

Päivi Saatsi

JOS OLISI HYVÄ LUMIKOLA, NIIN EHKÄ MENISI

- **työhönvalmennuksen tavoitteen saavuttaminen
valmentajien raportointien mukaan**

**Kasvatustieteen
pro gradu -tutkielma
Syyslukukausi 2014
Opettajankoulutuslaitos
Jyväskylän yliopisto**

TIIVISTELMÄ

JOS OLISI HYVÄ LUMIKOLA, NIIN EHKÄ MENISI - työhönvalmennuksen tavoitteen saavuttaminen valmentajien raportointien mukaan

Tekijä: Päivi Saatsi

Jyväskylän yliopisto. Opettajankoulutuslaitos, ohjausalan maisteriohjelma.

Kasvatustieteen pro gradu 2014, 115 s.

Työhönvalmennuspalvelu on työ- ja elinkeinotoimiston valmennuspalvelu, jota se voi tarjota henkilöasiakkailleen työnhaun tueksi tai sitouttamiseksi työpaikkaan (Laki julkisesta työvoimasta ja yrityspalvelusta 2012). Tässä tutkimuksessa oli tavoitteena selvittää, miten valmennusprosessin pituus vaikuttaa sen lopputulokseen, mitä elementtejä on tavoitteeseen päätyneissä valmennusprosesseissa sekä mitä eroja on alle ja yli puolen vuoden kestoisissa valmennuksissa.

Aineistona olivat vuonna 2012 yksityisessä valmennusyriyksessä valmentajien kirjoittamat loppu- ja päiväkirjaraportit, jotka tehdään tilaajalle laskutuksen liitteeksi. Analyysin ensimmäisessä vaiheessa tutustuttiin aineistoon kvantifioiden kaikkien loppuraporttien kautta karkaan kokonaiskuvan saamiseksi sekä tehtiin alustava karsinta toisen vaiheen analyysiin, johon valittiin tavoitteeseen päätyneet valmennusprosessit. Varsinaiseen laadulliseen sisällönanalyysiin valittiin ensimmäisen vaiheen analysoinnin kautta valikoituneet loppuraportteja vastaavat päiväkirjaraportit, joissa lisäksi oli maininta valmennuksen päättymisestä tavoitteeseen. Tavoitteeksi katsottiin työllistyminen, opiskelu, palkkatukityö, työelämävalmennus tai työharjoittelu sekä muu tilaajan kannalta positiivinen ratkaisu kuten esimerkiksi omaishoitajaksi siirtyminen.

Tutkimustuloksissa tuli esille, että valmennuksen kestolla oli merkitystä sen päättymistulosten kannalta, vaikkakin kaikenkestoisista valmennuksista työllistyi myös suoraan avoimille markkinoille. Tavoitteeseen päätyneissä valmennuksissa olivat elementteinä valmennettavan henkilökohtaiset tekijät, valmennuksen kontekstitekijät, valmennusprosessi sekä valmennuksen menetelmät. Valmennettavat etenivät työllistymistavoitteisiin huolimatta terveydellisistä ongelmistaan ja arjen haasteistaan, mutta haasteet saattoivat pitkittää valmennusta. Valmennusprosessissa valmennettavan aktiivisuus ja motivaatio lisääntyivät. Menetelminä valmennuksissa olivat muiden muassa suunnittelu ja palautteen antaminen sekä valmentajan tehtävät. Valmentajan aktiivisuus tapaamisten välillä nopeutti tavoitteen saavuttamista. Erona yli puoli vuotta kestäneissä valmennuksissa lyhyempiin olivat valmennettavan epäselvä työllistymisen tavoite ja tuen tarve työsuhteen alussa sekä haastavampi elämäntilanne.

Työhönvalmennuspalvelussa vuosi on tutkimuksen mukaan prosessin tavoitteellisuuden kannalta maksimikesto. Yksilöllinen valmennus sopii sekä vähän että paljon tukea tarvitsevalle työnhakijalle työllistymisen tavoitteen saavuttamiseksi.

Asiasanat: ohjaus, työvalmennus, työttömyys, työelämävalmiudet, työllistyminen

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TYÖELÄMÄ OHJAUksen TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	8
	2.1 Kontekstina työelämä	8
	2.2 Ohjauksen kysymykset työelämässä.....	11
	2.3 Ohjattava työelämässä	15
	2.4 Ohjaaja työelämässä	19
3	TYÖELÄMÄN MUUTOKSIA OHJAUksen NÄKÖKULMASTA	24
	3.1 Muutosprosessi työttömyyden kohdatessa	25
	3.2 Muutokseen ohjaaminen	26
	3.3 Muutoksen rooli työhönvalmennuksessa.....	29
	3.4 Muutosprosessi työllistymisessä.....	30
4	MUUTOSTA TUKEVA OHJAUskÄSITYS	32
	4.1 Sosiodynaaminen lähestymistapa	32
	4.2 Ratkaisukeskeinen lähestymistapa.....	35
	4.3 Ohjausprosessi	38
5	TYÖHÖNVALMENNUS TE-TOIMISTON PALVELUNA.....	42
	5.1 Työhönvalmennuksen käsite	44
	5.2 Työhönvalmennuspalvelu.....	45
	5.2.1 Työhönvalmennuksen raportointi	48
	5.2.2 Työhönvalmentaja.....	48
	5.3 Työtön työnhakija.....	50
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	55
	6.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimustehtävä.....	55
	6.2 Tutkimusote ja -menetelmä	56
	6.2.1 Kohdejoukko	56
	6.2.2 Aineiston hankinta	57
	6.3 Aineiston analyysi	60
	6.3.1 Ensimmäisen vaiheen analyysi eli sisällön erittely	61
	6.3.2 Sisällön analyysi - pelkistetyistä ilmaisuista alaluokkiin.....	63
	6.3.3 Sisällön analyysi: alaluokista yläluokkiin ja yhdistävään luokkaan ..	67

7	TULOKSET	70
7.1	Miten valmennuksen kesto vaikuttaa sen lopputulokseen?	70
7.1.1	Tavoitteen saavuttaminen ja valmennuksen kesto	72
7.1.2	Muut kuin tavoitteen saavuttamisen päätymissyyt ja valmennuksen kesto	74
7.2	Mitä elementtejä on työhönvalmennusprosessissa, jossa tavoite saavutetaan?	77
7.2.1	Valmennettavan henkilökohtaiset tekijät	79
7.2.2	Valmennuksen konteksti	84
7.2.3	Valmennusprosessi	87
7.2.4	Valmennuksen menetelmät	90
8	POHDINTA	97
8.1	Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset näkökohdat	98
8.2	Tulokset teorian valossa	103
8.2.1	Valmennuksen kestolla on merkitystä lopputuloksen kannalta	103
8.2.2	Epäselvä tavoite ei estä tavoitteen saavuttamista	105
8.2.3	Arjen haasteet työhönvalmennuksen hidasteina	105
8.2.4	Aktiivisuuden lisääntyminen	106
8.2.5	Pelissäännöt kuntoon ja valmentajan tuki	107
8.2.6	Yli puolen vuoden valmennuksissa tavoite selväksi ja tukea työhön	108
8.3	Kohti laadukkaampaa työhönvalmennuspalvelua	109
8.4	Jatkotutkimuksia	110
	LÄHTEET	112

1 JOHDANTO

Tämä tutkimus syntyi kiinnostuksesta työhönvalmennuspalvelua ja sen kehittämistä kohtaan. Työhönvalmennus on muutosprosessi, jonka tavoitteena on työnhakijan muuttuminen työntekijäksi. Muutos toteutetaan valmentajan ja valmennettavan yhteistyönä tilaajan raamien sisällä.

Työhönvalmennus kuuluu työelämäohjauksen kenttään ja työhönvalmennuksen teemat liittyvät työnhaun lisäksi esimerkiksi vapaa-ajan ja työelämän yhteensovittamiseen, osatyökykyisyyteen sekä ammatinvalintaan. Valmennettavat ovat heterogeeninen joukko työnhakijoita monilta eri aloilta ja koulutustaustoista.

Työhönvalmennuspalvelu on laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalveluista mainittu työ- ja elinkeinotoimiston valmennuspalvelu, jota se voi tarjota henkilöasiakkailleen (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012). Työ- ja elinkeinoministeriön 27.11.2014 päivätyn uutiskirjeen mukaan työ- ja elinkeinotoimistoissa oli lokakuun 2014 lopussa 390 900 työtöntä työnhakijaa, joista pitkäaikaistyöttömiä eli yhdenjaksoisesti vähintään vuoden työttömänä työnhakijana olleita oli 93 500 henkilöä.

Niukkenevien julkisten resurssien ja vaikean globaalien taloudellisen tilanteen riskipaineissa julkiset palvelut ovat suurennuslasin alla. Kustannustehokkuutta, vaikuttavuutta ja tarkoituksenmukaisuutta palveluissa vaaditaan.

Roolini työhönvalmennuspalvelun palveluntuottajayrityksen osakkaana ja toimitusjohtajana sekä valmentajien esimiehenä ja valmentajana sitovat minut tiukasti tutkimuksen aihepiiriin. Tavoitteemme tehdä laadukasta ja ammattitaitoista ohjaustyötä sekä uskoni systemaattisuuden tuomaan objektiivisuuden pyrkimykseen olivat alkusysäys työn aiheen valinnalle.

Tutkimuskysymyksiksi kirkastuivat:

- Miten valmennuksen kesto vaikuttaa sen lopputulokseen?
- Mitä elementtejä on työhönvalmennusprosesseissa, joissa tavoite saavutetaan?
- Mitä eroja on työhönvalmennusprosesseilla, joissa tavoite saavutetaan alle puolen vuoden tai yli puolen vuoden kestoisissa prosesseissa?

Vastauksia näihin kysymyksiin lähdin etsimään yksityisessä työhönvalmennuksen palveluntarjoajayrityksessä vuonna 2012 työskennelleiden valmentajien kirjoittamista raporteista tilaajille. Tilaajina olivat Uudenmaan alueella toimivat neljä työ- ja elinkei-

notoimistoa (ennen vuoden 2013 yhdistymistä yhdeksi Uudenmaan TE-toimistoksi), jotka tilasivat palvelua yhden puitesopimuksen puitteissa.

Aineistoon tutustun palvelun loppuraporttien sisällön erittelyllä, jossa jaottelen valmennusprosessit kolmen kuukauden välein alle kolmen kuukauden valmennuskestosta yli vuoden kestoisiin valmennuksiin päättymisensä mukaisesti. Loppuraportti kirjoitetaan valmennuksen päättyessä ja siihen kuvataan valmennuksen kokonaisprosessi. Tarkastelen tässä ensimmäisen vaiheen analyysissa vastausta ensimmäiseen tutkimuskysymykseen.

Kahteen muuhun tutkimuskysymykseen pyrin löytämään vastauksen sisällönanalyysillä. Päiväkirjaraportteja täydennetään jokaisen yhteydenoton jälkeen ja niissä kuvataan valmennuksen etenemistä samassa ajassa. Sisällönanalyysiin valitsen päiväkirjaraportteista ne, joissa on maininta tavoitteen saavuttamisesta.

Tavoitteeseen päätyneet valmennukset valikoituivat tutkimuksen kohteeksi ajankäytöllisistä syistä. Alun perin tarkoitus oli tarkastella kaikkia vuoden 2012 valmennusprosesseja, mutta se ei ajan puutteen vuoksi ollut mahdollista.

Raporteissa kuuluu valmentajan ääni. Valmentajat tuovat raporteissa esiin niitä asioita, joita katsovat tarpeellisiksi tai jotka sopimuksen mukaan tulee saattaa tilaajan tietoon. Raportit ovat kirjoitettu ensisijaisesti laskutuksen liitteeksi ja tilaajan palvelun seurannan mahdollistamiseksi.

Tutkimuksen ydin kiteytyy hyvin Tapanisen (2000) sanoihin ”ohjaus ei luo uusia työpaikkoja, mutta se auttaa tarttumaan mahdollisuuksiin”.

2 TYÖELÄMÄ OHJAUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

2.1 Kontekstina työelämä

Työn merkitys sekä työn sisältö ja tekemisen tapa ovat muuttuneet. Aiemmin työ ja työnteko ovat olleet luonnollinen osa elämää, kaikille yhteisön jäsenille yhteinen ponnistus. Myös ihmisen arvo yhteisössä oli kiinni hänen työnsä merkittävydestä ja siten myös työttömyyttä pidettiin epäluonnollisena tilana, syynä köyhyyteen ja syrjäytyneisyyteen. Ura merkitsi sitä, että löysi oman paikkansa, työnantajansa ja meni töihin tiettyyn paikkaan ja teki töitä eläkeikään saakka harkitsematta juurikaan työpaikan tai ainakaan alan vaihtoa. Molemminpuolinen sitoutuminen, työnantajan sitoutuminen työntekijäänsä ja työntekijän työhönsä, on kuitenkin nyt kadonnut, eikä ole enää tavoittelemisen arvoista. (Bauman 2002; Hutton & Giddens 2001.)

Toisaalta myös paljon työtä ja työpaikkoja on kadonnut. Kokonaisia tuotannonaloja ja ammatteja on hävinnyt. Työttömyydestä on tullut jokapäiväinen ilmiö, ja toisille se näyttäytyy pitkäaikaisena, rakenteellisena työttömyytenä. Taloudellisen kasvun aikana työttömyys pysyttelee varsin korkealla, sillä työvoiman kysynnän rakenne muuttui nopeammin kuin työvoiman rakenne. Työpaikat vaihtavat maata, tehtaita lakkautetaan ja tuotantoa supistetaan. Tila, jossa työtä ennen tehtiin, on menettänyt merkitystään. Enää työtä ei tehdä eikä työ ole sidottu vain suuriin tehdashalleihin ja tiettyihin rakennuksiin. (Bauman 2002; Hutton & Giddens 2001; Saloniemi & Virtanen 2008.)

Pitkántähtäimen suunnittelu on saanut väistyä välittömyyden tieltä. Sitoutuminen ei ole tätä päivää, koska se vaatii molemmilta osapuolilta yhteistä, keskinäistä sopimusta. Nykyajassa on haluttavampaa olla riippumaton, toimia yksipuolisesti, jotta voi tarvittaessa nopeastikin irrottautua väliaikaisesta sopimuksesta omalla päätöksellä. Kaikki katsovat maailmaa vain omasta näkökulmastaan. (Bauman 2002; Hutton & Giddens 2001; Nissinen 2008.)

Jatkuvuus näyttää häviävän kaikilla elämänaloilla. Sen tilalle on tulossa epäjatkuvuus ja epätyypillisuus, murrokset valtaavat alaa. Toimintaympäristö muuttuu eikä aiemmilla tavoilla toimia enää pärjää, vaan toimiminen vaatii nopeaa asioiden uudenlaista

yhdistelyä ja oppimista. Työkin on muuttunut jatkuvasta kertakäyttöiseksi. (Hautamäki 2008; Nissinen 2008.)

Työelämä on täynnä epävarmuutta. Työn epävarmuus on muutakin kuin työn menettämisen tai työttömyyden uhkaa. Se voi liittyä ennen mainittuihin, mutta myös muihin työssä tai työsuhteessa tapahtuviin olennaisiin muutoksiin kuten kenties vastentahotoiseen työajan muuttamiseen, lomautuksiin, merkityksellisen sisällön muuttumiseen tai subjektiiviseen kokemukseen näistä asioista. Myös työyhteisön tai työtovereiden menettäminen voi luoda epävarmuuden kokemusta. Työ ei enää tue identiteetin muodostumista tai anna turvallista, pysyvää kiinnekohtaa elämässä. Siitä on tullut ennemminkin peliä, nopeisiin liikkeisiin ja joustavuuteen perustuvaa lyhytjänteistä viihdykettä – tai pakkoa. Työelämässä pärjätäkseen tulee oppia oppimaan yhä uudelleen yhä uusia taitoja ja tietoja. (Bauman 2002; Hautamäki 2008; Hutton & Giddens 2001; Mauno & Kinnunen 2008; Saloniemi & Virtanen 2008.)

Vaikka joustavuuden ja siten epävarmuuden on todettu ensisijaisesti keskittyvän sekundaarisille työmarkkinoille, niiden työntekijöiden pariin, joiden resurssit ovat muutenkin heikoimmat, niin epävarmuus on leviämässä läpi koko työelämän kaikille aloille. Saloniemi ja Virtanen (2008) kuitenkin hämmästelevät tutkimustuloksia, joiden mukaan työelämän epävarmuuden kasvusta kertovia todisteita ei voida yksiselitteisesti näyttää toteen. Työsuhteen päättymisen uhka, joka on subjektiivinen kokemus, aiheuttaa pessimistisiä tulevaisuudennäkymiä ennemmin kuin pelkkä työsuhteen määräaikaisuus. Vakituisessa työsuhteessa olevilla oletus epävarmuuksien, kuten työpaikan menetyksen tai työtehtävien muutoksen uhkien kasaantumisesta aiheuttaa negatiivisia tulevaisuudennäkymiä. Nämä näkyvät työpaikan vaihtohalukkuutena sekä kokemuksena omien työllistymismahdollisuuksien heikkenemisestä. Epävarmuus ei ole vain yksittäisen työntekijän ongelma, vaan koskettaa koko organisaatiota. (Mauno & Kinnunen 2008; Saloniemi & Virtanen 2008.)

Yksilön kokema epävarmuus aiheuttaa organisaatiossa sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyviä ilmiöitä; sitoutumisen vähenemistä, organisaation hyväksi työskentelemisen halun ja työsuorituksen heikentymistä. Jotta epävarmassa maailmassa jaksaisi elää, tarvitaan myös muiden tukea. Se näkyy tämän päivän yhteisöllisyyden kaipuussa ja erilaisten yhteisöjen rakentumisessa. Kollektiiviset perinteet ja ryhmät ovat lakanneet olemasta, kun yksilöt rakentavat omaa elämäänsä omista lähtökohdistaan. Enää ei välttämättä kuuluta perinteisiin ryhmiin kuten esimerkiksi ammattiliittoaktiiveihin, vaan

ryhmät muotoutuvat uusien oletusten ympärille. Monet virtuaaliset yhteisöt ovat tarpeeksi löyhiä, jotta niistä pääsee tarvittaessa irrottautumaan, mutta luovat kuitenkin jonkinlaisen samankaltaisten joukon moniääniseen yhteiskuntaan. (Bauman 2002; Hutton & Giddens 2001; Mauno & Kinnunen 2008.)

Greenhalghin ja Rosenblattin mukaan työn epävarmuus on koettua voimattomuutta säilyttää toivottu jatkuvuus uhkaavassa tilanteessa. Epävarmuutta eivät luo tapahtuman ennakoitavuus eikä täydellinen yllätyksellisyyskään, vaikka ennakoitava tai yllättävä asia olisi epämiellyttävä. Jos tiedämme, että joudumme kohtaamaan työssämme ahdistavia tai vaikeita asioita, osaamme varautua niihin ja odotamme niitä tapahtuvaksi. Toisaalta emme koe ahdistusta tai epävarmuutta siitä, jos työpisteemme on jonain aamuna tuhoutunut tulipalossa, koska tilanne tapahtuu yllättäen. (Saloniemi & Virtanen 2008; Trevor-Roberts 2006.)

Jos ennakoitavuus ja yllätyksellisyys olisivat janan kaksi ääripäätä, epävarmuutta luovat asiat sijoittuvat niiden välille. Näitä ovat sellaiset asiat ja tapahtumat, jotka eivät ole selkeitä eivätkä määriteltävissä tai ennakoitavissa. Trevor-Roberts (2006) ehdottaa tällaiseksi asiaksi esimerkiksi omaa uraa. Sen suhteen voi olla jatkuvassa epävarmuuden tilassa, koska aina on olemassa ainakin toinen vaihtoehto. Emme voi olla koskaan varmoja siitä, olemmeko tehneet uramme suhteen juuri oikean valinnan. (Onnismaa 2007b); Trevor-Roberts 2006.)

Yhteiskunnan makromuutokset vaikuttavat yksilöihin joko estäen päivittäistä sosiaalista elämää tai tarjoten uusia mahdollisuuksia siihen. Ne ovat usein ennakoimattomia ja aiheuttavat epävarmuutta. Osa ihmisistä kohtaa pääasiassa vain huonoja vaihtoehtoja ja joutuu syrjäytyneeksi ilman näköalaa ulospääsystä, kun toisille muutokset tuovat hyvää elämää. (Peavy 1998.)

Siinä sosiaalisessa ja taloudellisessa muutoksessa, jossa maailma on viimeiset vuodet ollut, eivät päde enää vanhat työelämän lait eivätkä siten myöskään vanhat ohjauksen lainalaisuudet. Kun koko toimintakenttä muuttuu kohtalaisen stabiilista ja hitaiden syklien työelämästä pyrskeiseksi, jatkuvassa muutoksessa olevaksi kentäksi, niin ohjaajienkin on muutettava käsitystään ja lähestymistapaansa. Peavy esittää ratkaisuksi konstruktivismiin pohjautuvaa sosiodynaamista lähestymistapaa, jossa ympäröivä todellisuus ymmärretään mahdollisuuksien ja rajoitusten tarjoajana ennemmin kuin yksilöitä ja heidän tekojaan määrittävänä. (Peavy 1998.)

2.2 Ohjauksen kysymykset työelämässä

Työelämässä tehdään monenlaisia ohjausinterventioita. Ne voivat tapahtua organisaatiossa formaaleissa puitteissa tai ne voivat olla satunnaisia, epämuodollisia kohtaamisia. Interventioiden tarkoituksena on useimmiten jonkinlainen oppimistapahtuma, joiden tavoitteena on saavuttaa joitain taitoja, osaamista tai asennetta, joka helpottaisi uraan liittyvää kehittymistä, etenemistä uralla tai työllistymistä. (Kidd ym. 2003.)

Työelämäohjaus on työelämässä ja työelämää varten tehtävää ohjausta. Sitä tehdään työpaikoilla ja työsuhteissa sekä työsuhteiden välillä suunnaten kohti työelämää. Työelämäohjauksessa käsitellään työelämän kysymyksiä, jotka liittyvät esimerkiksi ohjattavan urakehitykseen, työelämätavoitteisiin, ikäjohtamiseen, työtehtävien muutoksiin, työkykyyn tai työn ja vapaa-ajan yhteensovittamiseen.

Urapohdinta alkaa jo opiskelujen aikana, ennen ensimmäistä oman alan työpaikkaa. Mielipideosastoilta voi lukea, kuinka erityisesti korkeakouluopiskelijat ovat ahdistuneita omista opiskeluvaihtoistaan, jotka johtavat tutkintoon, mutta eivät valmista mihinkään tiettyyn ammattiin. Kun opinnot lähenevät loppuaan, alkaa työelämän epävarmuus ahdistaa – paljon ennen kuin opintoja on päätetty tai työntekoa aloitettu. Kuitenkaan uravalinta ensimmäisten opintojen aikana ei ole välttämättä edes kovin merkityksellinen, koska työelämä saattaa koostua useista jaksoista ja erilaisista työtehtävistä (Kidd 1998).

Työelämään tulevat nuoret kohtaavat uudenvuoden työmarkkinat ja työmarkkinat kohtaavat uudenvuoden työntekijät. Vastavalmistuneet eivät enää ajattele jäävänsä ensimmäiseen työpaikkaansa ja sitoutuvansa yrityksen perustehtävään vuosiksi. He eivät toteuta itseään vain työn kautta, vaan pääsääntöisesti omalla ajallaan. Työstä haetaan kuitenkin merkityksellisyyttä ja mielekkyyttä. Cronberg (2010, 14) kärjistää jopa niin, että yhteiskunnassa on siirrytty ”työn velvollisuudesta työn mielekkyyden velvollisuuteen”. (Cronberg 2010; Halava & Pantzar 2010; Nissinen 2008.)

Ura ei kuitenkaan ole elämänkentässä omana irrallisena toimintanaan ja erillään muista toiminnoista. Aiemmin uran alkuun astuttiin koulutuksen jälkeen ja uralla edettiin tasaisesti ja nousujohteisesti organisaation sisällä tai harkitusti työnantajaa vaihtaen, kunnes oli aika siirtyä eläkkeelle. Nykyään ura on pikemminkin sirpaleinen, pätkittäistä jaksoista koostuva, eri suuntiin liikkuva, uudistuva ja muihin elämänalueisiin – esi-

merkiksi harrastuksiin - sekoittuva työhistoria. (Onnismaa 2007a; Peavy 2000; Trevor-Roberts 2006.)

Uran käsite vaikuttaa ristiriitaiselta. Jos uran ajatellaan olevan perinteinen, yhden-suuntainen ja tehtävästä vaativampaan, mutta kuitenkin saman alan tehtävään etenevä, voiko nykypäivän työelämässä olla edes uraa? Vaikka tekisi harkittuja urasiirtoja ja pääsisi tehtäviin, joita tavoittelee, niin silti nykyään siirrytään tehtävissä sekä sivuttaisuunnassa että kumpaankin suuntaan vertikaalisesti. Onko kyse urasta, kun rakentaa omaa osaamistaan? Vai onko ura todellakin vain jälki, jonka jättää jälkeensä – vaikka se kuinka kiemurtelisi tai vaihtaisi suuntaa? Onnismaa (2007a) väittää, että uran keskiössä tänä päivänä on yksilö eikä organisaatio, ja että jokainen rakentaa uraansa omista merkityksistään, arvoistaan ja tavoitteistaan lähtien. (Onnismaa 2007a; Onnismaa 2007b.)

Yhä enemmän haetaan merkityksellisyyttä ja identiteetin rakennusaineita myös muualta kuin työelämästä, ettei jäätäisi ”tyhjän päälle”, kun työttömyys tai vaihe töiden välissä on omalla kohdalla todellisuutta. Samalla pidetään yllä ja lisätään omaa työmarkkina-arvoa opiskelemalla uutta, laajentamalla osaamista ja kasvattamalla verkostojaa. Mikään ei kuitenkaan takaa jatkuvaa onnistumista työmarkkinoilla, minkä ovat tänä päivänä huomanneet myös vaativissa asiantuntija- ja johtotehtävissä työskennelleet. He olivat 1990-luvun laman aikana uransa nousukiidossa, mutta ovat tällä hetkellä suurelta osin joko yhteistoimintaneuvottelujen piirissä tai taistelevat jo lomautettuna tai irtisanotuna ailahtelevien ja supistuvien rekrytointimarkkinoiden kiinnostavista avoimista työpaikoista.

Työtä voidaan kuvata myös identiteetin muovaajana. Tällöin työntekijä pyrkii löytämään työn, joka vastaisi niihin haasteisiin, joita hän omalle kehitykselleen asettaa. Työelämän aiheuttama epävarmuus esittäytyy siten uudessa kontekstissa; kyseessä ei ole työn ja osaamisen sovittaminen yhteen vaan pikemminkin tunne, jonka tulisi kertoa ”kuka minä olen”. Työntekijä saattaa määritellä itsensä vain työnsä kautta ja tuntea olevansa arvokas ja hyväksytty ainoastaan työroolissaan. Jos työrooli on näin voimakas, voi työn loppuminen esimerkiksi eläkkeelle siirtymisen tai irtisanomisen kautta aiheuttaa vakavia ongelmia, ja henkilö voi kärsiä työttömyysajasta huomattavasti. Sitoutuneiden työntekijöiden epävarmuuden kokemukset ovatkin voimakkaampia muutostilanteissa, jotka aiheutuvat työn loppumisen tai työn muutosten uhasta. Identiteetin olisikin parempi perustua esimerkiksi kyvykkyyksille ja osaamiselle. (Mauno & Kinnunen 2008; Trevor-Roberts 2006.)

Onnismaan (2007a) mukaan moraalit rakentaa identiteettiä, ja siihen kuuluu, että työ tehdään hyvin siksi, että se on työtä. Ammatilliseen identiteettiin kuuluu sekä persoonallisia tekijöitä että sosiaalisia ja kulttuurisia tekijöitä. Jotta voisi rakentaa eheän ammatti-identiteettiä, täytyy työn olla jatkuvaa ja ennustettavaa. (Onnismaa 2007a; Peavy 2000.)

Ammatillisen identiteetin muodostumiseen liittyy myös tunne työskentelemisestä niin sanotusti omalla alalla. Työntekijällä on kokemus siitä, että pääsee käyttämään omaa osaamistaan ja resurssejaan itseään tyydyttävällä tavalla. Koulutuksen kautta voi syntyä myös vahva ammatillinen identiteetti ja tunne, että kuuluu tämän alan ammattilaisten joukkoon.

Työelämän epävarmuutta luo erityisesti tiedon puute työn vakaudesta tulevaisuudessa. Epävarmuus näyttäytyy objektiivisena eli minkälaisia haasteita kohtaa, ja subjektiivisena eli miten haasteisiin suhtautuu. Kun yksilö on varma jostain asiasta, hän tietää mitä tekee ja hän löytää tarkoituksen tekemiselleen. Harkitut siirrot työelämässä tuovat merkitystä yksilön elämään. (Saloniemi & Virtanen 2008; Trevor-Roberts 2006.)

