Vuorinen, B. 2007. Aiemmin hankitun osaamisen tunnustaminen korkeakouluissa. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2007:4. Viitattu 4.2.2012 <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2007/liitteet/tr04.pdf?lang=fi>
- Marniemi, J. & Pekkala, T. 2006. Johdanto. Teoksessa J. Hassinen (toim.) Työ- ja yksilövalmennuksen käytäntöjä: näkökulmia 2000-luvun työpajojen palveluihin. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys, 9–18.
- Matinheikki-Kokko, K. 2007. Monikulttuurisuuden haasteet työelämässä. Teoksessa A. Eteläpelto, K. Collin & J. Saarinen (toim.) Työ, identiteetti ja oppiminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 64–88.
- Mietola, R. 2007. Etnografisesta haastattelusta etnografiseen analyysiin. Teoksessa S. Lappalainen, P. Hynninen, T. Kankkunen, E. Lahelma & T. Tolonen (toim.) Etnografia metodologiana: lähtökohtana koulutuksen tutkimus. Tampere: Vastapaino, 151–176.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. 1994. *Qualitative Data Analysis: an Expanded Sourcebook*. 2. painos. Thousand Oaks: Sage.
- Moilanen, P. 2000. Laadullisen tutkimuksen filosofia. *Kasvatus* 31 (2), 183–188.

- Murphy, E. & Dingwall, R. 2001/2002. The Ethics of Ethnography. Teoksessa P. Atkinson, Coffey, A., Delamont, J. L. & Lofland, L. 2. painos. Handbook of Ethnography. Lontoo: Sage Publications, 339–351.
- Myrskylä, P. 2012a. Alueellisten työmarkkinoiden muutos. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 12.2.2012 http://www.tem.fi/files/31991/1_2012_netti.pdf
- Myrskylä, P. 2012b. Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? Elinkeinoelämän valtuuskunta. Viitattu 30.11.2012 <http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjaytyminen.pdf>
- Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhtena: vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Nurminen, R. & Pennanen, S. 2007. Osaamisen hallinta – työelämän ja koulutuksen yhteinen haaste. Teoksessa A. Laitinen, R. Nurminen & L. Soinen (toim.) Tunnistatko osaamisen? Näkökulmia ja välineitä osaamisen arviointiin ja kehittämiseen ammattikorkeakouluissa. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 12–27.
- Ojanen, S. 2009. Ohjauksesta oivallukseen. Ohjausteorian käsittelyä. Helsinki: Gaudeamus University Press.
- Ollikainen, A.-M. 2010. Marginaalin marginaalissa. Vammaiset ja osatyökykyiset henkilöt työllistymispalveluiden reunoilla. Helsinki: VATES-säätiö.
- Onnismaa, J. 2003. Epävarmuuden paluu. Ohjauksen ja asiantuntijuuden muutos. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö: aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.
- Palmu, T. 2007. Kenttä, kirjoittaminen, analyysi – yhteenkietoutumia. Teoksessa S. Lappalainen, P. Hynninen, T. Kankkunen, E. Lahelma & T. Tolonen (toim.)

Etnografia metodologiana: lähtökohtana koulutuksen tutkimus. Tampere: Vastapaino, 137–150.

- Paloniemi, S. & Collin, K. 2001/2010. Mitä ihmettä on kollektiivinen etnografia? Kokemuksia organisaatiotutkimuksesta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 204–221.
- Parkkinen, J., Puukari, S. & Lairio, M. 2010. Ohjauksen filosofinen perusta. Teoksessa M. Lairio & S. Puukari (toim.) Muutoksista mahdollisuuksiin. Ohjauksen uutta suuntaa etsimässä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos, 23–40.
- Peavy, R. V. 1999. Sosiodynaaminen ohjaus: konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Suom. P. Auvinen. Helsinki: Psykologien kustannus Oy.
- Piirainen, A. 2006. Asiakkaan ja asiantuntijan pedagoginen suhde. Fenomenologinen tutkimus fysioterapiatilanteista asiakkaiden ja fysioterapeuttien kokemana. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Pirttimaa, R. 2003. Tuetun työllistymisen alkuvaiheet ja kehittyminen Suomessa. Viitattu 12.12.2012 <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/20049/tuetunty.pdf?sequence=1>
- Pryor, R. G. L. 2010. A framework for chaos theory career counselling. *Australian Journal of Career Development* 19 (2).
- Pryor, R. G. L., Amundson, N. E. & Bright, J. E. H. 2008. Probabilities and Possibilities: The Strategic Counseling Implications of the Chaos Theory of Careers. *The Career Development Quarterly* 56 (4), 309–318.