Pyörteisessä, muuttuvassa työelämässä voi olla hankala hahmottaa omaa ammatillisuuttaan. Työssä huomio voi kohdistua jatkuvaan uuden oppimiseen ja luomiseen. Tiedon helppo saatavuus ja valtava määrä voivat aiheuttaa sen, ettei kykene hahmottamaan ammatilliselle kehittymiselleen olennaista tietoa. Verkostomaisessa työssä voi perustehtävän tekeminen jäädä toissijaiseksi tai voi huomaamattaan joutua kollegan työn tekijäksi. Työn tavoite ja perustehtävä voivat tuntua epämääräisiltä. Jatkuvasti opiskellessa pitäisi kehittyä, muttei oikein tiedä minkälaiseksi ammattilaiseksi tai asiantuntijaksi. Organisaation ratkaistavaksi tuleekin tärkeä kysymys siitä, minkälaisia osaamis- ja taitoja halutaan tukea. (Kidd 1998; Olkinuora ym. 2008; Onnismaa 2007b; Trevor-Roberts 2006.)

Ammatillisuus ja osaaminen ovat aina suhteessa työhön ja työtehtävään. Osaaminen ei yksinään ole merkityksellistä, vaan se tarvitsee tarkastelupinnakseen kontekstin, jossa osaamista tarvitaan. Työelämän modernisaatio on kuitenkin vaikuttanut työolosuhteiden lisäksi myös työnkuviin, työtehtäviin ja ammatillisiin osaamisvaateisiin. (Olkinuora ym. 2008; Onnismaa 2007a.)

Aikuisuuteen liittyviä vahvuuksia työelämässä ovat sitoutuminen, elämänhallinta sekä motivaatiotekijät. Ikää ja elämäkokemusta hankkineelle työntekijälle on merkittävää työn suunnittelu yksilöllisesti sekä vuorovaikutus kaikenikäisten kanssa. Työn va-

pausasteen lisääminen ja vastuun laajentaminen saattavat parantaa entisestään ikääntyvien työntekijöiden motivaatiota. Vaikka tiedonkäsittelykapasiteetti heikkenee iän myötä keskushermoston vanhetessa, viisaus ja taito käsitellä monimutkaisia asioita paranevat. Toisaalta elämäkokemukset sekä työpaikkojen kriisit ja konfliktit ovat saattaneet lannistaa tai tehdä kyyniseksi, jolloin oppiminen niistä vaatii sisäistä työskentelyä. (Mäkitalo 2000.)

Yksilöiltä odotetaan taitoa ohjata omaa uraansa. Kidd (1998) ehdottaa, että uraohjaus olisi eräänlainen metataito, taitojen taito, jota tulisi käyttää ennakoivasti pohtiessa uraa. Hänen mukaansa uran ohjaaminen sisältää identiteetin selkiyttämistä sekä sen pohtimista, mitä haluaa tavoitella, ja näiden tavoitteiden tarkentamista. Tavoitteita tarkennetaan pohtimalla arvoja ja sitä, mikä on itselle elämässä tärkeää sekä miettimällä, mitä itse haluaa, osaa ja minkälaisessa tilanteessa elää ja toimii. (Kidd 1998.)

Yksilön tulisi myös vahvistaa emotionaalisia taitojaan kohdata työelämän epävarmuutta. Kidd (1998) esittelee käsitteen urajoustavuus (engl. career resilience), joka tarkoittaa asennetta ja tunnetason taitoa kohdata epävarmuutta, asettaa joustavia tavoitteita, vahvistaa itseluottamusta, itsetuntoa ja säilyttää positiivisuus. Uraohjauksessa tulisi kiinnittää huomiota urajoustavuuden tukemiseen ja kehittämiseen. (Kidd 1998.)

Erilaisiin aktiivisiin työelämän siirtymävaiheisiin vaikuttavat yksilön uranhallinta- ja suunnittelutaidot. Ohjausinterventioilla pyritään vaikuttamaan esimerkiksi uralla etenemiseen tai uravalintojen tekemiseen. Työpaikoilla tutkittuja merkittäviä ohjaustapauksia ovat sekä organisaation järjestämät tilaisuudet kuten formaalit mentorointiohjelmat että epäviralliset kohtaamiset asiantuntijoiden tai vaikkapa kollegoiden kesken. Ohjausta saaneet henkilöt hyötyivät tapaamisista hyvin erilaisten henkilöiden kanssa. Hyöty on tutkitusti suurin yksilöllisessä uraohjauksessa, vaikkakaan muunlaisista ohjaustavoista ei ole kovin paljon tietoa. Merkittävän uraohjauskokemuksen voi kokea esimerkiksi esimiehen, HR-asiantuntijan tai vaikka ystävän kanssa keskustellessa. Ohjauksen tuloksena voidaan saavuttaa esimerkiksi selkeämpi kuva tulevaisuudesta ja omista mahdollisuuksista tai parempia henkilökohtaisia uraohjaustaitoja. (Kidd ym. 2003.)

Yksilöt hakevatkin tukea uransa ohjaamiseen monelta eri suunnalta. Epävarmassa työelämässä yksilöt toimivat urakehitystä pohtiessaan kuhinaperiaatteella. He tukeutuvat sekä formaaleihin ohjausmahdollisuuksiin että epämuodollisiin tilanteisiin jututtaen omalta kannaltaan merkittäviä henkilöitä. (Engeström 2004; Kidd ym. 2003.)

Perinteisen urasuunnittelun tapana on ollut tarkastella työ- ja koulutushistoriaa putkimaisesti, prosessinomaisesti. Tulevaisuuden toimintaympäristöstä ei kuitenkaan ole käytettävissä tietoa, jonka varaan suunnitelman tai strategian voisi perustaa. Nykyisessä toimintaympäristössä tehokkaampi ja hedelmällisempi tapa voisi olla toimiminen kuhinaperiaatteella. Tämä voisi tarkoittaa sitä, että suunnitelmaa tehdessä voisi tarkastella oman osaamisalueensa rinnakkaisia tai jopa vastakkaisia aloja, haastatella nykyisiä ja entisiä yhteistyökumppaneita, analysoida opiskelu- ja työtovereiden urapolkuja, olla avoimin mielin, tarkkailla trendejä ja toimia yhdessä muiden kanssa (Engeström 2004).

Baumanin mukaan ihmiset tarvitsevat esimerkin haasteellisista tilanteista selvitäkseen. He haluaisivat kuulla, mitä toinen samassa tilanteessa ollut samanlainen ihminen on tehnyt ja miten ratkaissut ongelman. Oman identiteetin rakentaminen, jonkin pysyvän aikaansaaminen, on miltei mahdoton tehtävä epävarmassa maailmassa. Nykyaika vakuuttaa ihmiset myös siitä, että he ovat itse yksin vastuussa siitä, mitä saavat aikaan. (Bauman 2002; Hutton & Giddens 2001.)

Joustavuus kaikilla elämänalueilla tuo epävarmuuden tunteen minkään pysymättömyydestä. Tunne siitä, että kaikki muuttuu ja kaikki voi muuttua millä hetkellä hyvänsä, on läsnä jokaisen arjessa. Toisaalta oletetaan, että jokainen on vastuussa oman elämänsä rakentamisesta ja on vastuussa myös elämässään kohtaamistaan epäonnistumisista ja ei-toivottavista tapahtumista, kuten esimerkiksi työttömyydestä. (Bauman 2002; Hutton & Giddens 2001.)

2.3 Ohjattava työelämässä

Jatkuva epämääräisyyden ja -täydellisyyden olotila, jossa nykyisin elämme, aiheuttaa sekä ohjaajille että ohjattaville haasteita. Ohjattavan kokemus siitä, ettei saavuta yrityksistään huolimatta tavoittelemansa päämäärää, pysty rakentamaan vahvaa identiteettiä tai usko asioiden ”loksahtamiseen paikoilleen”, aiheuttavat ohjaukseen haasteita. Toisenlainen haaste ovat ohjattavat, jotka eivät halua tai osaa päättää, minkä mahdollisista päämääristä valitsisivat. Monet vaihtoehtoiset tavoitteet ja etenemissuunnat ajavat ohjattavan loputtomaan vertailuun ja kritisointiin eri päämäärien välillä. He käyttävät loputtomasti aikaa siihen, että punnitsevat ja tuovat valintatilanteeseen yhä uusia tavoittelemisen arvoisia päämääriä, mutta eivät kykene tekemään päätöstä näiden välillä. Mitään konkreettista ei saada aikaan, koska kaikki aika ja energia kuluu täydellisen tavoitteen

hakemiseen. Mistään ei olla valmiita luopumaan päämäärän hyväksi eikä mitään tekemään sen eteen. Päätöksen tekeminen tietyn vaihtoehdon valitsemiseksi tarkoittaa jonkun toisen vaihtoehdon poissulkemista. Valinnanvapaus voi aiheuttaa myös lamaantumista lukemattomien eri vaihtoehtojen välillä. (Bauman 2002; Halava & Pantzar 2010; Peavy 1998.)

Ohjattavalla voivat tavoitteet olla liian korkealla ja halu saavuttaa ne välittömästi. Pitkäjänteisen työn tekeminen tavoitteen saavuttamiseksi tuntuu turhautavalta ja turvatomalta jatkuvasti muuttuvassa maailmassa. Ympäriällä voi olla esimerkkejä loputtomista epäonnistumisista ja luovuttamisista.

Valintaan liittyy luopuminen vaihtoehtoisista tavoitteista. Ohjattava voi haluta sen hyvän, jonka tavoitteen saavuttaminen toisi tullessaan, mutta ei halua tehdä uhrauksia sen saavuttamiseksi. Tämä voi aiheuttaa vaikeuksia tehdä päätöksiä ja myös pysyä tehdyissä päätöksissä; tietynlaisen päätöksentekohalvauksen. Ohjattava voi jättää päätöksen ”roikkumaan ilmaan” ja antaa jonkin ulkoisen tekijän tehdä päätöksen hänen puolestaan. (Peavy 1998.)

Ohjattava voi tehdä myös itsensä kannalta haitallisia ratkaisuja. Huonojen ratkaisujen taustalla voi olla ohjattavan kyvyttömyys tunnistaa tai hyödyntää tarpeellisia tietoja tai taitoja, sitoutumattomuus, vaihtoehtojen harkitsematta jättäminen tai väärintulkinta tilanteeseen liittyvistä tekijöistä. Yhden ratkaisuvaihtoehdon arvioiminen ennen mahdollisten vaihtoehtojen kartoittamista saattaa johtaa tilanteeseen, jossa ei nähdä kuin yksi ratkaisu. Tietyn vaihtoehdon valinta sulkee muita vaihtoehtoja pois. (Peavy 1998.)

Bauman (2002) on sitä mieltä, että ihmiset tavoittelevat tyydytystä välittömästi. He eivät halua odottaa, kerätä osaamista ja poimia saavutuksia pitkällisen työnteon jälkeen, vaan kokevat, että palkinnon täytyy olla saatavilla heti. Näiden nopeiden saavutusten jälkiä he eivät ole kuitenkaan valmiita korjaamaan eivätkä ota vastuuta tekojensa seurauksista. Pitkäjänteisyys on rasite ja heikkous. (Bauman 2002.)

Toisaalta maailmassa, jossa epävarmuus on ainoa varma asia, nopea tyydytys alkaa tuntua rationaaliselta valinnalta. Jos yksilö kokee, että tänään asetetut päämäärät eivät ole toivottavia enää huomenna, niin kuinka voi tehdä muita kuin tässä hetkessä käsillä olevia valintoja? Ja miksi valita joku muu kuin tämänhetkiset tarpeet tyydyttävä vaihtoehto maailmassa, jossa tulevaisuus vaikuttaa uhkaavalta? (Bauman 2002.)

Ohjattava voi haluta säilyttää olemassa olevan tilanteensa ja yrittää pysytellä aivan paikoillaan. Ohjattava voi sulkea silmänsä vaihtoehtoilta ja yrittää olla huomioi-

matta sitä, että vaikka hän ei tee mitään aktiivista muutoksen eteen, niin muutos tapahtuu silti, ja valitsematta jättäminenkin on valinta.

Ura- ja ammatinvalinnassa voi olla useita houkuttelevia vaihtoehtoja, jotka voivat olla tasavertaisia ohjattavan mielessä, mutta poiketa hyvinkin paljon toisistaan. Nykyajan työelämään tuleville ministeri Ihalaisen mukaan realistinen näkymä ennen eläköitymistä on tehdä kolmesta viiteen erilaista ammattia tai työuraa (Ihalainen 2012). Ohjattaville, jotka ovat lähellä viimeistä ammattivalintaansa tai jo sen edessä, saattaa valinnan tekeminen olla myös vaikeaa. Kuinka käyttää viimeiset työvuodet? Pitäisikö opiskella siihen nuoruuden haaveammattiin vai kerryttää eläkettä aiemmilla ansioilla tutussa työssä?

Elinkeinoelämän valtuuskunta EVAn raportissa Kuluttajakansalaiset tulevat! Miksi työn johtaminen muuttuu Halava ja Pantzar (2010) esittelevät tämän päivän kansalaisen kuluttajakansalaisena. Kuluttajakansalainen tuo kuluttaja-asenteen elämänsä jokaiselle osa-alueelle, myös työelämään. Perinteinen työntekijä on ollut tuottajakansalainen, jolle kuluttaminen on ollut lähinnä tuhlausta, ja joka on arvostanut pitkäjännitteisyyttä, säästäväisyyttä ja velvollisuudentuntoa.

Nykyaikaisessa kuluttajakansalaisessa on kolme tunnistettavaa piirrettä. Hän tekee valintoja omien intressiensä pohjalta ja kokee sen oikeudekseen. Kuluttajakansalainen on myös tiedostava valinnoissaan ja perustaa valinnat tiedon johdonmukaiseen käyttöön. Kolmanneksi kuluttamiselta ei nyky-Suomessa voi välttyä: kuluttajakansalaiseksi synnyttään, eikä enää voi valita olevansa täysin kulutusyhteiskunnan ulkopuolella. (Halava ja Pantzar 2010.)

Kuitenkaan kuluttaminen ei tarkoita vain materian hankkimista vaan enemmänkin nautinnon ja merkityksellisyyden hakemista. Yksilön ja elämysten korostuminen heijastuu yhteiskuntaan ja siten myös työelämään. Työn itseisarvo vähenee ja välinearvo korostuu, työstäkin haetaan mielekkyyttä. Kuluttajakansalainen on aktiivinen osallistuja myös työelämässä: hän joko antaa osaamisensa käyttöön tai vaihtaa työnantajaa ollessaan tyytymätön. (Halava ja Pantzar 2010.)

Ohjattavat työelämässä ovat usein kokeneet työelämän muutoksia. Olennaista työelämän muutosten kohteeksi joutuneille ohjattaville on, kuinka oikeudenmukaiseksi he ovat kokeneet toimenpiteet, jotka työnantaja on toteuttanut. Mauno ja Kinnunen (2008) lähestyvät asiaa Cropanzanon sosiaalisen oikeudenmukaisuusteorian (social justice theory) pohjalta. Teorian mukaan tapahtumalla voi olla vähemmän kielteisiä vaiku-

tuksia, jos prosessi ja toimenpiteet kielteisessä toimenpiteessä koetaan oikeudenmukaisiksi. Menettelytavat, panosten ja tuotosten välinen suhde sekä sosiaalinen vuorovaikutussuhde kytkeytyvät työn epävarmuuteen ja organisaatiomuutoksiin. (Mauno & Kinnunen 2005; Poijula & Ahonen 2007.)

Jos menettelytavat työelämän muutostilanteessa koetaan epäoikeudenmukaisiksi, pisimpään työskennelleitä irtisanotaan tai henkilöstöä ei kuunnella muutoksen keskellä, voi muutos aiheuttaa voimakasta epävarmuutta ja epäoikeudenmukaisuuden tunteita. Yksilö voi kokea epävarmuutta myös vakaassa työtilanteessa ja silloin yksilöön liittyvistä tekijöistä erityisesti heikko itsearvostus altistaa epävarmuuden kokemukselle työstä, vaikkakaan ei voida varmasti sanoa, kumpi on syy ja kumpi seuraus. Persoonallisuustekijöistä työn epävarmuutta lisäävät ovat esimerkiksi pessimistinen elämänasenne, ulkoinen elämänorientaatio ja alhainen elämänhallinnan tunne. Tällaiset henkilöt myös kokevat muutostilanteet enemmän uhaksi kuin mahdollisuudeksi. (Mauno & Kinnunen 2005; Poijula & Ahonen 2007.)

Pitkäaikainen koettu työn epävarmuus esimerkiksi irtisanomistilanteessa on terveydelle haitallisempi stressitilanne kuin itse irtisanominen. Jos työttömyys kuitenkin pitkittyy, niin ongelmat nousevat samalle tasolle kuin laajasti epävarmuutta kokevilla. Myös määräaikaisella työsuhteella voi olla terveydelle haitallisia vaikutuksia, joita tosin voidaan vähentää oikeudenmukaisella ja tasa-arvoisella henkilöstöpolitiikalla. Merkittävää määräaikaisen työsuhteen vaikutusten kannalta on se, onko se vapaaehtoinen valinta vai pakon edessä tehty. (Mauno & Kinnunen 2005.)

Myös vahva elämänhallinnan tunne vähentää haitallisia terveysvaikutuksia, joita epävarmuus tai muut työstä johtuvat haitalliset piirteet voivat aiheuttaa. Jos elämänhallinta kuitenkin on heikkoa, niin työpaikalla olevat vahvat sosiaaliset suhteet tukevat työntekijää. Optimistisuus ei kuitenkaan muuta työn epävarmuudesta johtuvia terveysvaikutuksia, vaikkakin toiveikkuuden on tutkitusti todettu vaikuttavan siihen, miten yksilö kokee elämänsä ja uransa. Erittäin toiveikkaat henkilöt saavuttavat parempia tuloksia sekä opinnoissaan että urallaan ja ovat yleisesti tyytyväisempiä myös elämäänsä. (Amundson ym. 2013; Poijula & Ahonen 2007.)

Opiskelijoita koskevassa tutkimuksessa todettiin, että opiskelijoiden toiveikkuus johti aktiivisuuteen opinnoissa ja niihin liittyvissä aktiviteeteissa ja siten myös selkeään ammatilliseen identiteettiin. Oppilaitoksissa työskentelevien ohjaajien tulisikin vahvistaa toiveikkuutta ja positiivista toivoa opiskelijoissa huomioiden erityisesti se, että toi-

veikkailla henkilöillä erityisesti vuorovaikutussuhteet voivat vaikuttaa sekä positiivisesti että negatiivisesti toiveikkuuteen. Toiveikkuutta vähentävät negatiiviset ihmiset, jotka eivät tue opiskelijaa tämän pyrkimyksissä, suhteen kariutuminen ja ohjauskokemukset, joissa ei saa tukea. Toiveikkuutta puolestaan lisäävät joko tuen saaminen tai antaminen, roolimallit sekä positiiviset oppilaitoksen väliintulot. (Amundson ym. 2013.)

Toinen merkittävä teema vuorovaikutussuhteiden lisäksi, joka vaikuttaa opiskelijoiden toiveikkuuteen, ovat yksilölliset tekijät. Asenne, intohimo, minäpystyvyys, negatiiviset tunteet ja ajatukset sekä mielenterveys ovat sisäisiä toiveikkuuteen vaikuttavia tekijöitä. Ulkoisia tekijöitä ovat osallistuminen aktiviteetteihin, jotka auttavat kohdistamaan ja ohjaamaan energiaa positiiviseen suuntaan sekä luovat osallisuuden tunnetta. Muita toiveikkuuteen vaikuttavia teemoja ovat tulevaisuuden rooli opiskelijan elämässä sekä oppilaitos ja sen vaikutukset opiskelijan elämään. (Amundson ym. 2013.)

2.4 Ohjaaja työelämässä

Vanhat työelämän lait eivätkä myöskään vanhat ohjauksen lainalaisuudet päde enää siinä sosiaalisessa ja taloudellisessa muutoksessa, jossa maailma on viimeiset vuodet ollut. Kun koko toimintakenttä muuttuu kohtalaisen stabiilista ja hitaiden syklien työelämästä pyrskeiseksi, epälineaariseksi ja jatkuvassa muutoksessa olevaksi kentäksi, niin ohjaajienkin on muutettava käsitystään ja lähestymistapaansa. (Peavy 1998; Peavy 2000.)

Ohjaajat ovat myös työelämän muutoksen keskellä ja sen kohteina. Epävarmuus, monimutkaisuus ja riskit ovat myös ohjaajien arkea. Ohjaajat työskentelevät työelämässä henkilöiden kanssa, joihin olemassa olevat sosiaaliset rakenteet tai niiden jatkuva muutos vaikuttavat - ja usein negatiivisesti. Ohjattavat voivat kokea, ettei heillä ole keinoja osallistua tasavertaisina yhteiskunnalliseen elämään tai he kokevat voimattomuutta vaikuttaa omiin asioihinsa. (Peavy 1998.)

Ohjauksessa ammattina ei korosteta niinkään substanssiosaamista, tietosisältöä, vaan vuorovaikutuksellista osaamista ja ajattelu- ja toimintaprosessien tunnistamista sekä hallitsemista. Ohjaus tapahtuu yleensä jossain virallisessa kontekstissa, kuten työvoimahallinnossa tai koulussa. Vaikka ohjaaja ei tarkasti noudattaisikaan tämän institution tavoitteita, hän arvioi ohjattavaa myös sen tavoitteiden näkökulmasta ja peilaa

ohjattavan tavoitteita niihin. Ohjaaja ei myöskään toimi näitä tavoitteita vastaan. (Vehviläinen 2001.)

Toisaalta ohjaajan substanssiosaamisella on myös oma roolinsa ohjaustilanteessa. Ohjaaja osallistuu vuorovaikutusprosessiin arvioiden sekä harkituilla neuvoilla, jotka pohjautuvat hänen tietoihinsa ja näkemyksiinsä esimerkiksi työmarkkinatilanteesta, työpaikoista ja tukimuodoista. Käytännössä ohjaaja tällaisissa tilanteissa tuskin lainkaan tukeutuu oppimisen tai vuorovaikutusprosessien jäsentämisen osaamiseensa. (Vehviläinen 2001.)

Ohjaajan tärkein tehtävä on auttaa ohjattavaa löytämään omia kykyjään ja vahvuuksiaan sekä keinot pyrkiä kohti hyvää elämää. Ohjaaja pyrkii luomaan yhteistä ymmärrystä siitä, mitä vaikeuksia ohjattava kohtaa matkallaan mielekkääseen elämään. Ohjaajan tehtävä on suunnitella ohjausta ja vahvistaa sen toiminnallisuutta, jotta ohjattava kokee vastuun kasvavan omasta elämästään ja itsestään. Tavoitteena on, että ohjattava voi osallistua mielekkäästi yhteiskunnan toimintaan sekä saa apua toivottavan tulevaisuutensa valitsemisessa ja sitä kohti kulkemisessa. (Onnismaa 2007a; Peavy 1998; Peavy 2006.)

Ohjaaja ja ohjattava ovat liittolaisia, yhteistyökumppaneita. Nykyään voidaan puhua jaetusta asiantuntijuudesta, jolloin ohjattava on oman tilanteensa ja omien ratkaisujensa asiantuntija, kun taas ohjaaja on ohjausprosessin asiantuntija. Aiempi käsitys ohjaajasta oli pikemminkin asiantuntijan roolissa toimiminen, mutta konstruktivistisen näkemyksen mukaisesti ohjaaja on erityisesti ohjattavan kumppanina todellisuutta konstruoivassa keskustelussa. Ohjaajan tulisi pidättäytyä nostamasta itseään asiantuntija-asemaan tai esiintymästä tietonsa ja osaamisensa kautta ohjattavaa osaavampana osapuolena. Ohjaaja ei ole kaikkietävä asiantuntija, hänen näkökulmansa on vain erilainen kuin asiakkaan. Ohjaajan tulee olla tietoinen myös siitä todellisuudesta, jossa ohjattavat elävät. (Nissinen 2008; Onnismaa 2007a; Peavy 1998; Peavy 2000.)

Ohjaajalla tulisi olla hyvät itsetarkkailun ja kriittisen reflektion taidot, joiden avulla ohjaaja pystyisi minimoimaan ennakkoasenteidensa vaikutukset ja paljastamaan oletuksiaan. Vuorovaikutuksen onnistumiseksi ohjaajan tulee olla vastuullinen ja huolehtivainen sekä viestiä aidosti. Inhimilliseen ja avoimeen viestintään kuuluu omana itsenä työskentely eikä piiloutuminen neutraalin asennoitumisen taakse kuten esimerkiksi käyttämään passiivia kielenkäytössään. (Peavy 2000.)

Työelämässä tapahtuvassa ohjauksessa ohjattavalla voi olla enemmän osaamista omasta alastaan, tietoa näköaloista ja jopa pidempi työkokemus kuin ohjaajalla. Ohjaajan tehtävä on luoda uskottava ja luottamuksellinen ilmapiiri, jossa ohjattava voi kokea tulevansa autetuksi kysymystensä kanssa. Ohjaajan ei tarvitse tietää vastauksia kaikkiin kysymyksiin - ennemminkin hänen tulee tietää oikeat kysymykset.

Tutussa kontekstissa ja tilaajaympäristössä toimiessaan ohjaajalle voi muodostua käsitys tavasta ”ratkaista ongelma”, mutta suoraviivainen ongelmanratkaisu ja pikainen keskittyminen vain ongelmiin voivat johtaa ohjauksen näennäiseen tehokkuuteen. Jotta muutos johtaisi positiiviseen ja kestävään tulokseen ohjattavan elämässä, ohjaajan tulee kuitenkin huomioida mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan ohjattavan koko elämänkenttä. Ulospäin näyttäytyvät ongelmat, kuten esimerkiksi työttömyys tai vääränlainen uravalinta, ovat yleensä sidoksissa myös muihin ohjattavan elämänalueisiin. Työllistymisen ongelmien taustalla voi olla monia ulospäin näkymättömiä, mutta vahvasti vaikuttavia asioita kuten esimerkiksi lähipiirissä hoitoa tarvitseva läheinen, omat terveydelliset ongelmat, rakenteelliset, tukijärjestelmiin liittyvät taloudelliset seikat, velka-asiat, asumiseen liittyvät ongelmat... Jos ohjauksessa keskitytään tiukasti vain työllistymiseen ja omien vahvuuksien esiintuomiseen, ei todellista muutosta välttämättä tapahdu tai se ei ole kovin pitkäaikainen. (Onnismaa 2007a.)

Ohjattava ei välttämättä ohjauksen aikana huomaa oman tilanteensa muutosta tai asioidensa etenemistä, mikä voi aiheuttaa epäonnistumisen tunteita ja turhautumista. Ohjaajan tehtävänä on tällöin havainnollistaa ohjausprosessia ja nostaa esiin konkreettisia, tapahtuneita muutoksia ohjattavan tilanteessa. Esimerkiksi työnhakuun liittyvässä ohjauksessa ohjattava voi turhautua, kun työpaikkaa ei yrityksistä huolimatta ole saavutettu. Ohjaaja voi kuitenkin nähdä, kuinka ohjattavan itsetuntemus on kasvanut ohjausprosessin aikana ja päämäärä tullut selkeämmäksi sekä itsevarmuus vankistunut osaamisen ja vahvuuksien esiintuonnin myötä. (Onnismaa 2007a.)

Ohjaajan ironinen ajattelu ja ilmaisu, joka sisältää metaforia, kuvakieltä ja huumoria, auttaa näkemään ohjattavalle totuttujen ajatusrakenteiden ja toimintojen ohi ja ulkopuolelle. Objektiivisuuteen ja ongelmanmäärittelyyn pyrkivä keskustelu ei tuo esille henkilökohtaisuutta ja tilannesidonaisuutta kuten arkipäiväinen ja yllätyksellinen kielikäyttö tuovat. Kysymällä ja kuuntelemalla, selventämällä ja tarkentamalla ohjaaja pyrkii ymmärtämään ohjattavan tilannetta ja toimintaa. Ohjaaja kysyy kysymyksiä ja toimii peilinä eikä tulkitse maailmaa ja ohjattavan tilannetta luokitellen tai arvioiden,

vaan lähinnä ihmetellen ja avoimena. Ohjaajan tulisi olla spontaani ja kekseliäs, läsnä ohjaustilanteessa, kykenevä kuuntelemaan syvällisesti ja sietämään myös hiljaisuutta. (Onnismaa 2007a; Peavy 2004; Peavy 2006.)

Ohjattava toivoo usein konkreettisia esimerkkejä enemmän kuin teoreettisia selityksiä siitä, miten muut ovat ratkaisseet samankaltaisia tilanteita. Ohjaajalla ei kuitenkaan ole tarjota asiakkaalle valmiita, oikeita vastauksia, vaan hän on osallisena oppimisprosessissa. Toisaalta ohjaajalla voi olla näkemys siitä, miten tilanteessa tulisi toimia. Teoria, kulttuurinen tietous ja herkkyys auttavat ohjaajaa ohjauksikäytännössä. Kuitenkin tilaajan tavoite raamittaa ohjaustilannetta, mikä ohjaajan on hyvä tuoda myös esille. Ohjaajan tulee työskennellä tilaajan tavoitteiden suuntaisesti, mutta hän voi myös keskustella avoimesti muista vaihtoehdoista. Jos ohjattavan tavoite on hyvin ristiriidassa tilaajan tavoitteiden kanssa, eikä ohjauksen keinoin sitä saada lievennettyä, lienee syytä keskustella myös tilaajan kanssa palvelun oikeellisuudesta asiakkaalle. (Peavy 2006; Vehviläinen 2001.)

Ohjaajat voivat olla asiakkaiden, tilaajien ja yhteiskunnan epärealististen ja ylitsevoitavien odotusten kohteina. Ohjaajilta odotetaan joskus ristiriitaistenkin tavoitteiden saavuttamista nopealla aikataululla. Tilaaja voi odottaa asiakkaan työllistymistä parissa kuukaudessa usean vuoden työttömyyden jälkeen ja samanaikaisesti ohjattava asiakas voi toivoa tilanteen säilyttämistä ennallaan - tehden myös kaiken mahdollisen, jotta näin kävisi. (Nissinen 2008.)

Ohjausta arvioitaessa vaarana on, että ohjausprosessin erityislaatuisuutta ei osata mitata ja näin ollen keskitytään määrällisiin mittareihin laadullisten sijaan. Ohjauksen asiantuntijuutta kuvaillaan asiakkaan puolella olemiseksi, mutta kuten Vehviläinen (2001) tuo esiin, esimerkiksi ohjaava koulutuskin perustuu aikuiskasvatuksellisiin kriteereihin, mutta toimintaa ohjaavat työvoimahallinnon tehtävät ja odotukset. Ohjauksen arviointia hankaloittaa myös se, että se voi vaikuttaa joko välittömästi tai pitkällä aikavälillä. Ohjattava voi aktivoitua heti esimerkiksi työnhakuun tai ohjauksen avulla löytää oikean alan itselleen ja kehittyä ammatissaan. (Onnismaa 2007a; Vehviläinen 2001.)

Tyytyväisyysmittaukset eivät välttämättä kerro ohjauksen onnistumisesta, koska ohjauksen tuloksena tai sen aikana voi tapahtua kivuliaitakin muutoksia. Ohjauksen lopputuloksena voi olla joku muu kuin alun perin ajatuksena ollut tavoite, tai ohjauksen tarjoajan ajatus tavoitteesta, joten esimerkiksi työllistyminen ei ole välttämättä hyvä mittari ohjauksen onnistumiselle. Hyvässä ohjauksessa ohjattavan valinnanvapaus kas-

vaa ja lopputulosta on mahdoton arvioida – välttämättä ohjattava ei päädykään siihen ratkaisuun, joka alun perin olisi tavoitteena. Kuitenkin ratkaisu voi olla tilaajankin näkökulmasta onnistunut. (Onnismaa 2007a; Peavy 2004.)

3 TYÖELÄMÄN MUUTOKSIA OHJAUKSEN NÄKÖKULMASTA

Pelkkä tiedon lisääminen ei saa aikaan muutosta eikä muutos ole yleensä pelkästään hyvä tai paha. Motivaatio muutoksen toteuttamiseen ja sitoutuminen muutokseen syntyvät riittävän suuresta tunne-elämyksestä ja siitä, että näkee muutoksen hyödyttävän oman henkilökohtaisen tavoitteen saavuttamista eli riittävän voimakkaasta sisäisestä tarpeesta. Toisaalta myös ulkoinen pakko voi muuttaa toimintaa. (Havunen 2004; Petäjä & Koponen 2002.)

Ohjauksessa tavoitellaan muutosta. Perimmäinen tavoite ohjaukselle on se, että jokin muutos tapahtuu ohjausprosessin alun ja päätöksen välillä. Vaikka ohjauksen aikana ei saavuteta sille alkuvaiheessa asetettuja tavoitteita, sitä voidaan joissain tapauksissa pitää onnistuneena. Tällöin ohjauksessa on saatu esimerkiksi lisätietoa ohjattavan tilanteesta ja hän on päässyt tilanteeseensa sopivampaan palveluun, tai on tapahtunut jokin muu tilannetta selkeyttävä muutos.

Ihmisen sisimpään liittyvät muutokset eivät tapahdu nopeasti ja johdonmukaisesti edeten, vaan hyppäyksittäin ja välillä jopa tasaantuen. Tällaisten muutosten kohteita ovat esimerkiksi omaa itseä ja arvoja, omia vaikutusmahdollisuuksia ja omaa tapaa kokea todellisuutta olevat prosessit. Muutokset ovat epäjatkuvia ja sykäyksittäin tapahtuvia sekä hyvin yksilöllisiä. Ulkoisesti pieneltä muutoksen askeleelta näyttävä muutos voi olla yksilölle merkittävä harppaus. (Petäjä & Koponen 2002.)

Asenteiden ja käyttäytymisen välinen yhteys ei ole yksiselitteinen ilmiö, mutta ihminen pyrkii käyttäytymään siten, että käyttäytyminen ei aiheuta ristiriitaa omien asenteiden kanssa. Jos yksilöllä on suora kokemus asenteen kohteesta tai kyseessä on yksilön oma etu, hän saattaa käyttäytyä asenteen mukaisesti. Jos tunteet ovat voimakkaita tiettyä asiaa kohtaan, niin myös siihen liittyvät suostutteluyritykset tunnustetaan helposti, ja sillä on vaikutusta käyttäytymiseen. Jos ohjattava kokee työllistymisen sotkevan huolellisesti järjestetyn arjen talouden, niin hän voi hakea töitä, mutta työn konkretisoituminen esimerkiksi haastattelukutsuna saattaa aiheuttaa voimakkaan vastustuksen sekä toimimisen haastattelutilanteessa työllistymistä vastaan. (Erwin 2005.)

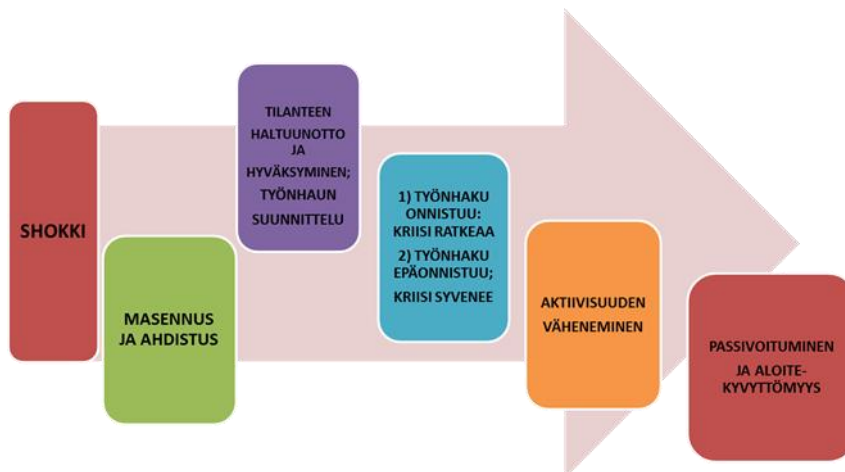
Ajatukset, tunteet ja toiminta ovat siis vuorovaikutuksessa toisiinsa. Siten myös toiminta ja sen aikaansaamat kokemukset voivat olla ajatusten ja tunteiden muutoksen

käynnistäjänä. Omien asenteiden vastainen käyttäytyminen voi johtaa myös asenteiden muuttumiseen. (Erwin 2005; Petäjä & Koponen 2002.)

Omien asenteiden kannalta epäjohdonmukaisesti käyttäytyessä koetaan kuitenkin epämiellyttävä, stressaava ristiriita. Kognitiivisen dissonanssin teoriassa väitetään, että syntyy epämiellyttävä dissonanssi, kun henkilö toimii omien asenteidensa vastaisesti. Henkilö pyrkii palauttamaan sellaisen tilan, jossa asenne ja käyttäytyminen ovat sopusoinnussa. Tämän hän voi tehdä joko muuttamalla käyttäytymistään tai asennettaan, hakemalla lisää informaatiota tukemaan käyttäytymistään tai vähättelemällä asenteen merkitystä. Epämieluisaa tunnetta voi vähentää myös ilmaisemalla tunne, keskittymällä käyttäytymisen hyviin puoliin tai hakemalla mielihyvää muualta. (Erwin 2005.)

3.1 Muutosprosessi työttömyyden kohdatessa

Työttömyyden vaikutukset työttömään henkilöön riippuvat siitä, onko työttömyys ohimenevä vai pitkittyvä elämäntilanne. Myös työttömän talouteen seikalla on merkittävä vaikutus. Jos työttömyys on lyhytaikainen ja ohimenevä, voidaan turvautua säästöihin tai lainaan, mutta jos työttömyys pitkittyy tai toistuu, niin myös talouden näkymät heikenevät. Borgen ja Amundson (kuvio 1) tutkivat 1980-luvulla työttömyyden psykososiaalisia vaikutuksia ja päätyivät luomaan tutkimuksiinsa perustuvan mallin tunnetilan ja aktiivisuuden vaihteluista (Tapaninen 2000).



KUVIO 1 Työttömyyden psykososiaaliset vaikutukset Borgenin ja Amundsonin mukaan

Malli jakaantuu kuuteen toisiaan seuraavaan vaiheeseen työttömyyden pitkittyessä. Ensimmäisessä vaiheessa koetaan shokki työttömyyden johdosta, ja siitä toipuminen

vie jonkin aikaa. Toisessa vaiheessa tapahtuneen pohtiminen ja miettiminen voi aiheuttaa masennusta ja ahdistusta. Kolmannessa vaiheessa kriisi otetaan hallintaan ja hyväksytään tilanne, optimismi herää ja ryhdytään suunnittelemaan jälleen työnhakua. Neljännessä vaiheessa ongelma ratkeaa työpaikan löytymiseen tai pahenee, jos työtä ei löydy. Viides vaihe voi tuoda mukanaan työnhakua sekä tuloksettomien yritysten johdosta aaltomaisesti laskevaa mielialaa sekä aktiivisuuden herpaantumista. Kuudennessa vaiheessa takana on lukuisia epäonnistuneita hakuja ja itseluottamus sekä usko omiin mahdollisuuksiin ovat vähentyneet tuntuvasti, passivoidutaan ja aloitekyky muuttuu puutteelliseksi. Tilanteessa on useita depressiolle tyypillisiä piirteitä. (Moisio 2006; Tapaninen 2000.)

3.2 Muutokseen ohjaaminen

Muutosvastarintaa aiheuttaa usein pelko uudesta tilanteesta ja astumisesta epämuukavuusalueelle. Nykytilan ja uuden tilanteen välillä on epävarmuutta. Epämukavuusalueella totutut toimintatavat eivät päde, syy- ja seuraussuhteet saattavat muuttua eikä pystytä ennakoimaan tulevaa. Epämukavuusalueelle astuminen vaatii päättäväisyyttä ja voimavaroja muuttaa myös omaa toimintaa. Toimintatapojen muuttaminen vaatii ponnistelua ja epävarmuuden sietokykyä. (Leppänen & Rauhala 2012.)

Leppänen ja Rauhala (2012) väittävät myös erilaisten kilpailevien sitoumuksien ja pyrkimyksien sekä uskomusten aiheuttavan epäonnistumisia muutospyrkimyksissä. Vaikka yksilöllä olisi erityinen kiinnostus tilanteeseen, mutta hän kokee, ettei hänellä olisi juurikaan valinnanvaraa tai sananvaltaa, hän saattaa vastustaa muutosta ja siihen suostuttelevia viestejä. Tällöin hän kuitenkin on tarkkaavainen ja kiinnostunut asiasta sekä tutkii tarkoin viestiä. Se voi johtaa vastaväitteiden muodostamiseen tai käyttäytymiseen toivottua vastaisella tavalla. (Erwin 2005; Leppänen & Rauhala 2012.)

Jotta muutos on mahdollinen, tulee tunnistaa yksilön käyttäytymisen taustalla olevia uskomuksia ja pyrkimyksiä sekä kilpailevia sitoumuksia (Leppänen & Rauhala 2012, 104). Työhönvalmennukseen saattaa tulla asiakas, joka on valmis hakemaan työtä, mutta ei haluakaan ottaa saatua työtä vastaan tai sen vastaanottamiseen alkaa ohjaus-tilanteessa ilmestyä monenlaisia ylitsepääsemättömiä esteitä kuten työmatkan pituus tai työn vaativuus.

Asiakas voi olla periaatteessa halukas muutokseen, mutta uskoo, että työllistymisen aiheuttaa vaikeuksia esimerkiksi lapsen koulunkäynnissä. Hänen pyrkimyksensä saattaa olla tilanteen säilyttäminen ennallaan ja työttömänä pysyminen, koska hänellä on vahva uskomus siitä, että muutos - työllistyminen - tuo ongelmia perhetilanteeseen. Kilpailevana sitoumuksena työn vastaanottamiselle on lapsen koulunkäynnin turvaaminen. Jos työhönvalmentaja ei saa kilpailevaa sitoumusta selvitettyä tietoonsa, niin ristiriitaa ei päästä sanoittamaan ja sitä ei saada ratkaistua.

Asiakkaalla voi olla voimakas omakohtainen kokemus siitä, että vanhemman tulee tukea lastaan koulunkäynnissä, tai tämä ei onnistu siinä. Kokemus vaikuttaa asiakkaan asenteena vanhempana ja asenne vaikuttaa tässä tapauksessa myös käytökseen siten, että hän on halukas hakemaan työtä, mutta kokee vahvaa ristiriitaa työn vastaanottamisessa.

Erwin (2005) kirjoittaa suostutteluviestinnästä, jonka vaikuttavuuden taustalla ovat oppimisprosessi ja hyväksyminen tai taipuminen suostutteluun. Asenteen muuttaminen vaatii hänen mukaansa viisi peräkkäistä askelta, jotka ovat huomion kiinnittäminen viestiin, viestin ymmärtäminen, viestin hyväksyminen/ taipuminen, viestin muistaminen ja tuloksena syntyvä toiminta. (Erwin 2005.)

Tärkeimpinä tekijöinä asenteiden muuttamiseen tähtäävässä ja vaikuttavuutta tavoittelevassa viestinnässä ovat viestin lähde tai viestijä, itse viesti, yleisö ja väline, jolla viestiä välitetään. Lähde voi olla esimerkiksi henkilö tai instituutio kuten oppilaitos tai artikkeli. Viestin vastaanottajan arvioima lähteen asiantuntijuus ja viehättävyys vaikuttavat asenteisiin. Uskottavuuden merkittävyys on suhteessa siihen, missä määrin vastaanottaja on kiinnostunut aihepiiristä sekä miten hän arvioi lähteen tarkoitukset. Lähde koetaan luotettavaksi erityisesti silloin, kun väite on lähteen oman edun vastainen, vailla henkilökohtaisen edun tavoittelua ja ehkä jopa suostuttelijan tappioksi. (Erwin 2005.)

Työhönvalmennuksen tiimoilla keskustelua käydään välillä siitä, tulisiko palveluntuottajalle maksaa palvelusta vasta silloin, kun työllistyminen on tapahtunut eli täysin palkkioperustaisesti. Palvelun uskottavuuden kannalta ajatus ei ole yksiselitteisen positiivinen. Yhteiskunnalliselta tasolta tarkasteltaessa palvelussa tulisi pyrkiä saamaan aikaan pitkäkestoisia ja onnistuneita työllistymispolkuja eikä pelkkiä nopeita työllistymisiä, jotka mahdollisesti päättyvät pian ja palauttavat työnhakijan uudelleen palvelun käyttäjäksi. Lisäksi palveluntuottajan uskottavuus työllistymisen puolestapuhujana ja suostuttelijana työurien rakentamiseen kärsii, jos viestin vastaanottajalle on selvää, että

vain hänen työllistymisestään maksetaan palkkio. Tämä saattaa aiheuttaa myös tavoitteen vastakkaista toimintaa osassa ohjattavia.

Viestin kertojan viehättävyys on merkittävä tekijä viestin perille menossa. Viestin väitteet voivat myös jäädä vähemmälle huomiolle ja suostutteluprosessi lyhentyä, kun viestijää pidetään suoraselkäisenä, asiantuntijana ja puolueettomana. Viehättävyyttä ovat sekä fyysisen vetovoiman että viestijän ja viestin vastaanottajan samankaltaisuus. Samankaltaisuutta voidaan vahvistaa olemalla ennen viestin kertomista samaa mieltä joistain asioista tai ilmiöistä. (Erwin 2005.)

Tänä päivänä puhutaan paljon taloudellisista loukuista, jotka estävät työnhakijoita ottamasta vastaan esimerkiksi lyhyitä määräaikaisia työsuhteita. Lyhyen työsuhteen näkeminen työllistymisen kannalta hyödyllisenä ei onnistu, koska taloudelliset vaikutukset työnhakijan arkeen voivat olla suuria. Työhönvalmennuksessa tunnistetaan näitä loukkuja ja huolenaiheita. Toisaalta katsotaan eteenpäin pidemmällä aikajanelalla ja tehdään suunnitelmia tavoitteiden onnistumiseksi.

Asennetta voidaan pyrkiä muuttamaan niin sanotun pelkoviestin avulla. Tällaisessa viestinnässä tehokkainta on saada vastaanottaja uskomaan, että uhka on huomattava, se koskee erittäin luultavasti myös vastaanottajaa ja sen välttämiseksi on tehokas selviytymiskeino, joka vastaanottajan on mahdollisuus toteuttaa. Selviytymisreaktiossa arvioidaan sekä kustannuksia - rahallisia, ajallisia rajoituksia ja epämukavuutta - että hyötyjä, jotka voivat olla myönteisiä, kuten taloudellisen vakauden turvaaminen, tai kielteisiä, kuten vapaa-ajan vähentyminen. (Erwin 2005.)

Esimerkiksi ansiosidonnaisen päivärahan kausi saattaa tuntua pitkän työuran jälkeän ansaitulta vapaalta, jolloin ei haluta hakea aktiivisesti töitä eikä koeta järkeväksi ottaa vastaan ansiosidonnaista päivärahaa pienempää palkkaa. Työttömyyden pitkittyminen aiheuttaa kuitenkin vaikeuksia saada tavoitteita vastaavaa työtä. Työhönvalmentaja voi keskustella asiakkaan kanssa tilanteesta, jolloin ansiosidonnainen päiväraha loppuu ja taloudellinen tilanne vaikeutuu. Tällä hetkellä työmarkkinatilanne on työnhakijan kannalta haastava, joten työnantajalle on tarjolla myös työpaikkaa vaihtavia hakijoita, joilla ei ole työttömyyttä takanaan. Selviytymiskeinona ohjattavalla on kuitenkin apunaan työnhaun ammattilainen, mahdollisuus panostaa tavoitteensa kirkastamiseen ja työnhakuun.

Kanavista tehokkain on henkilökohtainen viestintä. Toisaalta painettua viestiä voi tutkia rauhassa ja siihen voi palata uudelleen, joten erityisesti monimutkaisissa viesteis-

sä se on hyvä, viestiä vahvistava kanava. Audiovisuaaliset kanavat voivat onnistuessaan olla erittäin vakuuttavia, jos viesti on riittävän yksinkertainen ja ymmärrettävä. Painettua viestiä luetaan helposti myös kriittisesti, kun audiovisuaalisessa kanavassa informaatiota voidaan viestiä paljon kerralla. (Erwin 2005.)

3.3 Muutoksen rooli työhönvalmennuksessa

Onnistunut työhönvalmennus päättyy työvoimaohjaajille eläytymismenetelmällä tehdyn kyselyn mukaan töiden tai opiskelun aloittamiseen ja siihen, ettei asiakkaalla ole enää tarvetta tukeen. Työhönvalmennuksen lopussa pidetään loppuarviointipalaveri ja työhönvalmentaja kirjoittaa kirjallisen raportin.

Toisaalta onnistuneen työhönvalmennuksen päättämissyynä voivat olla asiakkaalla ilmenneet muut palveluntarpeet. Onnistuneessa työhönvalmennuksessa saattaa tulla esiin työrajoitteita, joista vastuutyöntekijä ei ole aiemmin ole ollut tietoinen. Asiakas voidaan ohjata tutkimuksiin, hoitoon tai muuhun toimenpiteeseen, joka on hänelle siinä elämäntilanteessa oikea. Toisaalta asiakas voi löytää jonkun muun omaan elämäntilanteeseensa sopivamman ratkaisun työhönvalmennuksen avulla.

Muutos kohdistuu työhönvalmentajien käsityksissä vahvasti asiakkaassa tapahtuvaan muutokseen. Muutos voi olla asennemuutosta, kuten aktiivisuuden lisääntymistä, kielteisen asenteen muuttumista työhönvalmentajan ”tsemppauksella” ja motivaation heräämistä, tai se voi olla oivalluksia asiakkaalle omista taidoista ja kyvyistä.

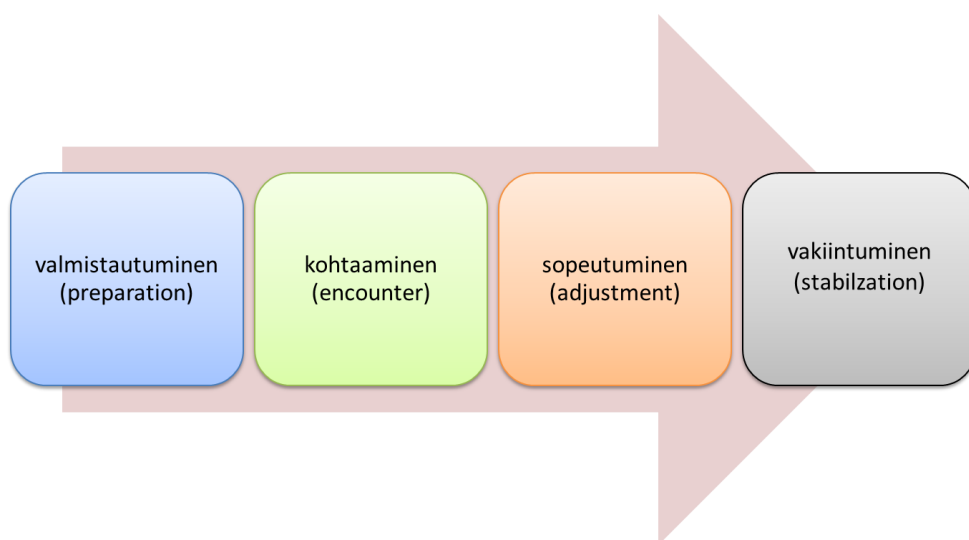
Pitkittynyt työttömyys laskee työnhakuaktiivisuutta ja voimakkaasti työhön sitoutuneilla ihmisillä työpaikan menettäminen voi saada aikaan sen, että he eivät kykene hakemaan aiempaa asemaansa alempaa tehtävää ja vaikeuttavat näin entisestään omaa työllistymistään (Kortteinen & Tuomikoski 1998). Työhönvalmennuksella voi työvoimaohjaajien mielestä saada aikaan muutoksia, kuten ”*hakija lopulta suostui ns. laskemaan tasoa*”.

Muutoksen puute aiheuttaa koko työhönvalmennusprosessin epäonnistumisen. Vaikka työhönvalmennus ei johtaisi työllistymiseen, mutta asiakas huomaisi prosessin kautta omat mahdollisuutensa ja ohjautuisi oikeaan palveluun, prosessi olisi onnistunut. Työhönvalmennuksen aikaansaama piilo-ongelmien julkituominen tiiviissä asiakastyös-

sä on jo itsessään onnistunut lopputulos (Vogt & Sariola 2005) ja siten aiheuttaa haasteita palvelun vaikutusten arvioinnille.

3.4 Muutosprosessi työllistymisessä

Kidd (1998) esittelee artikkelissaan Nicholsonin työroolin muutoksen mallin, jonka työnhakija käy läpi saadessaan uuden työpaikan. Sen mukaan työroolin muutos etenee neljän vaiheen kautta, jotka ovat valmistautuminen (engl. preparation), kohtaaminen (encounter), sopeutuminen (adjustment) ja vakiintuminen (stabilization). (Kidd 1998.)



KUVIO 2 Nicholsonin työroolin muutoksen malli (Kidd 1998, 279 mukaan)

Valmistautumisvaiheessa työntekijä ei ole vielä uudessa roolissaan, joten odotukset voivat olla epärealistisia ja tuntemukset jopa pelokkaita. Työn alkua suunnitellaan ja mietitään tukitoimia sekä konkreettista työn alkuvaihetta. Kohtaamisvaihe tulee ensimmäisten viikkojen aikana. Työntekijä voi kokea shokkireaktion ja tuntea katumusta siitä, että on valinnut työpaikan. Työn sovittaminen arkeen ja väsymys uusien asioiden oppimiseen sekä työtovereihin tutustumiseen saattaa tuntua raskaalta. Sopeutumisvaiheessa työntekijä luo omanlaisia toimintatapoja työhön, kehittyty työssään ja alkaa tuntea, että työ on ”omaa”. Rutiinit alkavat muodostua ja organisaation toimintatavat tulla tutuksi. Vakiintumisvaiheessa hän voi keskittyä ydintehtävään ja sen mukanaan tuomiin sekä tulevaisuudessa näyttäytyviin haasteisiin. (Kidd 1998.)

Valmistautumis- ja kohtaamisvaiheissa ohjauksen avulla voidaan valmistautua uuteen työrooliin. Ohjattava voi tarvita lisäpohdintaa päätökselleen sekä tukea työn alkuvaiheessa. Todellinen työympäristö, työ ja työtoverit kuviteltuun verrattuna voivat olla täysin erilaisia. Onnismaa (2007a) ehdottaakin pohdintaa ammatti-identiteetistä. Jos alkuvaiheessa olisi mahdollisuus käydä työroolia jonkun kanssa läpi, se voisi helpottaa pääsyä sopeutumisvaiheeseen ja lopulta vakiintumisvaiheeseen, jossa haasteeksi tulee jatkuva uudistuminen ja kehittyminen, kyllästyminenkin tuttuun työhön. (Kidd 1998; Onnismaa 2007a.)

4 MUUTOSTA TUKEVA OHJAUSKÄSITYS

Tässä työssä ohjausta tarkastellaan sosiodynaamisesta ja ratkaisukeskeisestä viitekehyksestä. Valmennusyrityksessä, jossa tämän tutkimuksen aineisto on tuotettu, nämä ohjauskäsitykset toimivat ohjauksen perustana. Sosiodynaamisen ohjauksen avulla valmennettava kohdataan tasavertaisena ja kokonaisena ihmisenä ja ratkaisukeskeisyys auttaa suuntaamaan ohjausta parempaan tulevaisuuteen.

Sosiodynaamisen ohjauskäsityksen mukaan ohjaus on sosiaalista toimintaa, joka on sekä yksilöllistä että suhteessa toiseen ihmiseen. Siinä kiinnostus on erityisesti suhteiden ja kontekstien dynamiikassa sekä näkökulmissa. (Peavy 1998; Peavy 2006.)

Ohjauksessa kartoitetaan nykytilanteeseen vaikuttavia asioita, tilanteita ja asioiden suhteita. Näiden muutosta peilataan toivottavaan tulevaisuuteen tai tavoitteeseen. Sosiodynaamiselle ohjaukselle tyypillinen kysymys voisi olla ”miten arkesi muuttuu, kun saavutat tavoitteesi?”.

Ohjaus on yhdessä kulkemista samaan suuntaan sekä ohjattavan auttamista saavuttamaan tavoitteitaan. Ohjaus on tavoitteellista toimintaa, jossa tuetaan ja autetaan, mutta ohjaaja ei määritä tavoitteita eikä vie ohjattavaa kohti omia tavoitteitaan. (Onnismaa 2007a.)

4.1 Sosiodynaaminen lähestymistapa

Perinteisesti on korostettu asiantuntija-ohjaajan osaamista ongelmanratkaisussa, mutta asiakaskeskeisessä, sosiodynaamisessa ohjauksessa oletetaan, että oleellinen tieto onkin ohjattavalla ja hän kertoo tarvittavat tiedot itsestään ja elämäntilanteestaan. Ohjattava on oman elämäntilanteensa ja elämänsä asiantuntija, kun ohjaaja taas on asiantuntija vuorovaikutuksessa sekä oppimisen ja muutoksen kannalta suotuisien olosuhteiden luojana. Molempien rooli ohjauksessa on aktiivinen. (Onnismaa 2007a; Peavy 2004.)