- Pryor, R. G. L. & Bright, J. E. H. 2004. "I had seen order and chaos, but had thought they were different." The challenges of the chaos theory for career development. *Australian Journal of Career Development* 13 (3), 18–22.
- Pryor, R. G. L. & Bright, J. E. H. 2005. Chaos in Practice: Techniques for Career Counsellors. *Australian Journal of Career Development* 14 (1), 18–28.
- Pryor, R. G. L. & Bright, J. E. H. 2006. Counseling chaos: techniques for practitioners. *Journal of Employment Counseling* 43 (1), 2–16.
- Pryor, R. G. L. & Bright, J. E. H. 2007a. The Chaos Theory of Careers: Development, Application, and Possibilities. *Career Planning and Adult Development Journal* 23 (2), 49–64.
- Pryor, R. G. L. & Bright, J. E. H. 2007b. Applying Chaos Theory to Careers: Attraction and Attractors. *Journal of Vocational Behavior* 71, 375–400.
- Pryor, R. G. L. & Bright, J. E. H. 2008. Archetypal narratives in career counselling: a chaos theory application. *International Journal for Educational and Vocational Guidance* 8, 71–82.
- Pryor, R. G. L. & Bright, J. E. H. 2011. The value of failing in career development: a chaos theory perspective. *International Journal for Educational and Vocational Guidance* 12, 67–79.
- Rantala, I. 2007. Kokemuksen etnografia. Avain koulun arjen tunteisiin. Teoksessa E. Syrjäläinen, A. Eronen & V.-M. Värri (toim.) *Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin*. Tampere: University Press, 126–158.
- Ruohotie, P. 2002a. Mitä työelämä meiltä vaatii? *Ammattikasvatuksen aikakauskirja* 1, 4–13.
- Ruohotie, P. 2002b. Kvalifikaatioiden ja kompetenssien kehittäminen ammattikorkeakoulun tavoitteena. Teoksessa J.-P. Liljander (toim.) *Omalla tiellä. Ammattikorkeakoulut kymmenen vuotta*. Arene. Helsinki: Edita, 108–127.

- Räisänen, H. 2002. Rakenteellinen työttömyys: Tutkimusinventaari ja politiikkajohtopäätökset. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.
- Savickas, M. L., Nota, L., Rossier, J., Dauwalder, J.-P., Duarte, M. E., Guichard, J., Soresi, S., Van Esbroeck, R. & van Vianen, A. E. M. 2009. Life designing: A paradigm for career construction in the 21st century. *Journal of Vocational Behavior* 2009 (75), 239–250.
- Sosiaalihuoltolaki. 17.9.1982/710. Viitattu 25.1.2013 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>
- Sulkunen, P. 1998/2003. Johdatus sosiologiaan: käsitteitä ja näkökulmia. 2–3. painos. Porvoo; Helsinki; Juva: WSOY.
- Suomen virallinen tilasto (SVT) 2012. Työvoimatutkimus [verkojulkaisu]. ISSN=1798-7830. Tammikuu 2012. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 13.11.2012 http://tilastokeskus.fi/til/tyti/2012/01/tyti_2012_01_2012-02-21_tie_001_fi.html
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2013. Osallisuus syrjäytymisen vastaparina. Viitattu 25.1.2013 http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/organisaatio/rakenne/yksikot/osallisuuden_edistaminen/osallisuus_syrjaytymisen_vastaparina
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002/2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) 2012. Työllisyyskatsaus tammikuu 2012. Viitattu 5.3.2012 <http://www.tem.fi/files/32107/TAMMI12.pdf>
- Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) 2012. Työnvälitystilaston koko maan tilastotietoja keskimäärin 1991–2011. Viitattu 13.11.2012 [www.tem.fi/files/31889/tilkm_2011 .pdf](http://www.tem.fi/files/31889/tilkm_2011.pdf)
- Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) 2012. Työvoimapolitiittiset toimenpiteet. Viitattu 5.3.2012 <http://www.tem.fi/index.phtml?s=2623>

Töihin!-palvelu 2012a. Toimintasuunnitelma. Julkaisematon.