Käytännön ongelmanratkaisukykyä ohjauskontekstissa Peavy (1998) nimittää Levi-Straussin käsitteellä bricolage. Bricoleur on Peavyn mukaan keksijän kaltainen ohjaaja, joka ratkoo ihmisten kohtaamia todellisia ongelmia oman kulttuurisen osaamisensa ja käsillä olevien toimintamenetelmien avulla. Ohjauksessa ei tehdä tieteellisiä hypoteeseja työskentelyn avuksi, vaan ennemminkin turvaudutaan kulttuuriseen tietoon. Oh-

jauksessa ei myöskään käytetä kieltä, joka on vajavuus- tai diagnoosipainotteista kuten terapiassa. (Peavy 1998.)

Tällä hetkellä näyttää julkisissa hankinnoissa työhönvalmennuksen osalta olevan suuntaus vahvasti osaamisen tunnistamiseen myös koulutuksellisesti. Työvalmentajilta odotetaan tietyntasoista tutkintoa, eikä arvosteta yksinomaan kokemuksellista ohjausosaamista.

Peavyn (2000) mukaan ihmiset luovat merkityksiä sekä karttoja, ajatusrakenteita itselleen merkityksellisistä tapahtumista ja ideoista. Ihmiset voivat rakentaa siten itselleen tilapäisiä tukirakenteita, jotka paljastavat olemassa olevia toimintatapoja sekä niihin vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi ihminen toimii vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Elämä ja viestiminen tapahtuvat sosiaalisten tekojen ja vuorovaikutuksen kautta. (Peavy 2000.)

Sosiodynaamiseen ohjaukseen kuuluu ohjattavan kohtaaminen kokonaisuutena ihmisenä omassa arjessaan. Vaikka ohjauksen kontekstina voi olla esimerkiksi työvoimahalinnon palvelut, niin ohjauksessa tarkastellaan ohjattavan koko elämänkenttää. Elämänkentän avulla on mahdollista visualisoida merkittävien asioiden vuorovaikutussuhteita sekä nostaa esiin epäselviä tai monitulkintaisia asioita. Ohjaaja voi käyttää luokitusten ja teorioiden sijaan esimerkiksi draamallista menetelmää toiminnan analysoimiseen. Monitulkintaisiin ja vaikeisiin asioihin on helpompi tarttua ja niitä on helpompi muuttaa, kun ne ovat sanoitettuna tai kuvattuina. (Peavy 2000.)

Yksi sosiodynaamisen lähestymistavan taustalla olevista ajattelutavoista on konstruktivismi. Vaikka konstruktivistit ajattelevat, että on olemassa ”ulkopuolinen todellisuus”, niin se ei tarkoita sitä, että tämä ulkopuolinen todellisuus määrittäisi sen, kuinka yksilöt käyttäytyvät. Todellisuus asettaa joitain rajoituksia yksilöiden toiminnalle ja vaikuttaa ajatuksiin, tunteisiin ja tekemisiin. Maailma voi tarjota mahdollisuuksia ja rajoituksia, mutta ei kuitenkaan määritä yksilöitä tai heidän tekojaan. Yksilöiden oma ymmärrys tästä ulkopuolisesta todellisuudesta on se, joka eniten vaikuttaa heidän valintoihinsa ja toimintaansa. (Peavy 1998.)

Korkeakoulutettujen vanhempien lapsi valitsee useammin kouluttautumisen pitemmälle kuin ilman ammattikoulutusta olevien tai ammattikoulutettujen vanhempien lapsi. Toisen polven työtön osaa toimia sujuvasti tukiviidakossa, mutta ei välttämättä näe työllistymistä mahdollisuutena. Yksilöt näkevät omat mahdollisuutensa sen kautta, mikä on heidän ymmärryksensä todellisuudesta.

Konstruktivistinen ihmiskäsitys voidaan selittää siten, että ihminen on proaktiivinen suhteessa elämäänsä ja sen tapahtumiin. Ihminen on aktiivinen suhteessa todellisuuteen ja muokkaa omaa tapaansa havainnoida ja tulkita havaintojaan. Ihminen myös vaikuttaa tapaansa luoda merkityssisältöjä, ja hänellä on mahdollisuus muuttaa toimintaansa ja ajatuksiaan sekä rakentaa uudenlaisia tarinoita tunnekokemuksistaan. (Petäjä & Koponen 2002.)

Ohjaustilanteessa pyritään vahvistamaan ohjattavan toimijuutta sekä aktiivisuutta suhteessa omaan elämäänsä. Häntä autetaan näkemään uusia vaihtoehtoja tai vaihtoehtoisia toimintatapoja sekä luodaan yhdessä konkreettisia toimia kohti tavoitteita.

Peavyn (2000, 25) mukaan sosiodynaaminen ohjaus on saanut eniten vaikutteita ko-konstruktivismista, jossa pyritään tunnustamaan yhteiskunnallisen vaikutuksen epätasainen jakautuminen ja samalla edistämään sellaista ohjauskäsitystä, jossa ohjaaja voi toimia ”tietämättömyyden tilassa”. Pyrkimys ei ole totuuden löytämiseen vaan luomaan yhä parempia versioita ”totuudesta” eri tilanteissa. (Peavy 2000.)

Ohjauksen näkökulmasta konstruktivismia voidaan tarkastella Peavyn (1998) mukaan muutaman keskeisen seikan kautta. Ensinnäkin konstruktivistinen ohjaaja ajattelee, että on olemassa useampi todellisuus ja totuus asioista yhden ainoan oikean sijaan. Kaikki totuudet eivät kuitenkaan ole välttämättä yhtä toivottavia tai käyttökelpoisia. Konstruktivistinen ajattelu ei pyri lopullisiin vastauksiin tai todistettuihin tosiasioihin, vaan se säilyy avoimena oivalluksille ja on suuntautunut huomioimaan ja vaikuttamaan. (Peavy 1998.)

Peavyn mukaan (1998) konstruktivistisessa ohjauksessa kysymykset ovat vastauksia tärkeämpiä eikä ohjauksessa pyritä lopullisiin vastauksiin tai faktoihin. Kysymysten tarkoitus on viedä ohjattavaa uusille ajatuspoluille ja siten uusien vaihtoehtojen pariin, kun taas vastauksilla on tapana johdattaa johtopäätöksiin ja sulkea eri vaihtoehtoja ulos. Siten myös ohjaajan kielenkäyttö tukee uuden tekemistä, muutosta ja uutuutta. Metaforat ja jopa runolliset kielikuvat sekä kuvaaminen pikemmin kuin selittäminen ovat tyypillisiä konstruktivistiselle ohjaajalle. Ohjaaja huomioi ohjauksessa myös kontekstin ja tunnistaa ohjattavan sidonnaisuuden omaan sosiaaliseen ympäristöönsä. Jos konteksti muuttuu, muuttuu myös tarina. (Peavy 1998.)

4.2 Ratkaisukeskeinen lähestymistapa

Ratkaisukeskeinen lähestymistapa syntyi vuonna 1976 Brief Therapy Centerin kokeilujen tuloksena Milwaukeessa Yhdysvalloissa ja se on yksi systeemisesti suuntautuneen lyhytterapian piirissä syntynyt tavoitteellinen työmuoto. Ratkaisukeskeisessä terapiassa tai ratkaisukeskeisessä työotteessa huomio on onnistuneessa ongelmanratkaisussa ja ongelmallisena pidetyn käyttäytymisen poikkeuksissa ennemmin kuin itse ongelmassa tai ongelmakäyttäytymisessä. (Helander 2000; Riikonen 2000.)

Onnistumiskeskeisyyden taustalla on oletus psykososiaalisia tai psykologisia ongelmia koskevista käsityksistä. Oleellinen piirre käsityksille ongelmista on niiden jatkuvuus tai toistuvuus, vaikka mikään ei tapahdu aina ja jatkuvasti. Ratkaisu voi löytyä siitä hetkestä, kun ongelmaa ei tilapäisesti esiinny, vaikka se kyseisissä oloissa pitäisi esiintyä. Lisäksi ratkaisukeskeisessä ohjauksessa uskotaan, että voimavarat ongelman ratkaisemiseen ovat ohjattavalla - vaikkakin usein piilevinä ohjaustilanteen alkuvaiheessa. (Riikonen 2000.)

Kielenkäytössä, joka tukee ratkaisujen löytymistä ja voimaantumista, on tyypillistä monimerkityksellisyys ja avoimuus tulkinnalle sekä metaforien käyttö. Ohjaaja voi esimerkiksi ymmärtää ohjattavan tarinaa ”tahallaan väärin”, jotta saa ohjattavan näkemään kertomuksen toisesta näkökulmasta. Tulevaisuuteen suuntautuminen on ratkaisukeskeisessä ohjauksessa erittäin merkityksellistä. Osa ohjattavista elää kuin he olisivat vailla tulevaisuutta, uppoutuneina nykyisiin ongelmiinsa tai menneisiin epäoikeudenmukaisuuksiin. Tällöin he kokevat jäävänsä vaille valinnanmahdollisuuksia ja tulevia vaihtoehtoja. (Helander 2000; Riikonen 2000.)

Ohjattavalla voi olla hyvin vahva kokemus siitä, että hän on tullut kohdelluksi väärin jossain vaiheessa työuraansa tai elämäänsä. Kaikki epäonnistumiset tuntuvat kietoutuvan tämän yhden vääryyden ympärille ja syyksi. Tapahtuneen jälkeen kaikki muu tuntuu olleen turhaa tai merkityksetöntä, koska tätä yhtä vääryyttä ei saada korjattua menneisyydestä. Toisaalta ohjattavan aikajana eteenpäin voi olla vain päiviä tai viikkoja. Ohjattava ei tee mitään pitkántähtäimen suunnitelmia eikä halua sitoutua mihinkään pidempikestoiseen toimintaan.

Toimintatavan peruspiirre onkin keskittyminen siihen, mitä ohjattava tekee oikein. Ohjaaja kartoittaa esimerkiksi sitä, missä ohjattava on onnistunut, miten tuloksellisuus

voidaan havaita, minkälaisia keinoja on käytetty onnistumisten saavuttamiseksi ja miten niiden todennäköisyyttä on mahdollisuus lisätä. (Riikonen 2000.)

Lähtökohtana ovat ohjattavan näkemykset ja tavoitteet sekä kuvaukset tavoiteloista ja ratkaisuksista. Ongelmaa ei määritellä kovin perusteellisesti, ja pyritään määrittelemään ainakin jokin osa ongelmasta uudella tavalla. Tärkeää on huomata, että ratkaisukuvauksissa ei välttämättä viitata lainkaan alkuperäiseen ongelmakuvaukseen, vaan käytetään erilaisia kielellisiä ilmaisuja. Tavoitteiden selvittäminen ja muotoilu on olennaisessa osassa ohjausta, ja usein tuloksena onkin se, että ohjattava tavoitetta selventäessään ja kirkastaessaan myös muuttaa sitä, jolloin ongelma saattaa hävitä tai muuttaa muotoaan. (Helander 2000; Riikonen 2000.)

Ohjattavalla oli työhön paluusta vakiintunut käsitys, että hänen ainoa mahdollisuutensa työmarkkinoilla oli paluu aiempaan, työuupumukseen johtaneeseen tehtävään. Hän oli päättänyt, ettei palaa lainkaan työelämää, vaan elää aktiivista ja toimeliasta arkeaan työttömänä. Ohjauksessa lähdettiin kartoittamaan osaamista nykyisen tilanteen ja harrastusten pohjalta tavoitteena mielekäs arki, joka on taloudellisesti mahdollista. Ohjattavalle aukesi työelämästä ja työllistymisestä uusia näkymiä, joiden innoittamana hän lähti hakeutumaan toisenlaiselle työuralle.

Ratkaisukeskeisen ohjauksen prosessi alkaa onnistumisten erittelyllä eli sillä, että kuvataan tilanne, joka olisi ohjattavan mielestä riittävä hyvä ja minkälaista motivaatiota tarvitaan tämän tilanteen saavuttamiseksi. Lisäksi kartoitetaan mahdollisia jo aiemmin esiintyneitä riittävän hyviä tilanteita tai niiden suuntaista kehitystä. Ohjaaja huomioi ohjattavan kertomuksesta näitä ilmiöitä sekä tuo niitä keskusteluun. Yhdessä ohjattavan kanssa etsitään konkreettisia keinoja tuoda arkeen lisää riittävän hyviä tilanteita, jotka löytyvät näiden selitysten pohjalta. Ohjaaja auttaa ohjattavaa soveltamaan näitä keinoja tehokkaammin ja enemmän. (Helander 2000.)

Ohjauksessa etsitään myös poikkeustilanteita esimerkiksi ohjattavan mielestä jatkuvasti ilmenevästä ongelmasta. Saattaa olla, että ohjattava ei pidä merkityksellisenä tilannetta, jossa ongelma ei ole läsnä, vaan pikemminkin säännön rikkoutumisena hetkellisesti. Toisaalta ohjattava voi nähdä poikkeustilanteen ongelmaa vahvistavana. Ohjaaja hakee kysymysten avulla mahdollisia ohjattavalla olemassa olevia, mutta unohtuneita ratkaisumalleja ongelman poistamiseksi. Samalla voidaan kerätä tietoa ohjattavan vahvuuksista ja tilanteista, jolloin ongelma on ollut hallinnassa. (Helander 2000.)

Ohjaaja antaa myös myönteistä palautetta ohjattavalle tapahtuneista muutoksista ja arjen positiivisista poikkeuksista vahvistaen onnistumisen kokemusta. Tämä tuo ohjattavalle esiin tilanteen hyväksi jo tehtyjä asioita. Myös tieto siitä, miten ongelmaa voi välttää, tuodaan esiin. Jos poikkeuksia ei ole löytynyt tai ohjattava kokee poikkeuksen vahvistavan ongelmaa, ongelmaan tai poikkeukseen voi ottaa uuden näkökulman antamalla sille uusi merkitys. Ohjaajan tehtävä on tuoda uusia näkökulmia keskusteluun. (Helander 2000; Riikonen 2000.)

Asteikkokysymyksiä käyttämällä ohjaaja voi tuoda näkyviin positiivisia kehityskulkuja ja ohjattavan kyvykkyyttä. Myös ratkaisujen ja ongelmien päällekkäisyyden ja yhtäaikaisuuden huomioiminen voi helpottaa ohjattavaa huomaamaan ratkaisuvaihtoehtoja. Jos ohjattava vastustaa ohjausta, ratkaisusuuntautuneen näkökulman mukaan kysymys on väärinymmärretyistä yhteistyöstä. Ongelman jäsentäminen tai tavoitteen asettaminen voi olla ohjattavalle vierasta, eikä ohjattavan käsityksen mukaan hänen elämänsä mahdollinen. (Riikonen 2000.)

Toiminnallisen ja konkreettisen otteen tavoitteena on käytännöllisten ratkaisumahdollisuuksien kartoittaminen ja löytäminen. Ohjauksessa aloitettua ongelmanratkaisuprosessia voidaan ylläpitää ohjattavalle annettavilla tehtävillä, jotka sovitetaan ohjattavan ajattelutapaan eikä ongelman rakenteeseen tai ongelmatyyppiin. Tehtäviä annetaan, jos ohjattava ilmaisee kiinnostusta niiden tekemiseen, ja ne kuulostavat hänestä järkeviltä ja kiinnostavilta. Useimmissa tehtävissä huomiota suunnataan tavanomaisesta poikkeavaan suuntaan kohti myönteisten muutosten ja olemassa olevien osaamisten huomioimista sekä näiden toimintojen vahvistamista. (Helander 2000; Riikonen 2000.)

Useimmat ongelmat nähdään syntyvän ja pysyvän inhimillisissä vuorovaikutussuhteissa ja ratkaisujen painopiste on vuorovaikutuksen muuttamisessa huomioiden siihen liittyvät rajoitukset. Koska kyse on systeemisestä menetelmästä, uskotaan, että ratkaisun syntymiseen tarvitaan vain pieni muutos. Tavoitteidenkaan ei tarvitse olla suuria, vaan pieniä ja kohtuullisia. (Helander 2000.)

4.3 Ohjausprosessi

Peavyn mukaan (1998) ohjaus on sisäinen arvioinnin, muutoksen ja vahvistumisen prosessi. Sen tarkoitus on auttaa yksilöä arvioimaan, hyväksymään tai muuttamaan näkökulmia itsestään, suhteistaan muihin tai ympäristöstään. Ohjauksen avulla ohjattavat pyrkivät valitsemaan, ymmärtämään ja tekemään heille itselleen parempia valintoja arjessa. Ohjauksessa pyritään siihen, että ohjattava saa oman elämänsä paremmin hallintaansa eli voimaantuu. Ohjauksessa ei pyritä parantamaan ohjattavaa vaan pyritään ratkomaan tämän konkreettisia arkipäivän ongelmia. Ohjaaja toimii ennemminkin parhaan arvauksen kuin varman tiedon varassa ohjaustilanteessa omassa ajassaan ja kulttuurisessa kontekstissaan. (Peavy 1998.)

Vehviläinen (2001) erottaa ohjauksessa kolme peruspyrkimystä. Ensimmäiseksi ohjaaja kuuntelee ohjattavaa, tämän kuvausta itsestään, työhistoriastaan ja tavoitteistaan. Sen pohjalta ohjaaja yrittää arvioida, miten ohjauksen avulla olisi mahdollista toimia ohjattavan pyrkimysten mukaisesti. Lisäksi hän arvioi ja ennakoii ohjattavan tulevia toimintoja ja sitä, mihin lopputulokseen ohjattava päätyy. Kolmanneksi näiden päätelmien avulla tehdään konkreettisia suunnitelmia ohjausta tai sen jälkeistä aikaa varten. (Vehviläinen 2001.)

Ohjaustilanteet ovat sidoksissa kulttuuriin, aikaan sekä siihen ympäristöön kuten esimerkiksi oppilaitokseen, jossa ne suoritetaan. Tämä johtaa siihen, ettei ohjauksessa ole yleispäteviä välineitä tai menetelmiä, jotka sopivat kaikkiin tilanteisiin. Ohjauksen välineet löytyvät ohjattavan elämäntilanteesta ja -kokemuksesta sekä niiden kuvailusta. Peavy (1998) käyttää ohjauksessa kieltä, joka on kuvailevaa ja pyrkii inspiroimaan eikä niinkään diagnosoi tai ole tieteellistä. Kielessä käytetään erityisesti ohjattavan kulttuurisista lähtökodista olevaa kuvailua, tarinankerrontaa ja metaforia. (Peavy 1998; Peavy 2000.)

Ohjaussuhde muodostuu ohjaajan ja ohjattavan yhteisestä vuorovaikutuksesta. Koska ohjaussuhde luodaan ohjaajan ja ohjattavan välisessä vuorovaikutuksessa, kielellä on merkittävä asema merkitysten antajana ja luoja. Sanat eivät ole vain todellisuuden kuvaajia, vaan niillä myös luodaan todellisuutta; kerrotaan elämänhistoriaa uudesta näkökulmasta tai kuvaillaan toivottua tulevaisuutta. Sanat kannustavat myös toimintaan ja mahdollistavat elämäntilanteiden uudelleen määrittelyn, uudenlaisten mahdollisuuksien toteutumisen. Toisaalta toiminta ohjaa myös asenteiden ja mielikuvien muutokseen.

Vuorovaikutus on kuitenkin merkityksellistä vain, jos ymmärtää ohjattavan kulttuuriset ilmaisut ja tavat kommunikoida. Ohjaus perustuu ohjattavan elämäkokemukseen; siihen miten hän toimii ja miten selittää omaa toimintaansa. Ohjattava on itsenäinen toimija, joka elää ja toimii sosiaalisen kontekstinsa mukaan. (Peavy 1998; Erwin 2005.)

Ohjaustilanteet ovat ainutkertaisia ja eroavat epämuodollisesta, arkiyhteyksissä tapahtuvasta neuvomisesta muun muassa siinä suhteessa, että ohjauksessa on tavoite. Tavoite on yleensä ohjattavan tulevaisuudessa, eikä siitä ole olemassa faktatietoa. Vaikka ohjaustapahtumat eroavat kestoltaan, sisällöltään ja intensiteetiltään, niissä tulisi aina olla läsnä korkealaatuinen vuorovaikutustilanne. Ohjauksessa voidaan käsitellä ongelmanratkaisua tai suurta elämäntapamuutosta esimerkiksi uuden ammatin hankkimiseksi; jokainen ohjausprosessi tulisi suunnitella ohjattavan tarpeen mukaan. (Onnismaa 2007a; Peavy 1998.)

Suunnittelun tarkoitus ohjauksessa on luoda edellytyksiä muutokseen, parantaa ohjattavan toimintamahdollisuuksia, tukea siirtymissä ja auttaa ohjattavaa osallistumaan paremmin sosiaaliseen elämään. Tiedon hankkiminen ja tiedon jakaminen tyydyttävät usein enemmän ohjaajan kuin ohjattavan tarpeita. Tieto on merkityksellistä asiakkaalle vain, kun hän voi integroida sen omaan ajatteluunsa ja hyödyntää sitä, toisin sanoen, kun ohjattava on valmis ottamaan sitä vastaan ja kun se lisää asiakkaan toimintakykyä. (Peavy 1999.)

Pelkkä neuvominen ei kuitenkaan ole ohjausta. Neuvot voivat olla väärinä ohjattavan sen hetkessä elämäntilanteessa, ne voivat tulla väärään aikaan, jolloin ohjattava ei kykene ottamaan niitä vastaan, tai ohjattava voi soveltaa niitä väärin. Neuvon noudattaminen voi johtaa myös johonkin muuhun kuin tarkoitettuun lopputulokseen, jolloin ohjattavan on helppo sysätä vastuu tilanteesta neuvojalle, eikä ottaa itse vastuuta ratkaisusta. (Peavy 2004; Vehviläinen 2001.)

Keskeisiä seikkoja useimmille ohjausprosesseille ovat valinnat (engl. choices) ja päätökset (engl. decisions). Peavy (1998, 50) esittelee valinnan yksilön omana ja omista lähtökohdista olevana toimintana, kun taas päätös tehdään tiedon tai ammattilaisuuden perusteella. Valintaan vaikuttavat yksilön arvot kuten velvollisuus ja rohkeus. Päätöksen tekeminen tietyn vaihtoehdon valitsemiseksi tarkoittaa kuitenkin jonkun toisen vaihtoehdon poissulkemista. Ohjattavilla saattaa olla vaikeutena valita useista vaihtoehdoista, mutta myös valitsematta jättäminen on valinta. (Peavy 1998).

Järkevä päätös on henkilökohtaisesti mielekäs ja mahdollinen toteuttaa. Päätös on oltava tarpeen mukaan tarkistettavissa ja muutettavissa sekä ilmaistu ymmärrettävästi arkikielellä. Järkevä päätös liittyy ohjattavan toivomaan hyvään tulevaisuusmielikuvaan ja ohjattava ymmärtää päätöksen vaatimat toimenpiteet. Ohjaaja ei voi tehdä päätöstä eikä asettaa tavoitteita tai järjestää asioita ohjattavan puolesta, vaikka hän esittääkin vaihtoehtoja ja punnitsee ohjattavan kanssa niiden hyviä ja huonoja puolia. Vastuu päätöksenteosta on aina ohjattavalla. (Peavy 1998.)

Minkälainen on järkevä päätös? Arkijärjellä päätöksiä arvioidaan seurausten perusteella, jolloin on kuitenkin hankala erottaa selkeästi syiden ja seurausten yhteyttä. Seuraukset voivat ajan mittaan muuttua tai niiden syy-yhteyttä voi olla mahdoton osoittaa. Jos avioliitto päättyy eroon, niin onko naimisiinmeno ollut huono päätös? Toinen tapa arvioida päätöstä on suhteuttaa se elämäntilanteen kokonaisuuteen ja johdonmukaisuuteen ohjattavan elämässä. Arviointi kannattaa kuitenkin aloittaa päätöksentekoprosessista ja pohtia, onko päätöstä tehdessä harkittu ja tarkasteltu kaikkia päätöksenteon kannalta olennaisia seikkoja. (Peavy 1998.)

Ohjauksen kulkuun vaikuttavat muun muassa vallitseva kulttuuri sekä ohjattavan ja ohjaajan kulttuuritaustat, ohjauksen konteksti, ohjattavan tarpeet ja odotukset ohjauksesta, ohjaajan pätevyys ja halu auttaa sekä ohjauksen tavoite tarjoajan tai tilaajan näkökulmasta. Ohjaustilanteessa tulee huomioida myös se, että vaikka pyritään saamaan tilanteesta kokonaiskuva ja asiayhteydet näkyviin, elämäntilanteet vaihtelevat ja vaikuttavat jatkuvasti myös ohjaukseen. (Peavy 2004.)

Monikulttuurisesta ohjauksesta voidaan puhua, kun ohjaaja ja ohjattava joko tulevat eri kulttuureista, puhuvat äidinkielenään eri kieltä tai edustavat eri etnisiä ryhmiä. Monikulttuurisen ohjaajan on oltava tietoinen omasta ja ohjattavan kulttuurista ja niihin liittyvistä arvoista ja normeista. Ohjaus etenee hitaammin kuin ohjaajan sekä ohjattavan tullessa samasta kulttuurisesta taustasta ja luottamuksen synnyttäminen ohjaussuhteessa voi vaatia tarkkaakin ohjauksen ja toimijoiden roolien läpikäymistä. (Metsänen 2000.)

Ohjauksella tuetaan ohjattavan voimaantumista (engl. empowerment). Voimaantuminen näkyy muun muassa niin, että ohjattava saavuttaa niin halutessaan mahdollisuuden osallistua kykyjensä mukaan yhteiskunnan sosiaalisiin aktiviteetteihin, kuten koulutukseen, työhön, virkistykseen, perhe-elämään sekä eri yhteisöjen toimintaan. Ohjattava on voinut menettää osallistumismahdollisuutensa esimerkiksi iän, sukupuolen, köyhyyden, osaamisen puutteiden, aiemman rikosrekisterin tai vaikkapa puutteellisen

itsetunnon takia. Toisaalta voimaantuessaan ohjattava tuntee hallitsevansa enemmän omaa elämäänsä, tunteitaan, ajatuksiaan ja toimintojaan. (Peavy 1998.)

Vuorovaikutusprosessissa saattaa syntyä myös vastustusta ja väittelyä ohjaajan ja ohjattavan välille. Ohjaaja voi esimerkiksi suoraan neuvomalla tuoda esiin muita kuin ohjattavan näkemyksiä asiasta, mikä saattaa asettaa ohjattavan vastustavalle kannalle. Väittelytilanteessa ohjattava kuitenkin ilmaisee kantansa asiaan, mikä helpottaa asian käsittelyä keskustelemalla. Passiivinen ohjattava ei paljasta omaa näkemystään eikä auta vuorovaikutuksen syntymisessä. (Vehviläinen 2001.)

Ohjaaja auttaa ohjattavaa tarkastelemaan niitä oletuksia, joiden mukaisesti ohjattava elää. Tämä voi auttaa ohjattavaa näkemään mahdollisia oman elämän hallinnantunnetta haittaavia tekijöitä tai toimintatapoja, jotka ovat tulleet ”normaaleiksi”. Ohjattavan mahdollisuus tarkastella ja muuttaa tällaisia oletuksia ohjausprosessin aikana paranee. Peavyn (1998) mukaan eräs merkittävimmistä asioista voimaantumisessa on saada uusi merkityskehys (engl. frame of reference), jota vasten tarkastelee sitä, mitä on tapahtumassa ja mitä on kokenut. (Peavy 1998.)

Ohjausprosessissa voi nousta esiin ongelmia, jotka eivät suoranaisesti liity sen ohjaustilanteen tavoitteeseen, kuten esimerkiksi työhönvalmennuksessa perheväkivalta. Parhaassa tapauksessa joka tapaamisessa ohjauksen lähtökohtana ovat ohjattavan tilanne ja kokemukset, mutta riippuen kontekstista ja tilaajan kanssa sovitusta käytännöistä katsotaan, kuinka paljon aikaa ja resursseja kyseiseen ongelmaan käytetään sen ohjausprosessin piirissä. (Vehviläinen 2001.)

5 TYÖHÖNVALMENNUS TE-TOIMISTON PALVELUNA

Ala-Kauhaluoma ja Härkäpää (2006) ovat tutkineet mitä kokemuksia työnantajilla on vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien työnhakijoiden työllistämisestä. Työnantajat pitävät heikossa työmarkkina-asemassa olevien työnhakijoiden, kuten pitkäaikaistyöttömien, ammattitaidottomien nuorten ja maahanmuuttajien työllistämässä hankalimpina seikkoina muun muassa ohjauksen, tuen ja neuvonnan puutetta työllistymiseen liittyvissä asioissa. Valtaosalle työnantajista ovat monen muun tukimuodon lisäksi myös työhönvalmentajan palvelut tuntemattomia. (Ala-Kauhaluoma & Härkäpää 2006.)

Työnantajat korostavat työnhakijan asenteen vaikutusta vaikeasti työllistyvän henkilön rekrytointitilanteessa. Heidän mielestään vaikeasti työllistyvän henkilön arviointi oli hankalaa, eivätkä he tunne saavansa riittävästi tietoa ja tukea työllistämiseen liittyvissä asioissa. Palkatessa vaikeasti työllistyvän henkilön työnantajien mielestä tulee varautua pidempään perehdytykseen ja siihen, että työn ja sen rutiinien oppiminen kestää kauemmin kuin esimerkiksi työpaikanvaihtajalla. Noin neljännes työnantajista on sitä mieltä, että työhönvalmentajapalvelut lisäävät työllistämistä, mutta puolet eivät osanneet arvioida palvelun vaikutusta eivätkä tunteneet palvelua. (Ala-Kauhaluoma & Härkäpää 2006.)

Vogt ja Sariola ovat tehneet vuonna 2005 julkaistun työministeriön ja VATES-säätiön kyselyn muun muassa työvoiman palvelukeskusten johtajille ja koordinaattoreille työhönvalmennuspalvelun käytöstä toimistoissa. Palvelu oli tuolloin vasta tulossa osaksi asiakkaille tarjottavia palveluita, sen tarvetta oli vastaajien mukaan vaikea arvioida ja vain harva asiakas oli saanut työhönvalmennuspalvelua. Vahvuuksina työhönvalmennuksessa nähtiin mahdollisuus tiiviiseen asiakasyhteistyöhön ja nopeaan reagointiin erilaisissa tilanteissa ja heikkouksina laadun sekä palveluntuottajien väliset ammattitaidon vaihtelut ja palvelun arvioinnin sekä mittauksen hankaluudet. Lisäksi haasteita tuotti vastaajille yhteistyö palveluntuottajien kanssa. (Vogt & Sariola 2005.)

Asiakkaiden kannalta työhönvalmennus koettiin hyödylliseksi avoimille markkinoille työllistymisen edistäjänä tai oikean palvelun piiriin ohjaavana siinä tapauksessa, kun asiakkaalla ilmenee ongelmia, joita ei muissa palveluissa ole saatu esiin. Palvelun arviointi nähtiin hankalana, koska vaikutukset saattavat olla nähtävissä vasta pitkän ajan kuluttua. Toisaalta on mahdollista, että työmarkkinatilanteen vuoksi työhönvalmentajal-

la ei ole edes mahdollisuuksia työllistää asiakasta. Vogt ja Sariola (2005) pohtivat myös sitä, ovatko työvoiman palvelukeskuksen moniongelmaiset asiakkaat oikea kohderyhmä työhönvalmennuspalvelulle. (Vogt & Sariola 2005, 4-6.)

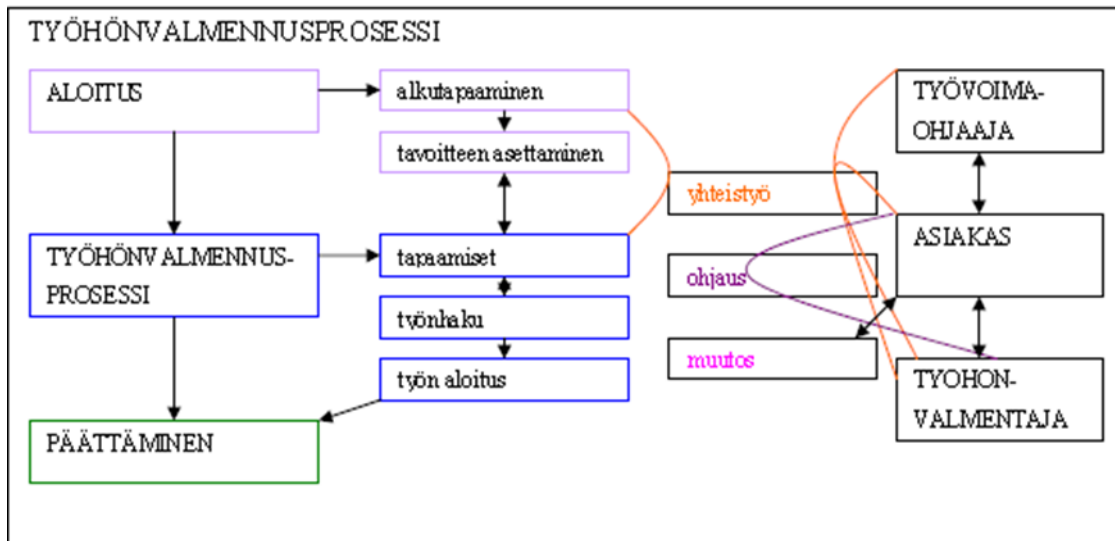
Vuoden 2013 alussa voimaan astuneen lain (Laki julkisesta työvoima- ja yritys-palvelusta) mukaan palvelun kohderyhmä on laajentunut koskemaan kaikkia työ- ja elinkeinotoimiston henkilöasiakkaita. Palvelulinjoittain on linjattu tavoitetuntimääriä palvelun käyttöön siten, että tuntimäärä lisääntyy sen mukaan kuin oletettu tuen tarve työnhaussa lisääntyy (Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2013).

Saman vuoden alusta lanseerattiin nuorten yhteiskuntatakuu, jonka tarkoituksena on mahdollistaa jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden työttömyyden jälkeen. Nuorisotakuu on yksi hallituksen kärkihankkeista ja se kirjattiin hallitusohjelmaan työ- ja elinkeinoministeriön, opetus- ja kulttuuriministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön yhteishankkeena. Laajempaan tavoitteena ohjelmalla on nuorten työllisyyden edistäminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Yhteiskuntatakuun onnistumiseksi tavoitellaan kaikkien yhteiskunnan osapuolten aktiivista osallistumista yhteisvastuullisesti ohjelman toteuttamiseen. (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011.)

Lampinen (2006) esittää tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta kritiikkiä aktiivista työvoimapolitiikkaa kohtaan, koska pitkäaikaistyöttömällä ei juuri ole ollut vaikutusvaltaa itseensä kohdistuviin toimenpiteisiin. Lampinen tuo esiin myös sellaisia työllistymisen esteitä, jotka voivat olla työnhakijaan liittyviä kuten motivaationpuute työllistymisen suhteen, tai ohjaajaan liittyviä kuten uskonpuute asiakkaan kykyihin. Toisaalta pitkittynyt työttömyys laskee työnhakuaktiivisuutta ja voimakkaasti työhön sitoutuneilla ihmisillä työpaikan menettäminen saattaa aiheuttaa sen, että he eivät kykene hakemaan aiempaa asemaansa alemmaa tehtävää ja näin vaikeuttavat entisestään omaa työllistymistään. Lampinen päättelee, että ohjaaminen avoimille työmarkkinoille onnistuu, jos ohjaajalla on riittävästi aikaa sekä laaja-alaista osaamista, verkostot työntantajiin ja uskoa asiakkaaseensa. (Kortteinen & Tuomikoski 1998; Lampinen 2006.)

Onnistunut työhönvalmennus on tilaajan mukaan selkeä prosessi. Työvoimaohjaajien käsityksen mukaan työhönvalmennusprosessi koostuu aloituksesta, johon kuuluvat alkutapaaminen ja tavoitteen asettaminen, työhönvalmennusprosessista, joka koostuu tapaamisista, työnhausta ja työn aloituksesta sekä päättämisestä. Näiden lisäksi työhön-

valmennuksesta löytyy yhteistyön, ohjauksen ja muutoksen elementtejä. Toimijoina prosessissa ovat asiakas, työvoimaohjaaja ja työhönvalmentaja.



KUVIO 3 Työhönvalmennusprosessi työvoimaohjaajien mukaan (Timonen 2008)

5.1 Työhönvalmennuksen käsite

Työhönvalmennukselle tai työvalmennukselle ei ole vakiintunut yhtä selkeästi määriteltyä käsitettä palvelun kuvaamiseksi. Alun perin työhönvalmennus-käsitettä on käytetty kuvaamaan tuetun työllistymisen palvelua vammaisille tai vajaakuntoisille työnhakijoille, jolloin toimintaympäristöinä olivat pääasiallisesti työkeskukset ja työllistämisyksiköt. Tällä hetkellä TE-hallinnossa käytetään työnhakuun tähtäävästä palvelusta nimeä työhönvalmennus, joten se on valikoitunut käsitteeksi myös tähän pro gradu -työhön, vaikka yhtä lailla voitaisiin puhua työvalmennuksesta. Käsitettä ovat määritelleet esimerkiksi VATES-säätiö, Valtakunnallinen työpajayhdistys, Kansaneläkelaitos sekä työeläkevakuutusyhtiöt ja määrityksiä löytyy myös työ- ja elinkeinohallinnon toimintaa määrittelevästä laista, Sosiaalisen työllistämisen käsitteet -julkaisusta ja työvalmennuksen erikoisammattitutkinnon perusteista. Työhönvalmennus voi olla ryhmämuotoista tai yksilöohjausta tai näiden yhdistelmä. Yhteistä näille käsitteille on palvelun tavoite: työllistyminen sekä pyrkimys edistää ja parantaa palvelussa olevien henkilöiden mahdollisuuksia joko työllistyä tai löytää joku muu mielekäs ja kestävä ratkaisu (Lampinen 2006; Lampinen & Pikkusaari 2012).

Työhönvalmennustyötä tehdään monella eri nimikkeellä ja osittain toisistaan eroavilla sisällöillä; työpajamaailmassa työvalmentaja ohjaa työpajatyössä ja yksilövalmentaja valmentaa taitoja, joita tarvitaan siirryttäessä työhön työpajan ulkopuolelle. Muissa työllistämisyksiköissä työ- ja työhönvalmentajat etsivät työpaikkoja yksiköiden ulkopuolelta. Ohjaajat valmentavat kehitysvammaisten työllistymistä ja Kelan työhönvalmennuksesta vastaavat kuntoutusohjaajat ja työelämäasiantuntijat. Oppilaitoksista löytyy muun muassa uravalmentajia, työelämävalmentajia, työhönohjaajia ja työllistymiskoordinaattoreita. (Lampinen & Pikkusaari 2012.)

Tässä työssä työhönvalmennus käsitetään yksilöllisenä palveluna, jota työ- ja elinkeinohallinto (TE-toimistot, ELY-keskukset) hankkii ulkopuolisilta palveluntuottajilta, kuten esimerkiksi yksityisiltä yrityksiltä, koulutuslaitoksilta tai säätiöiltä kilpailuttamalla julkisen hankintalain mukaisesti. Palveluntuottajat valitaan tarkoin säännellyn hankintamenettelyn kautta ja hankintavaiheessa viranomainen arvioi hinnan lisäksi sekä palvelua tarjoavaa organisaatiota että organisaation tarjoamaa työhönvalmentajaa. (Vantaan työvoimatoimisto 2008).

Työhönvalmentaja työskentelee työelämän muutos- ja siirtymävaiheissa olevien yksilöiden tai ryhmien kanssa, joiden tavoitteena on työelämään pääsy, työelämässä pysyminen tai työhön paluu. Valmennettavat ovat pääsääntöisesti haastavissa tai vaikeissa elämäntilanteissa. Työhönvalmentajan tehtävinä voivat olla työssä tukemisen lisäksi asiakkaan elämäntaitojen vahvistaminen, moniammatillisten verkostojen kokoaminen, vahvuuksien ja osaamisten kartoittaminen sekä testaaminen, viranomaisyhteistyö sekä ohjaaminen työssä ja töihin avoimille markkinoille työllistymispolkua pitkin. Työ on konkreettisten ja realististen vaihtoehtojen etsimistä ja edistämistä yhdessä valmennettavan kanssa. Toisaalta työhönvalmentaja arvioi työn kautta valmennettavan työkykyä ja ammatillisia mahdollisuuksia sekä tunnistaa osaamisia. Työhönvalmentaja työskentelee työnantaja- ja yhteistyöverkostossa. (Lampinen & Pikkusaari 2012; Työvalmennuksen erikoisammattitutkinto 2011.)

5.2 Työhönvalmennuspalvelu

Syksyllä 2012 hallitus esitti säädettäväksi lain julkisesta työvoima- ja yrityspalveluista, jossa on yhdistetty seuraavat aiemmat lait: laki julkisesta työvoimapalvelusta ja laki pienten ja keskisuurten yritysten osaamisen kehittämispalveluista. Uusi laki astui voi-

maan vuoden 2013 alusta. Työhönvalmennuspalvelu on mainittu uudessa laissa ensimmäistä kertaa omana palvelunaan ja sen käyttömahdollisuus laajennettiin koskemaan kaikkia henkilöasiakkaita. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012.)

Työ- ja elinkeinotoimisto voi tuottaa palvelut itse tai ostaa ne joko osittain tai kokonaan palveluntuottajilta. Palvelut ostetaan työllisyysmäärärahoilla, jotka määritellään valtion talousarviossa ja ovat työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan pääluokassa. Työllisyysmäärärahat ovat tarkoitettu työllisyyden edistämiseen ja työttömyyden torjuntaan ja niiden avulla tuetaan erityisesti heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymistä. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012.)

Vuoden 2013 alussa työllisyysmäärärahoja jaettiin alueellisille ELY-keskuksille 499,9 miljoonaa euroa, josta Uudellemaalle 107 767 000 euroa. Painopisteeksi rahojen käytölle asetettiin nuoriso- ja pitkäaikaistyöttömyyden alentaminen. Työllisyysmäärärahoja käytetään muun muassa koulutuksen hankkimiseen, työllistymisen ja alkavien yrittäjien toiminnan tukemiseen sekä nuorisotakuun toteutumiseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö tiedote 24.1.2013, Työ- ja elinkeinoministeriö tiedote 20.12.2013.)

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta ohjaa työ- ja elinkeinoviranomaisen, työttömän työnhakijan ja työhönvalmentajan toimintaa. Virkailija tarjoaa haastattelutapaamisessa asiakkaalle työhönvalmennusta tai muita tarkoituksenmukaisia palveluita heidän yhdessä tekemänsä palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointiin sisältyy virkailijan arvio asiakkaan valmiuksista työllistyä avoimille työmarkkinoille sekä todennäköisyys siihen, pitkittykö asiakkaan työttömyys. Virkailija ottaa huomioon myös yleisen osaavan työvoiman saatavuuden turvaamisen sekä asiakkaan palvelutarpeen avoimille työmarkkinoille työllistymiseksi tai yritystoiminnan edistämiseksi. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012.)

Lain julkisista työvoima- ja yrityspalvelusta tavoitteena on edistää työmarkkinoiden toimivuutta siten, että turvataan osaavan työvoiman saatavuus ja tarjotaan työnhakijoille mahdollisuuksia saada työtä sekä lisäksi edistetään uuden yritystoiminnan syntyä. Työhönvalmennuspalvelu on joko työpaikan etsimistä tukevaa palvelua tai työsuhteen vakiinnuttamista ja työpaikalla suoritettavaa koulutusta tukevaa työhönvalmennuspalvelua. Työpaikan etsimistä tukevassa työhönvalmennuksessa tavoitteena on auttaa asiakasta onnistumaan työpaikan hakemisessa avoimilta työmarkkinoilta. Työsuhteen vakiinnuttamista tukevassa työhönvalmennuksessa tavoitteena on lisätä työsuhteen onnistumismahdollisuuksia alkuvaiheessa ja varmistaa työsuhteen jatkuvuus. Kun ky-

seessä on työpaikalla opintoja suorittava valmennettava, tavoitteena on myös helpottaa selviytymistä työn ja koulutuksen yhdessä mukanaan tuomista haasteista. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012; Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2013.)

Tässä työssä tarkastellaan työhönvalmennuspalvelua, joka on tarkoitettu työ- ja elinkeinohallinnon työnhakija-asiakkaille alueellisesti nykyisen Uudenmaan TE-toimiston alueella; siellä erityisesti pääkaupunkiseudulla sekä lähialueilla. Työhönvalmennuspalvelusta voi olla erilaisia muotoja käytössä muualla Suomessa ja alueelliset erot voivat näkyä esimerkiksi työmarkkinatilanteessa ja liikkuvuudessa.

TE-toimiston virkailija tekee asiakkaan kanssa suunnitelman palvelun käyttämisestä ja virkailija ottaa yhteyttä palveluntuottajaan kolmikantatapaamisen sopimiseksi. Kolmikantatapaamisessa kaikki osapuolet allekirjoittavat työhönvalmennussopimuksen. Palveluntuottaja ei tee karsintaa asiakkaiden suhteen, vaan virkailija yhdessä asiakkaan kanssa valitsee palveluntuottajan. (Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2013.)

Työhönvalmennus on yksilöpalvelua ja työhönvalmentaja tapaa asiakasta palveluntuottajan tiloissa tai muussa tarkoituksenmukaisessa paikassa. Asiakasta kannustetaan ja opastetaan myös sähköisten TE-hallinnon palveluiden käyttämiseen. (Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2013.)

Työhönvalmennuspalveluntuottajalla on toimitila yleensä saman kunnan tai kaupungin alueella hyvien julkisten kulkuyhteyksien saavutettavissa. Koska asiakkaat ovat työttömiä työnhakijoita, liikkuminen yli kuntarajojen ohjaustapaamisiin julkisilla liikenneyhteyksilläkin voi olla taloudellinen haaste.

Työhönvalmentaja ohjaa ja opastaa asiakasta työnhakuun liittyvissä tehtävissä kuten työnantajan kontaktoinnissa, työnhakuasiakirjojen laatimisessa ja työhaastatteluun valmistautumisessa. Työhönvalmentaja voi olla mukana työhaastattelussa ja antaa asiantuntijatukea potentiaaliselle työnantajalle mm. rekrytointiin liittyvissä tukimuodoissa sekä työsopimuksen laatimisessa, perehdyttämisen suunnittelemisessa ja arvioinnissa. Työsuhteen alkuvaiheessa työhönvalmentaja tukee asiakasta ja työnantajaa työsuhteen ja mahdollisen koulutuksen onnistumisessa. (Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2013.)

Työhönvalmennuksen aikana voidaan käydä neuvotteluja asiakkaan tilanteesta työhönvalmentajan ja virkailijan sekä mahdollisen muun verkoston työntekijöiden –

terveyden- tai sairaanhoitaja, sosiaalityöntekijä, koulutusohjaaja, kuntoutuspsykologi – välillä säännöllisesti palaverissa ja tarpeen mukaan sähköisesti sekä puhelimitse. Kun asiakas ohjataan työhönvalmennukseen, hänen tulisi olla työhaluinen ja työkykyinen, mutta aina ei ole itsestään selvää, että työhönvalmennuksessa oleva henkilö haluaa työllistyä (Lampinen 2006, 21).

5.2.1 Työhönvalmennuksen raportointi

Työhönvalmennuspalvelun raportointiin kuuluvat valmennettavan kanssa tehtävät suunnitelmat sekä tilaajayhteistyöhön ja laskutukseen liittyvät raportit. Palvelun toteutusvaiheen alussa tehdään valmennettavan kanssa tilannekartoitus ja sen perusteella laaditaan työhönvalmennussuunnitelma, joka lähetetään TE-toimiston lähettävälle virkailijalle. Suunnitelmassa kirjataan ylös alkutilanne sekä päälinjat ja yhteisesti sovitut toimintatavat työhönvalmennuspalvelulle. Toimenpiteitä voidaan aikatauluttaa tai rajata esimerkiksi tietyille aloille. (Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2013.)

Tilaajalle raportoidaan kuukausittain valmennuksen etenemisestä kustakin palvelua käyttävästä valmennettavasta erikseen sanallisella kuukausiraportilla ja taulukkomuotoisella, asiakaskohtaisella tuntikirjanpidolla. Sanallisessa raportissa, ns. päiväkirja-raportoinnissa, selostetaan tapaamisten ja yhteydenottojen sisällöt valmennettavan työllistymiseen liittyvissä asioissa. Tällaisia voivat olla esimerkiksi työnantajakontaktit tai mahdolliset työllistymisen esteet. (Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2013.)

Palvelun päättyessä kirjoitetaan loppuraportti koko prosessista. Raportointi on osa laskutusta ja myös lähettävälle virkailijalle seurannan väline. Asiakas antaa luvan raportointiin allekirjoittaessaan lähetteen palveluun. (Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2013.)

5.2.2 Työhönvalmentaja

Työhönvalmentaja on työsuhteessa joko yksityiseen tai julkiseen palveluntuottajaan tai organisaatioon. Hänen tuntee ohjaustyön osaamisen lisäksi alueensa työmarkkinat ja työnantajat, eri alojen työtehtävät ja ammattitaitovaatimukset. Työhönvalmentajan tuntee viranomaistahot ja yhteistyökumppanit, kuten esimerkiksi oppilaitokset ja aikuis-koulutuslaitokset. Hän myös tietää työkokeilun, koulutuksen ja työllistymisen vaikutuk-

set erilaisiin tukimuotoihin. Työhönvalmentaja on työnhaun ammattilainen ja tuntee työsuhteen solmimiseen ja työsopimukseen liittyvät seikat. Työhönvalmentaja auttaa myös työnantajaa vaikeasti työllistyvän henkilön rekrytoinnissa. (Lampinen 2006; Paanetoja 2005.)

Hankintakilpailutukseen liittyvässä työhönvalmentajan arvioinnissa huomioidaan aiempi kokemus kyseisestä asiakasryhmästä, yhteistyöverkostot sekä työvoimahallinnon tuntemus. Lisäksi häntä arvioidaan henkilönä tutkintotaustan, vastaavanlaisissa tehtävissä toimimisen, asiantuntija-alueeseen liittyvän lisäkoulutuksen sekä olemassa olevan työkokemuksen tuoreuden mukaan. Henkilöstön osaamisen laatu painotettiin vuoden 2013 kilpailutuksen kokonaisarvioinnissa 35 prosentin arvoiseksi, kun hinta oli 25 prosenttia ja toteuttamissuunnitelma 40 prosenttia. (Vantaan työvoimatoimisto 2008, Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2013).

Työhönvalmentajat tulevat hyvin erilaisista koulutus- ja työkokemustaustoista sosiaalialalta tekniseen, eikä heiltä ole aiemmin vaadittu mitään tiettyä koulutusta. Ennen työvalmentajan erikoisammattitutkintoa, jonka perusteista opetushallitus päätti vuonna 2012, täydennyskoulutusohjelma TRADES-diploma oli tuetun työllistämisen asiantuntijoiden suomalainen lisäkoulutusmahdollisuus. Se sisälsi muun muassa lainsäädäntöä, työllistymisprosessin kokonaisuuden hahmottamista, eri asiakasryhmien erityispiirteitä, työnantajayhteistyötä sekä laadun varmistamista työllistymisprosessissa ja asiakastyössä. (Joensuun yliopisto 2008; Lampinen 2006; Työvalmennuksen erikoisammattitutkinto 2011.)

Työvalmennuksen erikoisammattitutkinnon osalta ensimmäiset tutkintoon valmis- tavat koulutukset ovat käynnistyneet syksyllä 2012. Jo lähitulevaisuudessa on mahdollista, että tutkinnon suorittaminen katsotaan hankintamenettelyssä eduksi työhönvalmennuspalveluita kilpailutettaessa. Toisaalta työvalmennuspalvelun hankinnassa voidaan asettaa ja on asetettu erikoisammattitutkintoa korkeampia koulutustasovaatimuksia kuten vähintään ammattikorkeakoulututkintotaso.

Työhönvalmentaja on monelta suunnalta tulevien paineiden ristivedossa. Virkailija yhteistyökumppanina edustaa palvelun maksajaa ja tilaajaa sekä työskentelee itsekin erilaisten tulostavoitteiden alla. Asiakkaan odotukset työhönvalmennuksesta voivat olla epärealistisia. Työnantajalla on palveluntuottajana sekä laatu- että tulostavoitteita. Toisaalta työhönvalmentaja työskentelee yhteiskunnallisen haasteen parissa pyrkiessään purkamaan työttömyyttä ruohonjuuritasolla ja kohtaa näiden haasteiden arkipäivää.

Ihanteet ohjattavan lähtökohdasta tehtävällä tavoitteellisella ohjauksella elävät kuitenkin voimakkaina arjen työssä.

5.3 Työtön työnhakija

Työnhakija on työ- ja elinkeinotoimiston henkilöasiakas, jolla on työnhaku voimassa. Työnhakija on pyytänyt työnhakua sähköisesti tai henkilökohtaisesti ja hänet on rekisteröity työnhakijaksi työ- ja elinkeinotoimiston asiakastietojärjestelmään. Hän on ilmoittanut yhteystietonsa työ- ja elinkeinotoimistolle, jotta hänelle voidaan lähettää muun muassa työtarjouksia. Työnhakija uusii tarvittaessa sovitusti työnhakua ja on valmis esittämään tarvittaessa työvoimapalvelun tarjoamisen kannalta tarpeellisia selvityksiä osaamisestaan, työhistoriastaan, koulutuksestaan ja työkyvystään. Hän toteuttaa työllistymissuunnitelmaansa ja osallistuu välttämättömiin työkyvyn tutkimuksiin ja arviointeihin. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012; Työttömyysturvalaki 2002.)

Lain määritelmän mukaisesti työtön ei ole työsuhteessa eikä työllisty esimerkiksi yrittäjänä tai ole päätoiminen opiskelija. Kokonaan lomautettu henkilö tai työntekijä, jonka säännöllinen viikkotyömäärä on alle neljä tuntia, katsotaan myös työttömäksi. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012; Työttömyysturvalaki 2002.)

Työhönvalmennuspalvelun asiakkaat ovat hyvin heterogeeninen työttömien työnhakijoiden joukko työttömyyden eri vaiheissa. Osa asiakkaista on ollut työttömänä vain lyhyen aikaa ja osa pätkittäin koko työuransa ajan, jopa useita vuosia. Toisaalta asiakkaaksi voi tulla vastavalmistunut ensimmäistä työpaikkaansa etsivä nuori tai nousujohteisen uran tehnyt korkeasti kouluttautunut osaaja, joka on joutunut työttömäksi ensimmäistä kertaa urallaan. Koulutustaustat, ikä ja työkokemusvuodet vaihtelevat hyvin paljon.

Työn piilevät merkitykset voivat työttömyysjaksolla nousta esille taloudellisten seikkojen rinnalle. Jahodan (Kokko 2005) mukaan näitä ovat aikarakenne, joka pitää ihmiset nykyhetkessä ja luo ajallisen rakenteen päivään, yhteiset kokemukset ja sosiaalinen kanssakäyminen perheen ulkopuolisten henkilöiden kanssa, yhteiset päämäärät, joita tavoitellaan työssä yhdessä sekä henkilökohtaisen aseman ja identiteetin määrittely. Osallisuus tuo mukanaan tunteen siitä, että kuuluu johonkin ja on sitoutunut. Työ myös tekee ihmisestä aktiivisen, antaa mahdollisuuden päivittäin käyttää taitoja ja osaamista sekä nähdä toiminnan seuraukset. (Kokko 2005; Poijula & Ahonen 2007.)

Työvalmennusasiakkaiden kanssa keskustellaan usein työn tuomasta rytmistä arkeen, arjen rutiineista. Työttömyysjaksojen aikana päivän rytmi saattaa muuttua iltaja yöpainotteiseksi, ei nähdä syytä herätä aamulla. Jos työttömyys on kestänyt pitkään, työllistyminen tuo mukanaan rytmivaihdon, mikä ei aina suju kivuttomasti.

Työttömyyden pitkittymisen lisäksi arvio omista mahdollisuuksista ja epäonnistuneiden hakujen tuottamat pettymykset vaikuttavat työnhakuaktiivisuuteen vähentävästi. Lisäksi pitkäkestoinen työttömyys lisää sairastavuutta ja työkyky laskee, ellei henkilöllä ole riittäviä taloudellisia tukirakenteita sekä tarpeeksi sosiaalisia kontakteja. Työttömyys tai työkyvyttömyyseläkkeellä olo sekä toimeentulotuen asiakkuus ovat myös työikäisten elämänlaadun merkittävimpiä riskitekijöitä. Työmarkkina-asemalla on suuri merkitys yleisen elämänlaadun lisäksi myös fyysiselle ja psyykkiselle elämänlaadulle. Työttömyys lähes tuplaa riskin heikentyneeseen psyykkiseen elämänlaatuun, kun taas paras suoja elämänlaadun riskeiltä on riittävä työllä hankittu toimeentulo, hyvä terveys ja työkyky sekä perheellisyys. (Aho ym. 2005; Kortteinen & Tuomikoski 1998; Tapaninen 2000; Vaarama ym. 2010.)

Koettu hyvinvointi eroaa materiaalisesta hyvinvoinnista. Terveys ja materiaallinen elintaso määrittävät ihmisen tyytyväisyyttä omaan elämäänsä suhteessa siihen oletukseen, mitä niiden tulisi olla (Vaarama ym. 2010).

Korkeakoulutetut, nousujohteista uraa kulkeneet henkilöt, jotka kokevat työttömyyden ensimmäisen kerran, saattavat kokea hyvin paljon huonovointisuutta ja -osaisuutta omassa ympäristössään. Se voi jopa johtaa siihen, ettei työttömyyden haluta tulevan ilmi lähipiirille tai tuttaville. Toisaalta henkilö, jolla on hyvin rikkonainen ja pätkittäinen työhistoria, on voinut rakentaa oman elämänsä vahvasti muiden asioiden ympärille ja kokee työllistymisen olevan ei-haluttu muutos muuten tasapainossa olevaan elämän sisältöön.