Töihin!-palvelu 2012b. Esite. Julkaisematon.

Välimaa, A., Ylipaavalniemi, P., Pikkusaari, S. & Hassinen, M. 2012. Sosiaalisen työllistymisen toimiala. Palveluilla tasa-arvoa työllisyyteen. Valtakunnallinen työpajajyhdistys ry ja VATES-säätiö. Viitattu 30.11.2012 <http://tpy-fi-bin.directo.fi/@Bin/0113b4092fae3541f71d8fad3c437a93/1354266173/application/pdf/227677/Sosiaalisen%20ty%C3%B6list%C3%A4misen%20toimiala.pdf>

Vänskä, K. 2012. Ohjauksen osaajat – Miten he sen tekevät? Terveysalan ohjaajien näkemyksiä ohjausosaamisesta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 132. Viitattu 16.1.2013 http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47224/JAMKJULKAISUJA1322012_web.pdf?sequence=1

Ylinampa, M. 2006. Kuntouttava, valmentava ja työllistävä työvalmennus. Teoksessa J. Hassinen (toim.) Työ- ja yksilövalmennuksen käytäntöjä: näkökulmia 2000-luvun työpajojen palveluihin. Helsinki: Valtakunnallinen työpajajyhdistys, 19–41.

Ylipaavalniemi, P., Sariola, L., Marniemi, J. & Pekkala, T. 2005. Sosiaalisen työllistämisen toimialan käsitteet. Helsinki: VATES-säätiö: Valtakunnallinen työpajajyhdistys.

Ylipaavalniemi, P. 2005. Erityistyöllistämisen yksiköt heikossa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille: työllistämispalveluiden tilastollinen katsaus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö: Vates-säätiö.

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuslupahakemus

sivu 1/2

Eeva Erkkilä
xxx xxxx xxx
eeva.k.erkkila@

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS
27.1.2012

Ella Valve
xxx xxxx xxx
ella.valve@

Erityispedagogiikan oppiaine
Kasvatustieteiden tiedekunta
Jyväskylän yliopisto

SOVATEK-SÄÄTIÖN JOHTORYHMÄ

Olemme sopineet Töihin!-palvelun palveluvastaavan Anu Laasasen kanssa, että teemme pro gradu -opinnäytetyön Töihin!-palvelulle. Aiheenamme on osaamisen tunnistaminen ja ohjaus työhönvalmennuksessa. Gradun aihe on pohdittu Töihin!-palvelun henkilökunnan kanssa sellaiseksi, että se palvelisi mahdollisimman hyvin Töihin!-palvelun kehittämistä. Gradun tekeminen ajoittuu vuodelle 2012.

Tutkimussuunnitelma

Tutkimme osaamisen tunnistamista työhönvalmennuksessa sekä ohjauksen roolia osaamisen tunnistamisessa. Kiinnostuksemme kärki on asiakkaan itsetuntemuksen ja omasta osaamisesta kertomisen kehittymisessä. Oletuksemme on, että tunnistamalla omaa osaamistaan paremmin henkilö voi ohjautua hänelle sopivaan työhön. Töihin!-palvelun asiakkaat ovat vaikeasti työllistyviä, ja heillä voi olla haasteita oman osaamisen tunnistamisessa. Tarkoituksemme on kehittää työkalu, jolla myös informaalisti hankittu

jatkuu

osaaminen tehdään näkyväksi. Teoreettiseen viitekehykseen sisällytämme teoriaa ohjauksesta, osaamisen tunnistamisesta, aikuiserityispedagogiikasta, syrjäytymisen ehkäisystä, työttömyydestä, maahanmuuttajista ja työhönvalmennuksesta.