Kokemuksiin työttömyydestä vaikuttavat yleinen työmarkkinatilanne, oma kokemus tilanteesta, arvio mahdollisuuksista ja epäonnistuneitten työnhakujen pettymykset. Myös työttömyyden syyllä on osansa; suhdanne- tai kausityöttömyys on yleensä ohimevää, kun taas rakennetyöttömyys tuottaa kohtaanto-ongelman, jolloin työnhakijoiden osaaminen ei vastaa työnantajien tarpeita. Pitkittyvässä suhdannetaantumassa kuitenkin käsitys työttömyydestä hämärtyy ja saatetaan sopeutua vallitsevaan tilanteeseen. Työnhauksen epäonnistumiset vaikuttavat eniten nuoriin hakijoihin, mutta he myös toipuvat

niistä nopeimmin. Toisaalta työttömyys ei vaikuta nuorten itsetuntoon alentavasti vaikkakin työn saaminen kohottaa itsetuntoa. (Kokko 2005; Tapaninen 2000.)

Tämänhetkinen jatkuva uutistulva työttömyyden kasvusta ja työpaikkojen vähenemisestä saattavat normalisoida työttömänä olemista, jolloin vähenee tarve piilotella omaa tilannettaan. Toisaalta se voi vaikuttaa työnhakuun passivoivasti, kun syntyy tunne siitä, etteivät työssä olevatkaan saa pitää omia työpaikkojaan. Lisäksi työuran viimeistä vuosikymmentä aloittelevat saattavat kokea, että heidän tulisi antaa mahdollisuus nuorille työllistyä nuorisotakuunkin hengessä.

Aikarakenteen puuttuminen aiheuttaa kaikille ongelmia, mutta eniten siitä kärsivät nuoret työttömät. Nuorten osalta työmarkkinoiden epävakaus on aiheuttanut työmarkkinoille pääsyn myöhentymistä ja vaikeutta kiinnittyä työmarkkinoille. Tämä on aiheuttanut nuorten köyhyysriskin ja elämänlaadun heikkenemisen riskin lisääntymistä. Nuorilla 18-24-vuotiailla, joilla on pääsääntöisesti vain perusasteen koulutus ja taloudellisia vaikeuksia, on tyypillisesti heikko elämänlaatu. Toisaalta kotitalouksissa, joissa kotitalouden eniten tuloja tuova henkilö on työtön tai muuten työvoiman ulkopuolella oleva aktiivi-ikäinen, eivät yleensä muutkaan henkilöt ole työssäkäyviä. (Kokko 2005; Moisio 2006; Vaarama ym. 2010.)

Pääasiassa työttömyyden vuoksi arviolta 600 000 suomalaista oli vuonna 2007 suhteellisesti köyhiä eli ei kyennyt saavuttamaan vähimmäiselintasoja, joka määräytyy yhteiskunnan keskimääräisen elintason mukaan. Eurostatin mittarina taloudellisten resurssien riittämättömyyteen on suhteellinen köyhyysraja, joka määrittelee kotitaloudet pienituloisiksi ja köyhyysriskissä oleviksi, jos niiden käytettävissä olevat tulot ovat alle 60 % samanlaisten kotitalouksien keskimääräisestä tulotasosta. Suurimmat köyhyysriskiä kasvattavat tekijät ovat työttömyys ja työeläkkeen puuttuminen. Työttömien köyhyysriskin kasvun takana on yhä suuremman osan oleminen ilman ansiosidonnaista turvaa joko työhistorian puuttumisen tai työttömyyden pitkittymisen seurauksena. Sosioekonomisen aseman ja mielenterveyden yhteyttä tutkineen Kansanterveyslaitoksen työryhmän mukaan mielenterveyteen vaikuttavat taloudelliset vaikeudet, ei niinkään koulutus, ammattiasema tai sukupuoli. (Moisio 2006; Poijula & Ahonen 2007.)

Köyhyyden dynamiikkaa tutkittaessa on selvinnyt, että köyhyysjaksot ovat yleensä melko lyhyitä, ja pitkät, jatkuvat köyhyysjaksot harvinaisia. Lyhyillä köyhyysjaksoilla on kuitenkin taipumus toistua, joten lyhytkin köyhyysjakso nostaa riskin uudelle jaksolle vuosiksi eteenpäin. Toisaalta, jos köyhyysjakso pitkittyy, hankaloituu siitä pois

pääseminen. On arvioitu, että tilapäisesti suomalaisista noin puolet kokee köyhyyttä jossain vaiheessa elämäänsä ja todennäköisimmin nuorena opiskelijana. (Moisio 2006; Poijula & Ahonen 2007.)

Jos työn arvostus ja asema elämässä on ollut suuri, työttömyys saattaa aiheuttaa nöyryytystä ja häpeää. Kortteinen ja Tuomikoski (1998) tuovat esille, että tällaisten henkilöiden kohdalla työnhakuaktiivisuuteen ja tavoitetasoon liittyvät ongelmat ilmenevät esteinä, kun heidän oman hyvinvointinsa kannalta tärkeintä olisi päästä töihin. Eri-tyisesti kireässä työmarkkinatilanteessa ongelma kärjistyy niin, että he eivät muun muassa työttömyysjaksonsa takia pääse samanlaiseen työhön ja asemaan, jossa olivat ennen työttömyyttä, mutta eivät kykene myöskään laskemaan omaa tavoitetasoaan. Esimerkiksi irtisanomisen kautta työttömäksi jääneillä voi olla nöyryytyksen tunteita useiden vuosienkin jälkeen, jos he eivät löydä muuta tapaa saada itselleen yhteisöllistä arvostusta. (Kortteinen & Tuomikoski 1998; Poijula & Ahonen 2007.)

Selviytymistyylejä irtisanomistilanteesta tai työttömäksi jäädessä on erilaisia. Lyhyellä aikavälillä voi olla avuksi vältellä asiaa ahdistuksen välttämiseksi, mutta tilanteen pidentyessä välttely voi aiheuttaa muita häiriötekijöitä. Pitkällä aikavälillä tehokkain keino on aktiivinen, ongelman kohtaamiseen ja sen käsittelyyn pyrkivä selviytymistyyli. (Pojula & Ahonen 2007.)

Pitkäaikaistyöttömyyden riskitekijöitä ovat esimerkiksi työhistoria, koulutustaso, irtisanotuksi tuleminen ja ikä. Työttömyyden pitkittyminen tai toistuva työttömyys myös kasaa huono-osaisuutta niin, että se näkyy sosiaalisen tuen puutteena, heikkona taloudellisena asemana ja sairastavuutena sekä siinä, että yleensä taustalla on aiempaa työttömyyttä ja se voi johtaa syrjäytymiseen. Vaikka työtön voisi suhteellisen hyvin, hän ei yleensä kuitenkaan yllä työssäkävyn hyvinvointiin. (Ala-Kauhaluoma & Härköpää 2006; Häyhä 2007; Kortteinen & Tuomikoski 1998; Lampinen 2006; Poijula & Ahonen 2007.)

Sosiaalinen epäluottamus selittää osaltaan missä määrin henkilö luottaa toisiin ihmisiin ja siihen, etteivät ihmissuhteet perustu pelkälle laskelmoinnille. Sosiaalinen epäluottamus syntyy varhaisista tai toistuvista pettymyksen, nöyryytyksen ja häpeän tunteista. Mitä enemmän henkilö luottaa sosiaalisiin suhteisiin, sitä paremmin ja kauemmin hän säilyy terveenä myös työttömyysaikana. Sukupuolten välillä eroa ei juuri ole, mutta ammattikoulutuksen ja toimeentulon vähäisyys ja iän lisääntyminen lisäävät

sosiaalista epäluottamusta, samoin kuin ongelmat parisuhteessa tai parisuhteen puuttuminen. (Kortteinen & Tuomikoski 1998.)

Työhönvalmennusta tehdään myös asiakkaiden parissa, joilla on mahdollisesti matala sosiaalinen luottamus, työnhakuaktiivisuus vähentynyt ja pitkiä työttömyysjaksoja takanaan. Moniongelmaisilla asiakkailla on vähäisen ammatillisen koulutuksen ja rikkonaisen työhistorian lisäksi usein henkilösidonnoisia ongelmia kuten mielenterveyteen tai fyysiseen terveyteen liittyvät ongelmat, rikkonaiset perhetaustat, päihteiden väärinkäyttöä, kodittomuutta, sosiaalista eristäytymistä sekä rikosrekisterimerkintöjä. Nopeatempoinen ”työ ensin” -toimintatapa hyödyntää vain pientä osaa tällaisesta asiakaskunnasta, eivätkä pidemmätkään osaamisen kohottamiseen tähtäävät toiminnot ole onnistuneet kovin hyvin. (Aho ym. 2005; Kortteinen & Tuomikoski 1998; Perkins 2007; Tapaninen 2000.)

Asiakkaan asenteet ja henkilökohtaiset tekijät ovat tärkeitä työhönvalmennuksen onnistumisen ja myös työllistymisen kannalta. Työelämän siirtymävaiheissa merkitystä on myös sillä, minkälaiset uranhallinta- ja suunnittelutaidot henkilöllä ovat. Kasurinen (2013) lainaa Sultanaa määritellessään urasuunnittelutaitoja. Henkilö, jolla on hyvät urasuunnittelutaidot, kykenee keräämään, analysoimaan ja yhdistelemään itseensä, koulutukseen ja ammatteihin liittyvää tietoa sekä hyödyntämään sitä päätöksenteossa erilaisissa siirtymävaiheissa. (Ala-Kauhaluoma & Härkäpää 2006; Kasurinen 2013.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimustehtävä

Tämä pro gradu -työ on syntynyt kiinnostuksesta työelämän ja työllistymisen ohjauspalveluihin sekä ohjausalan palveluiden kehittämiseen. Vaikkakaan tutkimuksen tarkoitus ei suoranaisesti ole kehittää toimintaa eikä kyse ole toimintatutkimuksesta, tavoitteena on, että tutkimus selvittää onnistuneiden työhönvalmennusprosessien elementtejä ja siten auttaa suuntaamaan ohjaustyön arjen kehittämistoimia. Kiinnostus kumpuaa omasta kokemuksestani valmentajana sekä ohjausalan yrittäjänä ja palveluntuottajana.

Tutkimustehtävä on muotoutunut laadulliselle tutkimukselle tyypilliseen tapaan tutkimushankkeen edetessä (Eskola ja Suoranta 1998). Tutkimustehtävän kirkastamisessa avuksi ovat olleet pohdinta siitä, mitä lopulta olen tutkimassa, sekä lopulta palaaminen proseminaarityöhöni, jossa tarkastelin eläytymismenetelmällä silloisen työvoimatoimiston (nyk. TE-toimisto) virkailijoiden käsityksiä siitä, mitä on onnistunut tai epäonnistunut työhönvalmennus. Lisäksi Härkäpään, Harkon ja Lehikoisen (2013) tutkimuksen tulokset työhönvalmennuksesta ja sen kehittämistarpeista pohdituttivat muun muassa työhönvalmennuksen tuloksellisuuden näkökulmasta.

Muutoksen tarkastelusta lähtenyt ajatukseni on kiteytynyt seuraavaksi tutkimustehtäväksi:

- *Miten valmennuksen kesto vaikuttaa sen lopputulokseen?*
- *Mitä elementtejä on työhönvalmennusprosesseissa, joissa tavoite saavutetaan?*
- *Mitä eroja on työhönvalmennusprosesseilla, joissa tavoite saavutetaan alle puolen vuoden tai yli puolen vuoden kestoisissa prosesseissa?*

Kysymyksiä tarkastellaan valmentajien palvelun tilaajille kirjoittamien raporttien pohjalta. Raportit ovat yhden osakeyhtiömuotoisen valmennusyrityksen valmentajien tuottamia vuoden 2012 aikana ja siten tuovat toisenlaisen näkökulman työhönvalmennuspalveluun verrattuna Härkäpään ym. (2013) tutkimukseen, jossa palvelua ei tarkasteltu yksittäisen palveluntuottajan vaan palvelun näkökulmasta.

Aineistossa on kahdenlaisia raportteja; loppuraportteja sekä päiväkirjaraportteja. Raporteista aineistona voi lukea tarkemmin seuraavan luvun alaluvusta Aineiston han-

kinta. Loppuraporttien pohjalta tein ensivaiheen analyysin kvantifioiden ja päiväkirjaraportteja analysoin sisällönanalyysin menetelmällä. Ensivaiheen analyysissa jaoin aineiston siten, että siitä erottuivat prosessit, joissa oli päädytty tavoitteeseen sekä ne, joissa tavoitetta ei ollut saavutettu. Sisällönanalyysiin valitsin ensivaiheen analyysista tavoitteeseen päätyneet prosessit, joissa tavoitteen saavuttaminen oli mainittu myös päiväkirjaraportissa.

6.2 Tutkimusote ja -menetelmä

6.2.1 Kohdejoukko

Tutkimuksen kohteena olivat työhönvalmennusprosessit vuodelta 2012. Niihin osallistui neljän eri tilaajaorganisaation asiakkaita ja valmentajina oli kymmenen eri työvalmentajaa. Asiakkaat olivat heterogeeninen joukko Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimistojen henkilöasiakkaita. Kohdejoukon kuvaus on tehty loppuraporttien mainintojen ja huomioiden pohjalta. Lainaukset ovat loppuraporteista.

Valmennusasiakkaat olivat iältään 19-62 välillä ja koulutustaustaltaan perus- tai kansakoulutaustasta korkeakoulututkintoon. Joukossa oli myös asiakkaita, joiden koulutus perustasolla on jäänyt kesken tai on suorittamatta sekä oman äidinkielen kirjoittaminen ja lukeminen heikkoa. Osatyökykyisyyttä osassa asiakaskuntaa aiheutti esimerkiksi erilaiset allergiat, kuulovammat, tuki- ja liikuntaelinongelmat, masennus ja narkolepsia. Asiakkailla saattoi olla terveyteen ja työkykyyn liittyviä tutkimuksia menossa samanaikaisesti työhönvalmennuksen kanssa.

Aineiston rajoitteista johtuen kaikkia osatyökykyisyyteen liittyviä seikkoja ei välttämättä ole mainittu raporteissa. Vammaa tai haittaa ei välttämättä ole mainittu raportoinnissa, jos se esimerkiksi ei vaikuttanut haettavaan tehtävään tai valmentajalla ei ollut sitä tiedossa. Tästä rajoitteesta ei kuitenkaan voi vetää sellaista johtopäätöstä, että kaikki asiakkaat olisivat olleet osatyökykyisiä.

Myös työhistorian suhteen kohdejoukko oli heterogeeninen. Osalla asiakkaista oli ”pitkä, katkeamaton työhistoria” ja osalla ”ei ole kokemusta palkkatyöstä”. Työsuhte oli voinut olla yhtäjaksoinen ”reilun kolmenkymmenen vuoden kokemus” samoista tehtävistä tai toisaalta ”katkonainen pätkätyöhistoria erilaisista avustavista töistä”.

Työhönvalmennussopimukseen kirjattuina tavoitteina työhönvalmennusprosesseissa oli useimmiten työ. Tavoitetta oli voitu määritellä tarkemmin alojen, työajan ja

tehtävien suhteen esimerkiksi ”ensisijaisesti pakettiautonkuljettajan tehtävät”, ”työllistyminen omalle alalle, mahdollisesti alan vaihto”. Toisaalta haettiin erilaisten keinojen kautta myös ”polku takaisin työelämään”. Keinoina olivat esimerkiksi työelämävalmennus (nyk. työkokeilu) tai opiskelu.

Valmentajat olivat tarkasteluhetkellä iältään 27-63 -vuotiaita. Koulutuksina olivat mm. kasvatustieteen maisteri, sosionomi AMK, henkilöstöjohtamisen tradenomi AMK, valtiotieteen maisteri ja lähihoitaja. Lisäkoulutusta oli haettu esimerkiksi tuetun työllistymisen koulutuksesta Trades Diplomasta ja työvalmennuksen erikoisammattitutkinnosta. Työkokemustasta löytyi esimerkiksi ohjaustehtäviä vammais sektorilta, yrittäjyyttä, maahantuontia, työpaja- ja oppilaitosohjauskokemusta, myyntityötä, henkilöstön kehittämistä, ammatillista kuntoutusta sekä muita asiakaspalvelu- ja ohjaustehtäviä erilaisissa ympäristöissä julkisella ja yksityisellä sektorilla. Suomen kielen lisäksi valmennusta annettiin viittomakielellä ja englannin sekä ruotsin kielillä. Työkokemusta työhönvalmennuksesta valmentajilla oli vuodesta kahteentoista vuoteen.

Valmennusprosessien pituudet vaihtelivat alle kolmesta (3) kuukaudesta yli 12 kuukauteen. Yli vuoden kestävät prosessit olivat alkaneet jo vuonna 2011. Osa prosesseista päättyi puitesopimusten päättymiseen vuoden 2012 lopussa, osa asiakkaan työllistymiseen tai muuhun ratkaisuun, osa asiakkaan sitoutumattomuuteen palveluun. Vuoden 2013 alussa kirjoitettiin viimeiset kyseessä olevia prosesseja koskevat loppuraportit.

6.2.2 Aineiston hankinta

Tutkimuskysymyksiini vastaamiseen olisi useampikin vaihtoehtoinen reitti riippuen tulokulmasta. Pohdin tämän työn osalta haastattelun käyttämistä aineistonhankintamenetelmänä. Haastattelun etuina olisivat olleet kysymysten tai teemojen tarkentaminen haluttuun aiheeseen, asioiden varmistamisen mahdollistuminen ja haastateltavan äänen voimistuminen aineistossa. Haastatteluissa olisi voinut kysyä sekä asiakkaan että valmentajan tai jommankumman näkökulmaa asiaan. Toisaalta aineiston koko olisi todennäköisesti ollut pieni, riski yksilöllisten teemojen ylikorostumisesta mahdollinen ja tutkimuksen näkökulma tapaustutkimustyyppinen. Ajankäytöllisesti haastattelun käyttäminen vaikutti työläältä ja haastattelijan lisäksi toimimiseni muissakin rooleissa (valmentaja, yrittäjä, esimies) tutkimuksen luotettavuuden kannalta ongelmalliselta.

Olemassa olevien työhönvalmennusraporttien näkeminen potentiaalisena aineistona tutkimukseen oli tutkimusmenetelmäkirjallisuuden lukemisen ja onnekkain poh-

dinnan tulos. Eskola ja Suoranta (1998) kehottavatkin aineistonkeruun sijaan tarkastelemaan, löytyisikö aiemmin luotua aineistoa tutkimuskysymysten selvittämiseen.

Lupaa työhönvalmennusraporttien käyttämisestä pro gradu -työn aineistonani selvitin tilaajan eli TE-toimiston edustajalta sekä tilaajaa ohjaavasta työ- ja elinkeinoministeriöstä. Kummankin kanta oli, ettei erillistä lupaa yrityksen tuottamaan materiaaliin tarvitse hakea. Yrityksen sisällä ilmoitin muille osakkaille ja valmentajille kyseisen vuoden loppuraporttien käyttämisestä aineistona.

Tutkimuksessa ei kuvata yksittäisiä asiakasprosesseja, eikä yksittäistä asiakasta tai yksittäistä valmentajaa voi tunnistaa tutkimuksesta. Tietojen käsittelyssä ja raportoinnissa huolehdin luottamuksellisuuden säilyttämisestä ja anonymiteettisuojasta esimerkiksi luomalla analysointia varten Excel-taulukkoon työhönvalmennusprosessit juoksevilla numeroinnilla, joka ei vastaa lähete- tai muuta numerointia (Eskola & Suoranta 1998).

Aineistona tässä työssä ovat yksityisessä ohjausalan yrityksessä vuonna 2012 kirjoitetut työhönvalmennuksen raportit neljälle eri tilaaja-asiakkaalle, jotka olivat paikallisia työ- ja elinkeinotoimistoja Uudellamaalla (ennen paikallisten TE-toimistojen yhdistymistä Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimistoksi vuoden 2013 alussa) ja niitä edustaville virkailijoille, joiden asiakkaiden työhönvalmennusprosesseja raporteissa kuvataan. Raportit ovat kymmenen eri työvalmentajan kirjoittamia ja ne koskevat 216 työhönvalmennusprosessia. Valitsin tarkasteluvuodeksi vuoden 2012 sen takia, koska tarkasteltavia prosesseja jatkui lähes katkeamattomana edeltävältä vuodelta 2011 ja toisaalta palvelu oli käynnissä täysipainoisesti koko vuoden. Seuraavana vuonna 2013 TE-toimiston kilpailutuskierron palveluista tapahtui vasta keväällä ja palvelut käynnistyivät käytännössä vasta kesän 2013 jälkeen.

Työhönvalmennusraportit tässä työssä käsittivät prosessista kirjoitettavan loppuraportin sekä päiväkirjaraportin. Loppuraportti kirjoitettiin palvelun päätösvaiheessa ja päiväkirjaraportteja täydennettiin jokaisen tapaamisen tai asiakkaan prosessiin liittyvän yhteydenoton yhteydessä. Raportit liitettiin laskuun ja lähetettiin kuukausittain asiakkaan palveluun lähettäneelle virkailijalle sanoittamaan prosessin etenemistä. Asiakkaalla oli oikeus saada kaikki itseään koskeva tieto. Raportointi tehtiin TE-toimistojen kilpailutuksen kautta saadun ohjeistuksen sekä tilaajan kanssa ja yrityksessä sisäisesti sovitujen toimintatapojen mukaisesti. Raportointi kuului palveluun, mutta se ei ollut laskutettavaa työtä (Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2013).

Päiväkirjaraportointi oli ilmaisultaan tiivistä ja yksittäisen raportin pituus riippui pääsääntöisesti työhönvalmennusprosessin pituudesta ja monimuotoisuudesta. Jos työhönvalmennus oli suoraviivaista työnhakua tiedossa olevalle alalle ja tehtävään, niin todennäköisesti raportointikin oli sisällöllisesti niukempaa kuin tilanteessa, jossa oli esimerkiksi pohdittu eri aloja ja kirkastettu ohjattavan työllistymien tavoitetta. Tässä työssä keskityin tarkastelemaan päiväkirjamerkintöjä, koska tutkimuskysymykseni kohdistuivat prosessiin ja siinä oleviin elementteihin. Jätin tarkastelun ulkopuolelle alkukartoituslomakkeen, jossa käytiin läpi valmennettavan lähtötilannetta sekä työ- ja koulutushistoriaa. Tarkastelin näitä ominaisuuksia jonkin verran ensimmäisen vaiheen analysoinnissa, jossa olivat mukana kaikki valmennusprosessit. Sisällönanalyysissä tarkasteltavat raportit olivat 1-11 sivua pitkiä.

Loppuraportti kirjoitettiin pääasiassa päiväkirjojen ja valmentajan muistin pohjalta yhteenvetona prosessin päättyessä ja se oli myös osa palvelun laskutusta. Loppuraportissa oli tarkoitus tiivistää työhönvalmennusprosessin kulku; alkutilanne, asiakkaan tausta ja työhönvalmennuksessa tehdyt toimenpiteet sekä lopputulos ja jatkosuunnitelma. Loppuraportit olivat pääsääntöisesti yhden A4-sivun mittaisia, maksimissaan kaksi A4-sivua.

Aineistona olevissa raporteissa oli muodoltaan kolmenlaisia loppuraportteja. Yhdellä tilaajista oli määrämuotoinen loppuraportti, jota käytettiin kyseessä olevan alueen prosesseissa, kun muilla tilaajilla muoto oli pitkälti palveluntuottajan määriteltävissä. Päiväkirjoissa muoto oli pääsääntöisesti yhtenäinen. Ne olivat kronologiseen järjestykseen kirjoitettuja tiiviitä muutaman lauseen yhteenvetoja tapaamisesta. Jokaisessa päiväkirjamerkinnässä oli kyseessä olevan tapaamisen päivämäärä sekä sisällönkuvaus.

Raporttien etuna aineistoksi oli se, että ne oli luotu pääasiassa tarkasteluvuoden aikana ja tarkasteltavien valmennusprosessien ollessa käynnissä. Vaikka päiväkirjaraportteista kenties puuttui ajan kypsyttämä analysointi, ne olivat siten tarkempia sen hetkisiä kuvauksia tilanteista. Loppuraportteissa tarkasteltiin kokonaisuutta ja katsottiin myös ajallisesti taaksepäin. Raportit oli kirjoitettu tietämättä, että ne päättyisivät tutkimuksen aineistoksi, ja siten aineisto on syntynyt tutkijasta riippumatta. Olen tosin ollut tuottamassa työvalmentajana raportteja; kaikista loppuraportteista 16 % on kirjoittamiani.

Aluksi tarkoitukseni oli käyttää aineistona ainoastaan loppuraportteja, mutta sisällön analyysiin loppuraportit vaikuttivat kuitenkin niukoilta. Niihin oli saatettu kirjata

hyvin lyhyesti tehtyjä toimenpiteitä ja tavoitteen saavuttamista kuten ”Työvalmennus päättyy tavoitteen täyttymisen myötä”. Työhönvalmennusprosessia olisi haastavaa kuvata loppuraporttien perusteella ilman, että sortuu pitkälle menevään tulkintaan.

Aluksi tarkoitukseni oli ottaa koko analysointiin mukaan kaikki vuoden 2012 päiväkirjaraportit, mutta ajan rajallisuuden ja aineiston laajuuden takia päädyin lopulta analysoimaan tarkemmin vain tavoitteisiin päätyneitä valmennuksia. Päiväkirjaraportteista otin mukaan analysointiin kaikki muut paitsi ne, joissa päiväkirjaraportti oli vajavainen (puuttui merkintöjä tai asiat oli tiivistetty hyvin lyhyeksi) tai joita ei ollut arkistossa helposti löydettävissä. Kaikki raportit olivat koottavissa laskutuksen mukana lähetettävistä liitteistä, mutta tähän työhön sitä en ryhtynyt tekemään. Toisen vaiheen analysointiin päätyi näillä rajoituksilla 93 päiväkirjaraporttia, jotka jakaantuivat 298 sivuun tekstiä fontilla verdana 10.

6.3 Aineiston analyysi

Aineiston analyysissä siitä nostetaan esille tutkimuksen kannalta merkittävät ilmiöt ja asiat. Koska kaikkeen aineistossa olevaan informaatioon ei voi tarttua yhdessä tutkimuksessa, on aineistosta tehtävä jonkinlaista valintaa. Tässä työssä aineistoon tutustutaan siten, että ensimmäisen vaiheen analyysissä luodaan karkea kokonaiskuva sekä alustava karsinta luokitellen ja taulukoiden loppuraporttiaineistoa. Varsinaiseen laadulliseen sisällön analyysiin ryhdytään sen jälkeen.

Analyysissä on tyypillisesti useita vaiheita aineiston jäsentämiselle ja tulkinnalle. Alkuun pääsemiseksi laadullistakin aineistoa voi kvantifioida, esimerkiksi erittelemällä ja taulukoimalla erilaisten tekijöiden vaikutusta tapahtumiin. Analyysivaihe tulisi joka tapauksessa kuvata mahdollisimman hyvin, jotta lukija voi tehdä sen perusteella omia tulkintojaan. (Eskola & Suoranta, 1998.)

Tässä työssä aineiston analyysi jakautui kahteen osaan, joista ensimmäisessä vaiheessa tarkastelin kvantifioiden loppuraportteja ja toisessa vaiheessa analysoin sisällön analyysillä tavoitteeseen päättyviä valmennusprosesseja päiväkirjaraportteista. Ensimmäisen vaiheen analyysin tarkoitus oli saada yleiskuva kohdejoukosta sekä toimia alustavana luokitteluna sisällön analyysiin ja vastata tutkimuskysymykseen siitä, onko valmennuksen kestolla vaikutusta lopputulokseen. Toisen vaiheen sisällön analyysin tarkoitus oli löytää vastaus tutkimuskysymyksiin, mitä elementtejä on onnistuneessa työ-

hönvalmennusprosessissa sekä miten alle ja yli puolen vuoden valmennukset eroavat toisistaan.

6.3.1 Ensimmäisen vaiheen analyysi eli sisällön erittely

Ensimmäistä vaihetta voisi kutsua myös sisällön erittelyksi (Tuomi & Sarajärvi 2009) erotuksena sisällön analyysin vaiheesta, jossa tarkastelin päiväkirjaraportteja. Tarkoitus oli luokitella aineisto siten, että siitä oli mahdollista valita tietyillä kriteereillä prosesseja tarkempaan tarkasteluun ja toisaalta luoda käsitys tarkasteltavasta kokonaisuudesta myös määrällisin ilmaisuin kerrottuna.

Ensimmäisen vaiheen aineistona olivat loppuraportit, joita oli yhteensä 216 kappaletta. Luokittelin aineiston kahteen osaan lukemalla loppuraporteista työhönvalmennuksen päättymisen syitä: niihin, joissa työhönvalmennusprosessi päättyi tavoitteen saavuttamiseen sekä niihin, joissa se päättyi johonkin muuhun lopputulokseen, esimerkiksi sopimusajan päättymiseen. Tarkastelin valmentajien kirjoittamista loppuraporteista myös valmennusten kestoa ja valmennuksissa saavutettuja tavoitteita.

Aluksi ajatukseni oli luokitella aineisto aktiivisiin ja passiivisiin sen mukaan, miten raporteissa kuvattiin asiakkaiden aktiivisuutta työhönvalmennustapaamisten välillä. Lukiessani raportteja läpi kävi ilmi, että aktiivisuuden-passiivisuuden arvioiminen ja prosessien luokittelu tämän kriteerin mukaan ei ole yksiselitteistä, ja aktiivisuus saattoi myös vaihdella valmennusprosessin edetessä. Vaikka tarkoituksena ei olisi ollut arvioida tai arvottaa asiakkaan yleistä aktiivisuutta työnhaun suhteen, niin sen mielikuvan välttäminen vaikutti haastavalta ja tuntui vaativan jatkuvia lisäselvennyksiä. Passiivisena näyttäytyi esimerkiksi valmennettava, jonka kyky itsenäiseen työnhakuun tapaamisten välillä kielitaidon tai tietoteknisten puutteiden takia oli vajavainen ja siksi työnhaku keskittyi tapaamisiin. Toisaalta luokittelu jätti automaattisesti joitain prosesseja ulkopuolelle, koska loppuraporteissa ei ollut mainittu aktiivisuutta tai passiivisuutta. Pitkälle edenneen luokittelun ja pohdinnan jälkeen tulin siihen tulokseen, että luokittelu passiivisiin ja aktiivisiin ei ole yksiselitteistä eikä vaikuttanut myöskään tarkentuneen tutkimuskysymyksen kannalta relevantilta, joten jätin tämän luokituksen pois.

Luin sähköisessä muodossa olevat raportit läpi useampaan kertaan. Aineistoon tutustumiseksi tein Excel-taulukon kolme välilehteä: alkutilanne, työhönvalmennus ja muutos, ja poimin loppuraporteista kuhunkin teemaan liittyviä suoria lainauksia. Numeroin työhönvalmennusprosessit tilaajittain juoksevilla numeroinnilla, joka ei vastaa tila-

us- tai lähetenumerointia, ja käytin samaa numerointia joka välilehdellä. Tässä vaiheessa olisin voinut käyttää esimerkiksi lähetenumerointia, koska numeroinnin muuttaminen aiheutti lisätyötä myöhemmin vastaavien päiväkirjaraporttien löytämisessä. Toisaalta se edesauttoi luomaan aineistosta anonyymin, kun poistin toisen vaiheen analysoinnissa vastaavan päiväkirjaraportin löydettyäni kaikki yksilöivät tiedot valituista päiväkirjoista.

Alkutilanne-välilehdelle kokosin loppuraporteista työhönvalmennuksen alku- ja loppupäivämäärän sekä asiakkaasta kertovia tietoja kuten työkokemus yleisesti, koulutustausta, työttömyyden kesto, työllistymisen rajoitteet ja syntymäaika. Lisäksi kirjasin lähetteessä mainitun tavoitteen, jos sellainen oli, ja valmentajan kirjaamaan tavoitteen sekä asiakkaan motivaation kuvauksen. Työhönvalmennus-välilehdelle poimin kuvauksia työnhausta, työnantajayhteistyöstä, asiakkaan itsenäisestä työnhausta, haettavista aloista ja tehtävistä. Muutos-välilehdelle kokosin tavoitteiden täyttymistä sekä muita asiakkaassa ja hänen työllistymisessään tai elämäntilanteessaan olevia muutoksia. Yhtä prosessia lukuun ottamatta kaikista tuli mainintoja jokaiselle kolmelle välilehdelle. Poikkeava prosessi päättyi siten, ettei asiakas tullut yhteenkään tapaamiseen eikä häntä tavoitettu lähetteen saapumisen jälkeen.

Jatkoin aineiston tarkastelua tekemällä koosteen uudelle välilehdelle, johon poimin loppuraporteista valmennusten aloitus- ja lopetuspäivämäärät sekä valmennuksen päätöstilanteen ja tavoitteen saavuttamisen (kyllä/ei). Jos päivämääriä ei löytynyt loppuraporteista, pyrin tarkistamaan ne muista lähteistä tai merkitsin kuukauden tarkkuudella olevat ajankohdat ko. kuukauden 15. päiväksi. Laskin valmennusten kestot päivän tarkkuudella ja sen jälkeen laskennallisella 30 päivän tarkkuudella muutin kestot kuukausiksi.

Luokittelin aineiston loppuraporttien mainintojen mukaisesti tavoitteen saavuttaneisiin (K) ja ei tavoitetta saavuttaneisiin (E) prosesseihin kolmen kuukauden välein uusille välilehdille: alle kolme kuukautta, 3-6 kuukautta, 6-9 kuukautta, 9-12 kuukautta ja yli 12 kuukautta. Luokkia tuli yhteensä kymmenen (10). Seuraavaksi tarkastelin jokaisen luokan kohdalla, minkälaisiin tavoitteisiin työhönvalmennusprosesseissa on päädytty tai mitkä olivat päällimmäiset syyt siihen, että tavoitetta ei ollut saavutettu. Kokosin nämä omaan taulukkoonsa kunkin aikaluokan alle.

Tarkastelin valmennusprosessien kestoa loppu- ja päiväkirjaraporttien avulla. Valitsin kokonaiskestoon myös edeltävänä vuonna 2011 käytetyn valmennusajan silloin,

kun valmennus oli jatkunut vuodenvaihteen yli katkotta. Toisaalta, jos asiakas oli ollut aiemmin palvelussa, mutta palasi vuoden 2012 puolella takaisin esimerkiksi määräaikaisen työsuhteen tai työkokeilun jälkeen, niin käsittelin valmennusprosessin kestoa vuoden 2012 valmennuksen keston mukaan.

Ensimmäisen vaiheen analyysissa tuli ilmi, että loppuraporteissa valmennusprosessia kuvataan erittäin niukasti, joten jouduin hylkäämään alkuperäisen ajatukseni käyttää aineistona ainoastaan loppuraportteja. Karsin ajanpuutteen vuoksi ensivaiheen analyysin perusteella sellaiset valmennusprosessit, jotka eivät päättäneet tavoitteen saavuttamiseen. Lisäksi päätin ottaa varsinaiseen sisällön analyysiin ainoastaan ne päiväkirjaraportit, joissa oli maininta tavoitteeseen päättämisestä. Siten jokainen analysoitu valmennusprosessi muodosti raportin mukaisen eheän kokonaisuuden, eikä tarkennuksia päättymissyistä tarvinnut tehdä muusta raportoinnista.

6.3.2 Sisällön analyysi - pelkistetyistä ilmaisuista alaluokkiin

Sisällön analyysin aluksi karsin päiväkirjaraporttiaineistosta pois ne raportit, jotka olivat vajavaisia eikä raporttia löytynyt suoraan raporttiarkistosta. Siten aineistoon jäi 193 raporttia. Jaottelin raportit tavoitteen saavuttamiseen tai jonkinlaiseen ratkaisuun päättyneisiin sekä niihin, jotka eivät päättäneet tavoitteen saavuttamiseen. Yhdistin ensimmäisen vaiheen analyysistä ajallisia luokkia siten, että sain kaksi aikakeston mukaista luokkaa: alle ja yli puoli vuotta kestäneet valmennusprosessit.

Vaikka olin ensimmäisen vaiheen analyysissä tarkastellut valmennuksia kolmen kuukauden jaottelulla, niin arvioin, ettei sisällönanalyysissä niin tarkka jaottelu tuo lisäarvoa tutkimuskysymysten tarkasteluun. Valmennuksen kalenterikesto on tullut vuoden 2013 lakimuutoksen myötä enimmäiskestoksi 12 kuukautta ja osassa tilaaja-alueita on ohjeistettu tavoitekesto huomattavasti lyhyemmäksi ajaksi. Siten puolen vuoden tarkastelupiste vaikutti hyvältä rajaukselta.

Alun perin tavoitteeni oli tarkastella sisällönanalyysissä kaikkia vuoden 2012 raportteja ja luokitella ne neljään luokkaan: tavoitteen saavuttaneet prosessit kestoiltaan alle ja yli puoli vuotta sekä muuhun tilanteeseen päättäneet prosessit alle ja yli puoli vuotta. Ajan rajallisuuden ja aineiston runsauden vuoksi päädyin tarkastelemaan vain ratkaisuun päätyneitä valmennusprosesseja.

Tavoitteen saavuttamiseksi katsoin työllistymisen, koulutukseen pääsyn, työkokeilun tai muun ratkaisun, kuten tarkoituksenmukaiseen palveluun tai esimerkiksi

omaishoitajaksi siirtymisen, joka oli mainittu päiväkirjaraporteissa. Jos asiakas päiväkirjaraportin mukaan valmistuksen päättyessä odotti vastausta haastatteluistaan, arveli pääsevänsä henkilöstöpalveluyrityksen kautta työhön tai valmistus päättyi keskeneräisenä puitesopimuksen päättymiseen vuoden 2012 lopussa, prosessi päättyi ”tavoitetta ei saavutettu” -luokkaan. Jätin pois myös ne päiväkirjaraportit, joissa ei ollut mainittu tavoitetta, vaikka siihen loppuraportin mukaan olisikin päädytty. Tämän jaottelun tein, koska otin sisällönanalyysiin ainoastaan päiväkirjaraportit. Siten työhönvalmistuksen tavoitteeseen päättymistä ja sen arviointia vaikuttavuuden näkökulmasta ei voi tästä tutkimuksesta luotettavasti arvioida. Raportit jakautuivat tavoitteen saavuttamisen mukaan siten, että tavoitteen saavuttamisesta päiväkirjoissa raportoituja prosesseja oli 51 % raporteista.

Päiväkirjaraportit valmistuksista, joissa ei ollut mainintaa tavoitteeseen pääsystä tai jotka eivät päätyneet ratkaisuun tai tavoitteeseen, jätin pois sisällönanalyysistä (kuvio 3). Tällä tavalla sain kaksi kategoriaa: tavoite saavutettu alle kuudessa kuukaudessa ja tavoite saavutettu yli kuudessa kuukaudessa. Lähempään tarkasteluun päätyi alle kuuden kuukauden valmistuksista 65 päiväkirjaraporttia, jotka kuvaavat yhtä montaa asiakastapausta. Näissä raporteissa oli yhteensä 135 sivua tekstiä (pääsääntöisesti fontti verdana, koko 10). Yli kuuden kuukauden valmistuksista päiväkirjaraportteja oli 28 kappaletta ja sivuja yhteensä 163.



KUVIO 4 Päiväkirjaraporttien valinta sisällönanalyysiin; valitut raportit punaisella

Käsittelin alle kuuden kuukauden ja yli kuuden kuukauden raportteja kahtena erillisenä aineistona. Luokittelin molemmat vaiheittain siten, että aloitin yli kuuden kuukauden raporteista ja sen ensimmäisen luokitteluvaiheen tehtyäni analysoin alle kuuden kuukauden raporttien ensimmäisen vaiheen. Analyysiyksikkönä (Tuomi & Sarajärvi 2009) käytin pääsääntöisesti lauseen osaa tai lausetta. Alkuvaiheessa mukana oli myös kokonaisuuksia, jotka sisälsivät 1-3 lausetta. Luokittelun edetessä pilkoin osan kokonaisuuksista ja lauseista pienempiin osiin, jotta ilmaisut olisivat täsmällisempiä.

Raportoinnin tiiveydestä johtuen yhteen lauseeseen saattoi olla sisällytetty kahta tai jopa useampaa valmennuksen toimintaa. Esimerkiksi lauseen ”Tehtiin hakemukset ja CV kuntoon ja käytiin vielä keskustelua suunnasta ja asiakas ei vielä halunnut lähteä katsastus puolen tehtäviin, kun puuttuu se 1,5kk kokemusta autokorjaamolta” jaoin ja luokittelin kolmeen ilmaisuun (taulukko 2). Jatkossa täsmensin edelleen työnhaun ongelmat - luokkaa ja esimerkkilause päättyi luokkaan Työnhaun ongelmat: osaamisen puute.

TAULUKKO 1 Esimerkki alkuperäisilmaisuna olevan lauseen luokittelusta

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
Tehtiin hakemukset ja CV kuntoon	Työnhakuasiakirjat
ja käytiin vielä keskustelua suunnasta	Tavoitteen kirkastaminen
asiakas ei vielä halunnut lähteä katsastus puolen tehtäviin, kun puuttuu se 1,5kk kokemusta autokorjaamolta	Työnhaun ongelmat

Samalla tavalla etenin ryhmitellessäni alkuperäisilmaisuja pelkistetyiksi ilmaisuiksi. Samankaltaiset ilmaisut päättyivät samaan luokkaan ja ilmaisuille, jotka eivät tuntuneet sopivan mihinkään aiemmin luotuun luokkaan, loin uuden mahdollisimman kuvaavan nimen. Ensimmäisen luokitteluvaiheen jälkeen alkuperäisilmaisuista tuli analyysiyksiköjä eli rivejä luokkaan ”tavoite saavutettu, alle kuusi kuukautta” Excel-taulukkoon 1 571 kappaletta. Luokittelun aikana täsmensin ilmaisuja, joten lopulta rivejä oli 1 692 kappaletta. Yli kuuden kuukauden valmennuksissa rivejä tuli 2 947 kappaletta. (Tuomi & Sarajärvi 2009.)

Pelkistettyjen ilmaisujen kuvaukset ja sisällöt täsmentyivät myös tässä analysoinnin vaiheessa sen edetessä. Esimerkiksi pelkistetty ilmaus ”palaute” jakautui seuraavasti: ”palaute”, ”valmennuksen arviointi”, ”työn arviointi” ja ”haastattelun arviointi”. Pelkistetty ilmaus ”palaute” jäi tarkoittamaan palautetta, jota kerättiin tietyn tilaajan asiakailta säännönmukaisesti suoraan tilaajan järjestelmään. Valmennuksen arvioinnissa

joko käytiin asiakkaan kanssa valmennusta läpi tai valmentaja kommentoi valmennuksen kulkua raportoinnissa. Työn arviointi liittyi työn tai harjoittelun sujumiseen ja haastattelun arvioinnissa analysoitiin haastattelua.

Pelkistettyjen ilmausten täsmentyessä analysoinnin edetessä palasin useasti alkuun ja kävin läpi aiemmin luokiteltuja ilmaisia sekä siirsin ilmaisia paremmin sisältöä kuvaavaan luokkaan. Esimerkiksi pelkistetyt ilmaiset ”kuulumisten vaihto” alkuperäisilmaus ”Asiakkaalle ei ole tullut tietoa vielä yrityksestä ja luultavaa on että meni hyvin” luokkaan ”haastattelun arviointi”. Alun perin ”nykytilanne” -luokkaan päätyneet ilmaukset täsmentyivät esim. pelkistetyksi ilmaisuksi ”taloudelliset seikat” kuten alkuperäisilmaus ”nyt halua töihin, koska tarvitsee rahaa”. Pelkistetyt ilmaiset ”nykytilanne” poistin kokonaan, koska se ei lopulta tuntunut kuvaavan alkuperäisilmauksia. Seuraavassa vaiheessa tarkastelin pelkistettyjä ilmaisia vielä uudelleen.

TAULUKKO 2 Esimerkki pelkistetyt ilmaiset ”taloudelliset seikat” tarkentamisesta

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
Talous on tiukilla, mutta asiakas hyvin jämpä rahankäytön suhteen ja tyytyväinen elämäntilanteeseensa vaikka työtä ei olekaan.	Taloudelliset seikat: sopeutunut tilanteeseen
Asiakas kertoo miettineensä ammatinvaihtoa ja uuden alan opiskelua, mutta taloudellisesti tämä voisi olla mahdotonta	Taloudelliset seikat: estävät opiskelun
Asiakas kertoi ilmoittaneensa kurssin järjestäjälle, että hän keskittyy talous-tyistä nyt työnhakuun. Rahatilanne ei kestä pitkää koulutusta.	Taloudelliset seikat: koulutuksen keskeyttäminen
Ylitöitä (tal. vuoksi) as on valmis nykyisessä elämäntilanteessaan mielellään tekemään.	Taloudelliset seikat: motivaattori
nyt haluaa töihin, koska tarvitsee rahaa	Taloudelliset seikat: motivaattori
Asiakas odottaa aikaa velkaneuvontaan. Työpaikan hakemisen/ töihin menon motiivina pääsy velkasaneeraukseen.	Taloudelliset seikat: motivaattori
Haastattelun myötä saattaisi olla osa-aikaista työtä tarjolla ja selvitimme liitosta, miten palkka vaikuttaa päivärahaan	Taloudelliset seikat: palkan vaikutus tukiin
asiakkaan velkatilanteen kohentuminen on tehnyt töitten vastaanoton mahdollisemmaksi.	Taloudelliset seikat: velkatilanteen koheneminen

Sisällönanalyysin ensimmäisessä luokituksessa syntyi alle kuuden kuukauden valmennusten osalta 403 ja yli kuuden kuukauden valmennusten osalta 298 pelkistettyä ilmausta.

Vaikka pyrin nimeämään pelkistetyt ilmaiset mahdollisimman kuvaavasti jo ensimmäisestä luokitteluvaiheesta lähtien, niin jouduin välillä palaamaan aiempaan vaiheeseen ja tarkistamaan alkuperäisilmauksia, jotta sain kuvan sisällöstä. Esimerkiksi ensimmäisen luokitteluvaiheen pelkistetty ilmaus ”työnhaun ongelmat: valmennus” oli pelkistetty ilmaus alkuperäisilmauksesta ”asiakas ei halunnut lähettää hakemuksia yhdes- sä tapaamisen aikana”. Lause olisi voinut päättyä myös ”valmennuksen suunnittelu:

työnjako” -ilmaisuun, jossa oli mainintoja kuten ”asiakas haluaa lähettää hakemukset itse kotikoneelta” ja ”asiakas halusi katsoa ne kotona läpi ja lähettää ne sitten itse eteenpäin”. Valmennuskokemukseeni perustuen olen kuitenkin tulkinnut, että negatiivisesti ilmaistu ”ei halunnut” pitää sisällään valmentajan ja asiakkaan keskustelun siitä, että valmentaja erityisesti näki tarpeelliseksi hakemusten lähettämisen yhdessä tapaamisen aikana, mutta asiakas oli tästä kieltäytynyt. ”Työnjako”-luokkaan luokitellut ilmaisut olivat kaikki positiivisesti kirjoitettuja, mikä ei toki poista sitä mahdollisuutta, että näisäkin olisi ollut valmentajan mielestä tarve tehdä tiiviimpää yhteistyötä hakemusten lähettämisen suhteen. Toisten asiakkaiden kohdalla työnjako on erittäin perusteltua ja toivottavaakin, kun taas toisten kohdalla toivotaan tiiviimpää yhteistyötä. Joka tapauksessa, koska ilmaisu on tuotu esille raportissa, on tulkittavissa, että valmentaja haluaa lähettävän virkailijan olevan tietoinen tästä työnjaosta. Kävin vielä vertaillen läpi alle ja yli kuuden kuukauden valmennusten pelkistetyt ilmaisut ja pyrin yhdenmukaistamaan ne.

6.3.3 Sisällön analyysi: alaluokista yläluokkiin ja yhdistävään luokkaan

Seuraavassa luokitteluvaiheessa selittyi, miksi pelkistettyjen ilmaisujen lukumäärä erosi huomattavasti toisistaan: alle kuuden kuukauden valmennuksissa 403 pelkistettyä ilmaisua ja yli kuuden kuukauden valmennuksissa 298 ilmaisua. Pelkistetyt ilmaisut olivat alle puolen vuoden valmennusprosesseissa tarkempia kuin yli puolen vuoden luokittelussa. Tämä johtui mahdollisesti luokittelun epätasaisuudesta, raportoinnin monipuolisuudesta lyhyissä valmennussuhteissa tai raportoinnin yksinkertaistumisesta erityisesti pitkien asiakassuhteiden kohdalla sekä tutkijan epätarkkuudesta.

Ryhdyin luokittelemaan ensimmäisessä vaiheessa muodostettuja pelkistettyjä ilmaisuja alaluokkiin. Koska alaluokat näyttivät tässä vaiheessa sijoittuvan suoraan tiettyihin teemoihin, ryhdyin luokittelemaan pelkistettyjä ilmaisuja saman tien kahteen eritasoiseen luokkaan. Vaikka tulokset aluksi näyttivät johdonmukaisilta, ne eivät kestäneet lähempää tarkastelua. Luokittelu vaikutti lopulta vahvasti omilta oletuksiltani enemmän kuin sisällöstä nousevilta asioilta, joten jouduin palaamaan edeltäviin vaiheisiin ja tekemään luokittelut vaihe kerrallaan pelkistetyistä ilmaisuista alaluokkiin, niistä yläluokkiin ja eteenpäin.

Luokittelun tein Excel-taulukossa siten, että pelkistetyt ilmaisut olivat A-sarakkeessa mustalla fontilla. Siirsin samankaltaisia ilmaisuja alaluokkiin, jotka nimesin

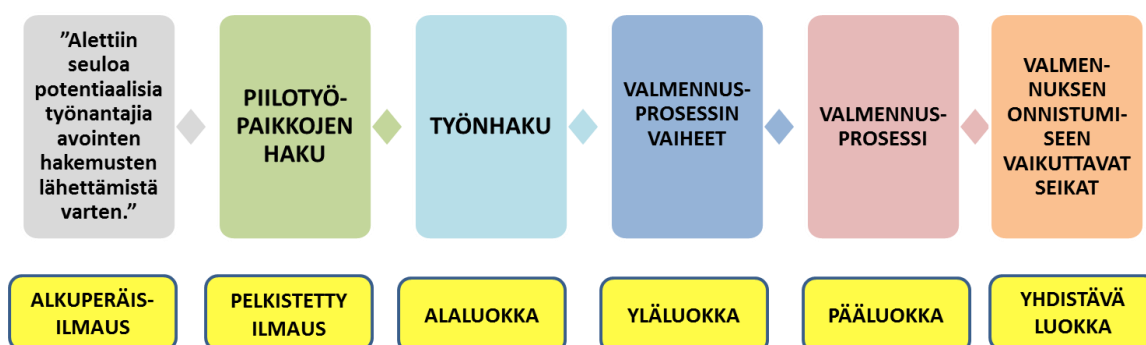
sinisellä fontilla. Alle ja yli kuuden kuukauden valmennusten alaluokat alkoivat tässä vaiheessa muodostua osittain samankaltaisiksi.

Alaluokkia muodostui ensimmäisessä vaiheessa yli kuuden kuukauden raporteista 59 kappaletta ja alle kuuden kuukauden raporteista 58 kappaletta. Koska luokittelun edetessä palasin useampaan otteeseen taaksepäin ja täsmensin luokkia edelleen, alaluokat täsmentyivät 54 luokasta lopulliseen 42:een.

Jatkoin luokittelua samalla tavalla seuraavaan vaiheeseen. Alkuvaiheessa luokitte-
lin ja nimesin luokkia jäämättä pohtimaan sen tarkemmin tarkoituksena ainoastaan edis-
tää analysointia. Luokat alkoivat muodostua yhdenmukaisiksi sekä alle että yli puolen
vuoden valmennuksissa. Palasin useampaan kertaan askeleen taaksepäin ja tarkastelin
luokittelua uudelleen.

Aluksi alaluokat muodostivat alle kuuden kuukauden valmennuksissa 13 yläluok-
kaa ja yli kuuden kuukauden valmennuksista 14 yläluokkaa. Analysoinnin viimeisen
vaiheen aikana kävin jälleen läpi edellisen vaiheen luokittelua ja täsmensin sekä tarken-
sin luokkia siten, että yläluokkia molemmissa valmennuskestoissa oli 14.

Analysoinnin viimeisessä vaiheessa muodostin neljä pääluokkaa ja niitä yhdistä-
vän luokan. Pääluokat nimettyäni tarkastelin niihin kuuluvia alaluokkia ja tarvittaessa
nimesin pää- ja alaluokkia selkeämmiksi. Osalla luokkia olivat ns. työnimet, jotka eivät
parhaalla mahdollisella tavalla kuvanneet sisältöä; esimerkiksi työnimellä ”valmennet-
tavan ominaisuudet” olevan luokan vaihdoin ”valmennettavan henkilökohtaiset tekijät”
-luokaksi.



KUVIO 5 Esimerkki sisällönanalyysiprosessista

Esimerkkinä luokittelusta esitän päiväkirjaraportista alkuperäisilmaisun ”Alettiin seuloa potentiaalisia työntantajia avointen hakemusten lähettämistä varten”, jonka pelkistettynä

ilmaisuna on ”piilotyöpaikkojen haku”. Se päätyi alaluokkaan ”työnhaku”, jonka luokittelin edelleen yläluokkaan ”valmennusprosessin vaiheet”. Pääluokaksi muodostui ”valmennusprosessi”. Yhdistäväksi luokaksi neljälle pääluokalle ”valmennuksen konteksti”, ”valmennusprosessi”, ”valmennettavan henkilökohtaiset tekijät” ja ”valmennuksen menetelmät” nimesin ”valmennuksen onnistumiseen vaikuttavat seikat” (kuvio 5).

7 TULOKSET

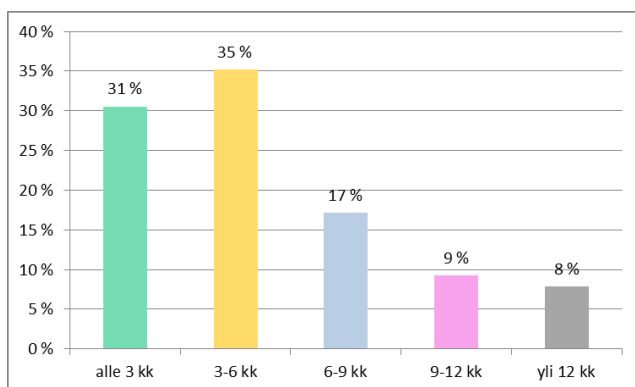
7.1 Miten valmennuksen kesto vaikuttaa sen lopputulokseen?

Sisällön erittelyssä tarkastelin valmennusprosesseja ja tutustuin kohderyhmään kaikkien vuoden 2012 loppuraporttien kautta pääasiassa kvantifioiden. Jaoin valmennusprosessit keston mukaan kolmen kuukauden välein alle kolme kuukautta kestäneistä valmennuksista yli vuoden kestäviin valmennuksiin. Vaikka kvantifioin aineistoa, niin esitän kuvat tuloksista ilman arvoja. Tähän esittämistapaan päädyin välttääkseni houkuttelevaa, mutta virheellistä tulkintaa siitä, että tästä työstä voisi vetää johtopäätöksiä palvelun tuloksellisuudesta työllistymisen kovien mittareiden näkökulmasta, ja toisaalta kiinnittääkseni huomion päättymissyiden painotusten suhteisiin eri kestoisissa valmennuksissa. Lisäksi valmentajien raportoimat syyt eivät ole vertailtavia, sillä esimerkiksi osassa valmennusprosesseja valmennus saattoi päättyä työelämävalmennuksen alkamiseen, kun osassa valmennus jatkui työelämävalmennusjakson rinnalla.

Tarkastelen valmennusten päättymissyitä pääsääntöisesti kyseessä olevan kalenterikeston valmennusten päättymissyihin. Siten esimerkiksi alle kolmen kuukauden valmennuksissa vertailukohtana ovat kaikki alle kolmen kuukauden valmennusten päättymissyyt, eivät kaikki vuoden 2012 valmennusprosessit.

Jos kuitenkin tarkastellaan koko vuoden valmennusprosesseja päättymissyyn kautta, niin avoimille markkinoille työllistyneitä ja sopimuksen päättymiseen päättyviä valmennusprosesseja on eniten. Myös työelämävalmennus on ollut merkittävänä väylänä työllistymiseen ja opiskeluun pääsy syynä työhönvalmennusprosessin päättymiseen. Palkkatukipaikat ja yrittäjyys ovat päättymissyinä määrältään vähäisiä.

Tutkimuksen loppuraporttien mukaan kaksi kolmasosaa (66 %) valmennusprosesseista kesti kalenterikestoltaan alle tai tasan kuusi kuukautta ja noin kolmannes yli puoli vuotta. Yli vuoden kestäviä valmennuksia vuonna 2012 oli 8 %. (Kuvio 6.)