Tutkimuksemme metodi on etnografia: teemme havainnoiteja asiakastapaamisissa ja haastattelemme asiakkaita, yksilövalmentajia ja yritysten edustajia. Lisäksi hyödynnämme Töihin!-palvelussa laadittuja dokumentteja, kuten valmennussuunnitelmia. Pyydämme jokaiselta tutkimukseemme osallistuvalla asiakkaalla ja yritysten edustajilta suostumuksen tutkimukseen osallistumiseen. Pidämme huolen, että tutkimukseen osallistuvien ihmisten ja yritysten anonymiteetti säilyy.

Annamme mielellämme lisätietoja.

Ystävällisin terveisin,

Eeva Erkkilä

Ella Valve

Liite 2. Käytännönohjeet

sivu 1/3

Eeva Erkkilä
xxx xxxx xxx
eeva.k.erkkila@

GRADU-PROJEKTI
27.1.2012

Ella Valve
xxx xxxx xxx
ella.valve@

Erityispedagogiikan oppiaine
Kasvatustieteiden tiedekunta
Jyväskylän yliopisto

TÖIHIN!-PALVELUN HENKILÖKUNTA

Tutkimme osaamisen tunnistamista työhönvalmennuksessa sekä ohjauksen roolia osaamisen tunnistamisessa. Kiinnostuksemme kärki on asiakkaan itsetuntemuksen ja omasta osaamisesta kertomisen kehittämisessä. Yrityksissä olemme kiinnostuneita siitä, miten yritysten edustajat kertovat omista tarpeistaan. Oletuksemme on, että tunnistamalla omaa osaamista paremmin henkilö voi ohjautua hänelle sopivaan työhön. Töihin!-palvelun asiakkaat ovat vaikeasti työllistyviä, ja heillä voi olla haasteita oman osaamisen tunnistamisessa. Tarkoituksemme on kehittää työkalu, jolla myös informaalisti hankittu osaaminen tehdään näkyväksi. Tutkimusote on etnografinen, mikä tarkoittaa osallistavaa ja toiminnallista tutkimusta. Työntekijöitä, asiakkaita sekä yritysten edustajia osallistamalla pyrimme siihen, että tutkimuksestamme voisi olla teille tulevaisuudessa hyötyä.

Aineistonkeruu

Tavoitteenamme on seurata yksittäisiä henkilöitä ohjauksen eri vaiheissa. Kun siis osallistumme alkuhaastatteluun, tulemme mukaan seuraaviin valmennustapaamisiin mah-

jatkuu

dollisuuksien mukaan. Käytännössä aineistonkeruu tapahtuu niin, että olemme seuraamassa samojen henkilöiden kaikkia valmennuskertoja. Olemme siis havainnoimassa valmennustilanteessa ja tämän jälkeen voimme haastatella asiakasta, yksilövalmentajaa tai yrityksen edustajaa, jolloin hänellä on mahdollisuus kertoa omista näkemyksistään. Nauhoitamme valmennustilanteet ja haastattelut myöhempää sisällönanalyysia varten.

Tutkimussuunnitelmamme on alustava ja se tarkentuu prosessin edetessä.

KÄYTÄNNÖN OHJEET

Näin voit kertoa asiakkaalle ja yrityksen edustajalle gradu-projektistamme:

Kaksi erityispedagogiikan opiskelijaa on tekemässä gradua osaamisen tunnistamisesta. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Töihin!-palvelun toimintaa. Opiskelijat tulevat havainnoimaan ohjaustilanteita ja mahdollisesti haastattelemaan asiakkaita. Valmennustapaamiset ja haastattelut nauhoitetaan myöhempää analyysia varten. Nauhat ovat vain graduntekijöitä varten. Tutkimukseen osallistuvien henkilöllisyys ja yrityksen nimi pysyvät salassa.

Asiakkaan ensimmäinen yhteydenotto:

Kysy puhelimesta, suostuuko henkilö osallistumaan gradu-tutkimukseen.

Mikäli asiakas suostuu, ilmoita Eevalle ja Ellalle joko sähköpostitse tai puhelimitse alkuhaastattelun ajankohta.

Perustietolomakkeen lisätietoja -kohtaan pyydetään vielä kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta. ”Tietojani saa käyttää pro gradu -tutkielmassa.”

jatkuu

Yhteydenotto yritykseen:

Kun olet sopinut yrityskäynnistä, kysy voimmeko tulla seuraamaan tapaamista. Ilmoita ajankohta Eevalle ja Ellalle.

Annamme mielellämme lisätietoja.

Ystävällisin terveisin,

Eeva Erkkilä

Ella Valve

Liite 3. Tutkimukseen osallistuminen

TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMINEN

Olemme erityispedagogiikan opiskelijoita Jyväskylän yliopistosta.
Teemme pro gradu -tutkimusta ohjauksesta.
Keräämme aineiston Töihin!-palvelun ohjaustapaamisissa ja keskusteluissa.
Teemme muistiinpanoja ja nauhoitamme keskustelut.

Tutkimukseen osallistuvien henkilöllisyys ei ole tunnistettavissa.
Aineistoa käsittelevät vain tutkimuksen tekijät Eeva Erkkilä ja Ella Valve.
Aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Allekirjoituksella suostun olemaan mukana tutkimuksessa.

Allekirjoitus

Paikka ja aika

Vastaamme mielellämme kysymyksiin.

Ystävällisin terveisin,

Eeva Erkkilä
eeva.k.erkkila@
xxx xxxx xxx

Ella Valve
ella.valve@
xxx xxxx xxx

Liite 4. Aineistojen keruutavat, käytetyt tuntimäärät ja litteroidut sivumäärät

	Keruutapa	Tuntimäärä	Litteroidut sivumäärät
Ohjaustapaamiset	Nauhoitus	13	389
Keskustelut	Nauhoitus	6	159
Kokoukset	Nauhoitus	7	247
Kenttäpäiväkirjat	Havainnointi	101 (kaksi tutkijaa kentällä yhteensä)	106

Liite 5: Analyysin vaiheet

Vaihe 1: Aineiston tuottaminen: Kenttäpäiväkirjojen puhtaaksikirjoittaminen sekä asiakastapaamisten, keskustelujen ja kokousten litterointi



Vaihe 2: Aineiston järjestäminen: Aineisto jakautuu kolmeen osaan: A, B ja C

A) Havaintoaineisto

- Asiakastapaamiset
- Kenttäpäiväkirjat



Vaihe 3. Aineistoon tutustuminen

- Aineiston lukeminen ja alustavat merkinnät



Vaihe 4. Aineiston pelkistäminen

- Läpikäynti repliikki repliikiltä
- Luokittelu itse nimeämiimme luokkiin



Vaihe 5: Aineiston ryhmittely

- Luokkien lukeminen ja vertailu
- Luokkien yhdistäminen ja uudelleennimeäminen



Vaihe 6: Aineiston abstrahointi

- Ohjausprosessi ja ohjaajien roolit löytyvät



Vaihe 9: Etnografinen analyysi: Havaintoaineiston ja keskusteluaineiston löydösten vertailu. Löydösten ja teorian vuoropuhelu

B) Keskusteluaineisto

- Ohjaajien kanssa käydyt keskustelut
- Kenttäpäiväkirjat



Vaihe 3. Aineistoon tutustuminen

- Aineiston lukeminen ja alustavat merkinnät



Vaihe 4. Aineiston pelkistäminen

- Läpikäynti repliikki repliikiltä
- Taulukointi kysymyksiin ja vastauksiin teemoittain



Vaihe 7: Aineiston ryhmittely

- Teemojen lukeminen ja vertailu
- Teemojen yhdistäminen ja uudelleennimeäminen



Vaihe 8: Aineiston abstrahointi

- Ohjausprosessi ja ohjaajien roolit löytyvät



Vaihe 10: Etnografinen analyysi: Löydökset osaamisen tunnistamisesta. Löydösten ja teorian vuoropuhelu



C) Kokousaineisto

- Työyhteisön kokoukset
- Kenttäpäiväkirjat



Vaihe 3. Aineistoon tutustuminen

- Aineiston lukeminen ja alustavat merkinnät



- Jää tausta-aineistoksi