KUVIO 6 Valmennusprosessien kestot

Kaikista valmennuksista lähes kolmannes kesti alle kolme kuukautta. Yksi tilaajista aloitti palvelun käyttämisen vasta elokuussa 2012, joten sen tilaamista työhönvalmennusprosesseista yksikään ei ylittänyt yli kuuden kuukauden kestoja. Osa lyhyistä alle kolmen kuukauden mittaisista valmennuksista on alkanut lähellä sopimuskauden eli vuoden 2012 päättymistä ja kaikista valmennuksista viidennes aloitettiin vasta lokakuun alun jälkeen, mikä näkyy myös sopimuksen päättymisen -päättymissyiden paljoutena lyhyissä valmennuksissa.

Luokittelin eri kestoiset valmennukset valmentajan raportoimaan tavoitteen saavuttamiseen päättyneisiin ja niihin, jotka olivat päättyneet johonkin muuhun syyhyn kuin tavoitteen saavuttamiseen. Tavoitteen saavuttamiset teemoittelin työllistymiseen, yrittäjyyteen, opintojen aloittamiseen, palkkatukityöhön ja työelämävalmennukseen /harjoitteluun sekä muuhun palveluun ohjautumiseen. Muina syinä olivat sopimuksen päättymisen, heikko motivaatio, työkykyongelmat ja muut syyt, kuten asiakkaan kaotaminen, matka kotimaahan tai muutto toiselle paikkakunnalle.

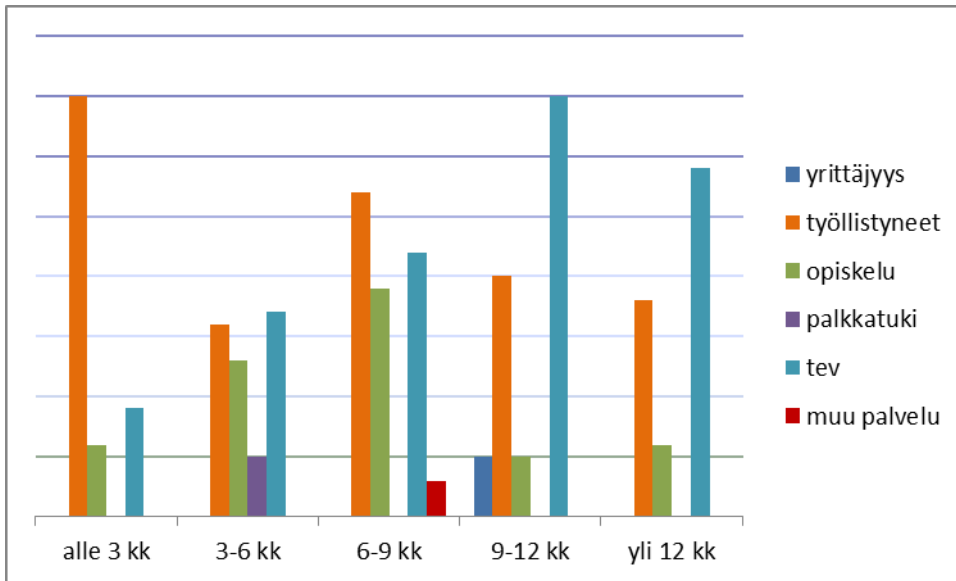
Vuoden 2012 valmentajien kirjoittamien raporttien pohjalta asiakasprosessit päättyivät työllistymiseen avoimille työmarkkinoille, työelämävalmennukseen, palkkatukiin ja opintoihin. Noin viidennes valmennuksista päättyi sopimuksen päättymiseen ennen tavoitteen saavuttamista ja kaikista sellaisista valmennusprosesseista, joissa ei päästy tavoitteeseen, noin 20 % oli alkanut loppuvuonna lokakuun alun ja marraskuun lopun välillä. Joulukuussa ei alkanut enää uusia valmennusprosesseja. Sopimuksen päättymisen tarkoitti pääsääntöisesti tilannetta, jolloin sopimukselle määritelty kalenterikesto täyttyi ja valmennus päätettiin siihen, vaikka valmentaja mahdollisesti näki valmennuksen jatkamisen asiakkaalle höydyllisenä työnhaun tukikeinona ja / tai asiakas toivoisi jatkoa.

Ohjattavia työllistyi usealle alalle asiakkuuspäälliköstä tuotantotyöhön ja rakennustöihin yksityiselle ja julkiselle sektorille. Yrittäjyyttä päätyi valmentajien raporttien mukaan toteuttamaan vain erittäin harva ja ainoastaan pidempikestoisissa, lähes vuoden kestävässä valmennussuhteissa. Opintoja aloitettiin työvoimapolitiittisilla kursseilla kuten Pätevänä työhön tai F.E.C. -koulutukset ja omaehtoisesti esimerkiksi lähihoitajakoulutuksessa. Palkkatukitoilla tarkoitettiin paikkoja, jotka oli ilmoitettu työ- ja elinkeinotoimistoon palkkatyöpaikaksi, kuten Kierrätyskeskuksen tai kuntien palkkatukipaikat, ja joihin työllistyminen ilman korkeinta korotettua palkkatukea ei pääsääntöisesti ollut mahdollista. Avoimille markkinoille työllistyessä oli myös mahdollisuus käyttää palkkatukea työllistymisen apuvälineenä, mutta se ei ollut paikan täyttämisen edellytys, vaan ennemminkin mahdollisuus työnantajalle käyttää tukea palkanmaksussa.

Työelämävalmennuksiin ja harjoitteluihin (nyk. työkokeilu) ohjattiin usealle alalle ja erilaisilla tavoitteilla. Aloja olivat muiden muassa lääkeala, toimistotyöt, eläintenhoito, katsastustoiminta, hoiva-ala, laboratorio ja tuotantotyö. Työelämävalmennuksella tavoiteltiin esimerkiksi työkokemusta jatko-opintoihin, testattiin työkykyä ja asennetta, hankittiin oman alan työkokemusta, pyrittiin luomaan jatkotyöllistymismahdollisuuksia sekä kokeiltiin alanvaihtoa. Osalla oli työelämävalmennuksessa jo sovittuna jatkomahdollisuudet työllistymiseen, jolloin työelämävalmennusjakso toimi suunnitellusti tutustumisen sekä osaamiseen näyttöpaikkana ja työpolun alkuvaiheena.

7.1.1 Tavoitteen saavuttaminen ja valmennuksen kesto

Valmennusten päättymissyiden painotus vaihteli valmennuksen keston mukaan, vaikkakin avoimille työmarkkinoille työllistyneitä oli kaikenkestoisissa valmennuksissa. Kaikenkestoisissa valmennuksissa oli kaikkia muita päättymissyitä paitsi yrittäjyys, muuhun palveluun siirtyminen ja palkkatukipaikka. Työllistyneitä valmennusjakson kaikista päättäneistä oli eniten alle kolmen kuukauden ja 6-9 kuukauden mittaisissa valmennuksissa.



KUVIO 7 Tavoitteen saavuttaminen valmennuksen kestoittain

Suhteessa valmennuskeston päättymissyihin työllistyneiden määrä yli puolittui, kun valmennus jatkui yli kolme kuukautta, mutta kesti alle puoli vuotta. Työllistyminen tavoitteeseen saavuttamisen päättymissyinä nousi jälleen tärkeimmäksi syyksi yli puolen vuoden valmennuksissa. Työelämävalmennuksen osuus päättymissyinä kasvoi tasaisesti valmennuksen keston mukaan ja kääntyi jälleen laskuun yli vuoden kestävässä valmennuksissa. Samoin kasvoi opiskelun osuus yhdeksään kuukauteen saakka kestävässä valmennuksissa ja tasoittui pidemmissä vähäisemmäksi.

Kolmesta kuuteen kuukauden valmennusten muut päättymissyöt jakaantuivat melko tasaisesti: työ, opiskelu tai työelämävalmennus. Tämä kesto oli myös ainoa aineistossa, josta asiakkaita siirtyi ns. valmiisiin palkkatukipaikkoihin esimerkiksi Kierrätyskeskukseen. Mediaanikesto 3-6 kuukauden valmennuksissa oli alle neljä kuukautta (3,7 kk).

Yli puolen vuoden valmennusprosesseista yksikään ei päättynyt palkkatukipaikkaan eli TE-hallinnossa ilmoitettuun esimerkiksi kunnan palkkatukityöhön valmentajien päiväkirjaraporttien mukaan. Työhönvalmennusprosessit 6-9 kuukauden kestoisissa valmennuksissa päättyivät melko tasaisesti työhön, opintoihin ja työelämävalmennukseen. Asiakkaita ohjautui myös muihin tarkoituksenmukaisempiin palveluihin kuten kuntoutuskurssille. Opintoina olivat kurssit, F.E.C. -koulutukset sekä toisen asteen tutkintotavoitteiset koulutukset.

Kun valmennuksen kesto lähestyi vuotta, niin työelämävalmennuksen osuus tavoitteen saavuttamisen päätymissyynä kasvoi. Työelämävalmennuspaikkoja oli muiden muassa hoiva-alalla ja laboratoriossa, työllistymisiä tapahtui esimerkiksi toimistotyöhön, kampaajaksi ja rakennusosalalle sekä rajoitetulla työluvalla siivoustyöhön.

Yli vuoden kestävässä valmennuksissa asiakkaita työllistyi esimerkiksi vakituiseen, kokoaikaiseen iltasiivoojan tehtävään ja ravintolatyöntekijäksi. Työelämävalmennus oli suhteellisesti huomattava valmennuksen päätymissyy ja asiakkaita eteni sitä kautta esimerkiksi kiinteistöhuoltoon ja laboratorioalalle.

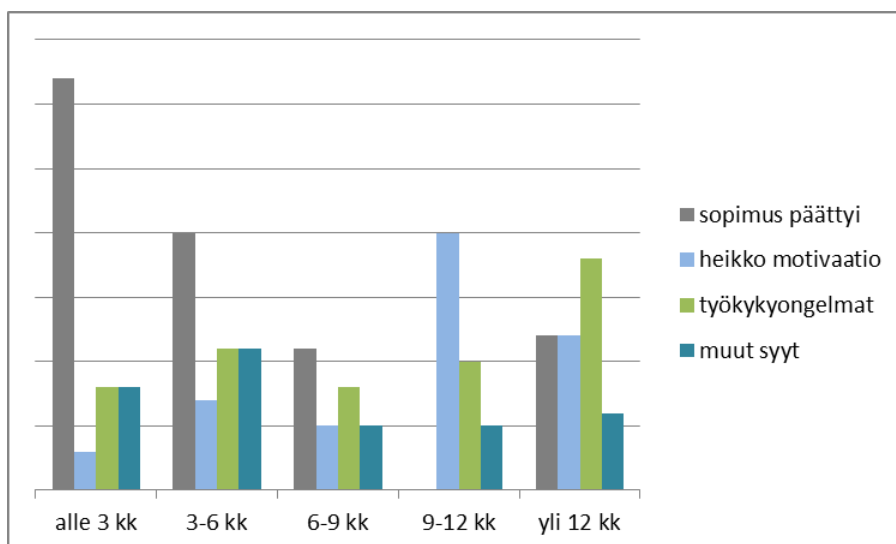
7.1.2 Muut kuin tavoitteen saavuttamisen päätymissyyt ja valmennuksen kesto

Valmennukset, jotka eivät päätyneet tavoitteen saavuttamiseen, johtuivat sopimuksen päätymisestä, motivaation puutteesta, työkykyongelmista tai muista syistä. Sopimuksen päätyminen valmennuksen päätymissyynä on suurin alle kolmen kuukauden sopimuksissa, joista suuri osa alkoi vuoden loppupuolella. Siten valmennuksessa käytettävä aika loppui puitesopimuksen päätymiseen, vaikka asiakas olisi ollut motivoitunut ja aktiivinen työnhakija. Kaikenkestoisista valmennuksista osa päätyi sopimusajan päätymiseen, mutta tässä syyssä painopiste oli kuitenkin alle puolen vuoden valmennusprosesseissa. Jatkovalmennuksen tarpeita tällaisissa tilanteissa kuvattiin loppuraporteissa ohjattavien pääsyyllä useisiin haastatteluihin, epäuskolla omaan työllistymiseen ja siten tuen tarpeella myös jatkossa sekä joltain osin myös ohjattavan taustatekijöillä kuten maahanmuuttajuudella tai terveysongelmilla.

Lähes viidenneksessä valmennusprosesseja ilmeni motivaatio- tai työkykyongelmia valmentajan raportoimana siten, että ne olivat pääsyy valmennuksen päätymiseen. Motivaatio-ongelmat ilmenivät monessa tapauksessa siten, että asiakas pääsi haastatteluun ja hänelle tarjottiin työtä, mutta hän ei ottanut sitä vastaan. Pari asiakasta koki yrittäjyysvaihtoehdon motivoivampana kuin työnhaun palkkatyöhön, mutta he eivät kuitenkaan saaneet edistettyä myöskään yrittäjyyttä. Asiakkaat olivat myös poissa tapaamisista eivätkä kunnolla sitoutuneet palveluun.

Motivaationpuutetta kuvasivat loppuraporteissa useat poissaolot, ohjattavan katoaminen tai kieltäytyminen tarjotusta työstä, maininnat alhaisesta motivaatiosta, kiinnostus johonkin muuhun toimintaan ja siksi alhainen motivaatio työnhakuun. Työkykyongelmiksi nimesin sellaiset syyt, joissa ohjattavat selittävät työttömyyttä työkykyongelmilla, tai jolloin ohjattavan työkyky on niin heikko, että työllistyminen avointen

markkinoiden työhön näyttää epätodennäköiseltä. Muita syitä olivat ohjattavien sitoutumattomuus palveluun, jopa katoaminen, tavoitteen muuttuminen esimerkiksi virkailijan osoittamaan palkkatukityöhön, matkat kotimaahan tai muutto toiselle paikkakunnalle.



KUVIO 8 Muut kuin tavoitteen saavuttamisen päättymissyöt ja valmennuksen kesto

Alle puolen vuoden valmennuksissa sopimuksen päättyminen oli huomattavan suurena päättymissyynä, 3-6 kuukauden valmennuksissa jopa suurimpana syynä suhteessa kaikkiin päättymisiin. Näissä valmennuksissa työhönvalmennusprosessi oli valmentajan arvion mukaan jäänyt kesken tai jatkaminen olisi hyödyttänyt asiakkaan työnhakua, asiakas oli ollut aktiivinen ja päässyt yleensä useampiin haastatteluihin sekä laajentanut työnhakua alkuperäisestä tavoitteestaan. Alle kolmen kuukauden valmennusten mediaanikesto oli 2,1 kuukautta. Jos valmennus alkoi lokakuun loppupuolella, aktiivista työnhakuaikaa ennen joulua oli vajaa kaksi kuukautta. Joulun välipäivinä valmennus oli aktiivista, lähetettiin hakemuksia ja haettiin tietoa piilotyöpaikkoihin hakua varten, mutta kontakteja työnantajiin ei kuitenkaan saanut. Vuonna 2012 työnantajakontaktointi joulun välipäivien työhausta jäi asiakkaan vastuulle sopimusten päättyttyä vuodenvaihteeseen ja uuden sopimuskauden alettua käytännössä vasta kesän 2013 lopussa työhönvalmennuspalvelun osalta.

Valmennuksissa, jotka kestivät 3-6 kuukautta, työkykyongelmat ja muut syyt nousivat lyhyitä valmennuksia suuremmiksi päättymissyiksi. Useampi valmennettava ohjattiin työkykyyn liittyviin jatkoselvityksiin tilaajalle. Valmennusprosesseissa nousi myös

sellaisia työllistymisen esteitä esille, joita tilaajalla ei välttämättä ollut aiemmin tiedossaan, kuten ongelmallinen alkoholinkäyttö. Asiakas saattoi myös työllistyä tai päästä työelämävalmennukseen, mikä ei onnistunutkaan työkyvyn tai muiden syiden takia, tai asiakkaalle tarjottiin työtä, mutta tämä ei ottanut sitä vastaan.

Heikko motivaatio valmentajan raportoimana selittävänä tekijänä sopimuksen päättymiseen nousi erityisesti esiin pitkissä, yli yhdeksän kuukauden mittaisissa valmennuksissa. Luultavasti asiakkaan sitoutumattomuus palveluun tuli ilmi jo aiemmin poissaolojen muodossa, mutta palvelua oli haluttu jatkaa. Toisaalta asiakkaiden motivaatio saattoi vaihdella valmennuksen aikana tai henkilökohtaisessa elämässä tapahtua jotain sellaista, mikä muutti suhtautumista työllistymiseen. Heikko motivaatio ei kuitenkaan tarkoittanut sitä, ettei asiakas olisi voinut työllistyä tai edetä valmennuksesta työpolulle.

Yli puoli vuotta kestäneissä valmennuksissa sopimuksen päättyminen päättymissyynä väheni suhteessa muihin syihin, 9-12 kuukautta kestäneissä valmennuksissa tätä syytä ei raportoitu lainkaan. Heikko motivaatio oli suurin päättymissyynä 9-12 kuukauden valmennusjaksoissa, mikä näkyi valmennuksessa muiden muassa siten, että runsaasta haastatteluista huolimatta asiakas ei työllistynyt, oli paljon poissa tapaamisista, työelämävalmennus keskeytyi asiakkaasta johtuvasta syystä tai asiakas esimerkiksi nautti ansiosidonnaista päivärahaa eikä kokenut aktiivista työnhakua ajankohtaiseksi.

Yli vuoden kestäneissä valmennuksissa työkyky- ja motivaatio-ongelmien taustalla oli terveydentilan haasteiden lisäksi pitkää työttömyyttä ja rikkonaista työhistoriaa, koulutuksen puutteita sekä oppimisvaikeuksia.

Työkykyongelmat olivat joko näkyviä valmennuksen alusta saakka tai ilmenivät valmennuksen aikana keskusteluissa ja mahdollisissa työkokeiluissa. Valmentaja toi raporteissa esille epäilyjä työkyvyn heikkenemisestä tai ehdotti ohjausta kuntouttavaan työtoimintaan. Toisaalta asiakkaalla saattoi olla haastavia työkykyongelmia kuten aktiivisesti oireileva epilepsia, joka asetti rajoituksia tulevalle työnkuvalle.

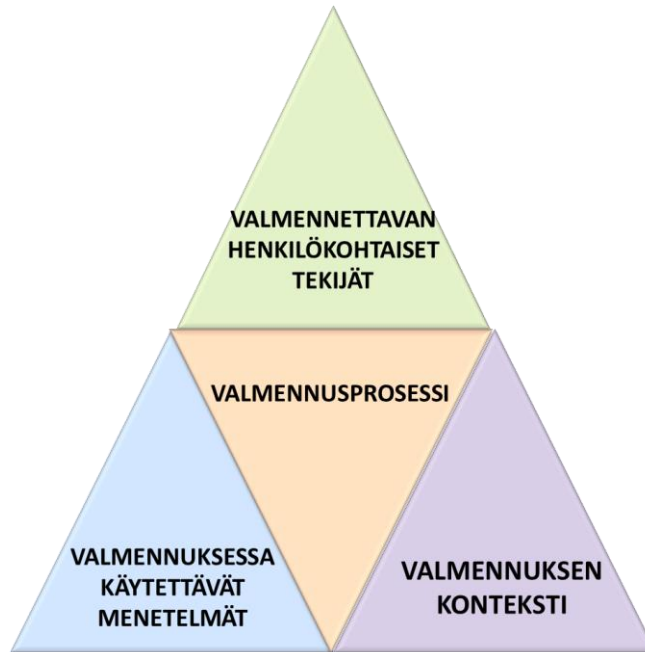
7.2 Mitä elementtejä on työhönvalmennusprosessissa, jossa tavoite saavutetaan?

Tutkin sisällönanalyysimenetelmällä valmentajien päiväkirjaraportteja tavoitteeseen päätyneistä valmennuksista vuodelta 2012. Analysoin yhteensä 93 päiväkirjaraporttia, jotka päättyivät joko työllistymiseen, opiskeluun, työelämävalmennukseen, palkkatuki-työhön tai muuhun tarkoituksenmukaisempaan ratkaisuun. Jätin analysoinnista pois ne päiväkirjaraportit, joissa ei ollut mainintaa päättymissyystä, vaikka se olisikin ollut mainittuna loppuraportissa tai muussa lähteessä. Jätin pois myös ne raportit, joissa asiakas oli melko varma työllistymisestään, mutta ei ollut saanut vielä vastausta haastattelusta.

Sisällönanalyysiin en sisällyttänyt valmennusprosessissa tehtävää alkukartoituslomaketta, vaan analysoin ainoastaan tapaamisista ja yhteydenotoista tehtyjä päiväkirjaraportteja. Vuoden 2012 valmennusprosesseissa alkukartoituslomake oli käytössä valmentajilla vaihtelevasti ja se keskittyi lähinnä valmennettavan historiatietoon. Erityisesti työkykyyn liittyvien asioiden osalta sisällönanalyysissa tuli kuitenkin yllättävänkin suuri määrä havaintoja, vaikka alkukartoituslomake ei ollut mukana analyysissa.

Raportit kuvailivat vaihtelevalla tarkkuudella valmennuksessa tehtyjä toimenpiteitä sekä valmennuksen kulkua. Valmentajat toivat päiväkirjaraporteissaan esille sopimuksen mukaisesti asiakkaan työnhakuun ja työllistymiseen vaikuttavia seikkoja, jotka olivat sekä työllistymismahdollisuuksia edistäviä että hidastavia. Osa prosesseista jatkui asiakkaan työn, koulutuksen tai työelämävalmennusjakson aikana pääasiassa alkuvaiheessa, osa päättyi asiakkaan työllistyessä tai siirtyessä toiseen toimintaan tai palveluun. Asiakkaiden tarpeet tukeen työnhaussa vaihtelivat, vaikkakin suurin osa vuoden 2012 asiakkaista tuli nykyiseltä tuetun työllistymisen palvelulinjalta. Tämä painotus saattoi näkyä myös sisällön analyysin tuloksissa.

Tavoitteen saavuttamiseen päätyvissä työhönvalmennusprosesseissa valmentajien raporttien mukaan elementteinä olivat valmennettavan henkilökohtaiset tekijät, valmennuksen konteksti, valmennuksessa käytettävät menetelmät sekä valmennusprosessiin liittyvät asiat.



KUVIO 9 Tavoitteen saavuttamiseen päättävän valmennuksen elementit

Vaikka asiakaskunta on ollut jo vuonna 2012 varsin heterogeeninen joukko, niin sisälönanalysissa tuli esille paljon työllistymiseen liittyviä haasteita kuten osaamisen puutteen suhteessa haettavaan työhön, työllistymiseen liittyvät negatiiviset tunteet, oman osaamisen epäily ja terveydelliset ongelmat. Taloudelliset ongelmat, poissaolot ja totuminen työttömän arkeen hidastivat myös tavoitteen saavuttamista.

Toisaalta tavoitteen saavuttamista edistivät asiakkaan aktiivisuus ja motivaatio, asenteiden muuttuminen positiivisemmaksi työllistymistä kohtaan, työnhakutapojen ja -alojen laajentaminen sekä valmentajan aktiivinen rooli työnhaussa. Valmennuksen menetelminä käytettiin muiden muassa suunnittelua, arviointia ja palautteen antamista.

Puolen vuoden kesto rajauksena ei tuonut suuria eroja valmennusprosessien sisältämien elementtien välille, vaikka joitain painotuseroja valmennusprosesseissa olikin. Osa tavoitteeseen päätyneistä valmennusprosesseista oli erittäin haastavia, mutta ilmeisesti ohjaus valmennuspalveluun on ollut oikea-aikainen ja tavoitteen asetanta realistinen, koska valmennuksista on joka tapauksessa edetty ja muutosta on tapahtunut.

Esittelen seuraavassa tuloksia pääluokittain. Pääluokat ja niihin kuuluvat yläluokat ovat täsmentyneet ja hakeneet paikkaansa pro gradu -työn edetessä sekä asiantuntijoiden ja valmentajien kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Myös oma näkemykseni valmennuksen sisällöstä sekä siinä käytettävistä menetelmistä erityisesti ohjauksellisesta näkökulmasta on kirkastunut ajatusprosessin myötä.

7.2.1 Valmennettavan henkilökohtaiset tekijät

Valmentajat kirjasiivat päiväkirjaraporteissaan valmennettavan henkilökohtaisia tekijöitä pääasiassa työllistymisen ja valmennukseen sitoutumisen näkökulmista. Valmentajat toivat esille valmennettavien terveydentilan ongelmia ja työnhakua rajoittavia tekijöitä sekä valmennettavan työnhaun kannalta positiivisia tekijöitä sekä aktiivisuutta. Valmentajat arvioivat ominaisuuksia valmennettavan hakeman alan ja työnhakuprosessin - kuten haastatteluissa pärjäämisen - kannalta.

Aineistossa ei tarkasteltu ikäjakaumaa valmennuskestoittain, mutta erityisesti alle puolen vuoden valmennuksissa oli runsaasti nuorisotakuun piiriin kuuluvia valmennettavia. Kokon (2005) mukaan työnhaun epäonnistumiset vaikuttavat eniten nuoriin hakijoihin, mutta he myös toipuvat niistä nopeimmin. Keski-ikäisillä on enemmän jaksamisongelmia ja psyykkistä pahoinvointia työttömyydestä, koska he yleensä ovat menettäneet työn, kun taas nuoret eivät välttämättä ole päässeet vielä opintojen jälkeen työelämään. (Kokko 2005.)

Terveydentilan ongelmat ja työnhakua rajoittavat tekijät olivat osaamisen rajoitteita ja puutteita, asiakkaan asettamia rajauksia työlle, negatiivisia tunteita ja kriittistä asennetta, terveydellisiä rajoitteita, oppimisen ongelmia, oman osaamisen epäilyä ja motivaation puutetta sekä epäselviä tavoitteita ja työssä ilmenneitä terveydentilan haasteita. Lisäksi työnhakua rajoittavina tekijöinä olivat passiivisuus, aiemmat huonot kokemukset ja työnhakua rajoittavat tottumukset.

TAULUKKO 3 Valmennettavan henkilökohtaiset tekijät: terveydentilan ongelmat ja työnhakua rajoittavat tekijät

VALMENNETTAVAN HENKILÖKOHTAISET TEKIJÄT	
valmennettavan terveydentilan ongelmat ja työnhakua rajoittavat tekijät	
<i>alle 6 kk</i>	<i>yli 6 kk</i>
TYÖNHAKUA RAJOITTAVAT SEIKAT: OSAAMISEN PUUTE	OSAAMISEN RAJOITTEET
TYÖNHAKUA RAJOITTAVAT SEIKAT: VALMENNETTAVAN TOIVEET	ASIAKKAAN RAJAUKSET TYÖLLE
NEGATIIVISET TUNTEET	KRIITTINEN ASENNE JA TUNTEET
TYÖNHAKUA RAJOITTAVAT SEIKAT : TERVEYS	TYÖNHAUN TERVEYDELLISET RAJOITTEET
OPPIMISEN ONGELMAT	EPÄSELVÄ TAVOITE
OMAN OSAAMISEN EPÄILY	TERVEYDENTILAN HAASTEET TYÖSSÄ
MOTIVAATION PUUTE	VALMENNETTAVAN PASSIIVISUUS
VALMENNETTAVAN PASSIIVISUUS	HUONOT KOKEMUKSET
HUONOT KOKEMUKSET	
VALMENNETTAVAN TYÖNHAKUA RAJOITTAVAT TEKIJÄT JA TOTTUMUKSET	

Osaamisen rajoitteista oli mainittu esimerkiksi erilaisten korttien (työturvallisuuskortti, trukkiportti jne.) puute, osaamisen vanhentuminen, koulutuksen puute tai kielitaidon puute. Aineistoissa oli hyvin heikolla suomenkielen taidolla olevia valmennettavia, jotka eivät kyenneet kommunikoimaan myöskään ruotsiksi tai englanniksi. Toisinaan valmennettavan jyrkät rajaukset ja epärealistiseltakin kuulostavat toiveet työn suhteen näyttäytyivät epävarmuutena työn sisällöstä ja niistä vaatimuksista, mitä mahdollisessa tulevassa työssä asetetaan.

Asiakkaan rajauksia tai toiveita työlle työnhakua rajaavina seikkoina olisi voinut osittain ajatella myös tavoitteen kirkastamisena ja siten työnhaun kannalta positiivisina elementteinä. Työnhakua rajoittavina seikkoina ne kuitenkin estivät ja häittäsivät työnhakua sekä näyttäytyivät valmentajalle ristiriitaisina haettavan tehtävän suhteen tai epärealistisina esimerkiksi palkkatoiveen suhteen. Rajaukset liittyivät muiden muassa työn vaatimaan koulutustasoon, työpaikan sijaintiin, työaikaan, työnhaun tapoihin, aloitusajankohtiin ja työtehtäviin. Asiakkaan toiveena saattoi myös olla eläkkeelle siirtyminen tai vastauksen odottaminen jokaisesta yksittäisestä hakemuksesta ennen seuraavan lähettämistä.

Negatiiviset tunteet alle puolen vuoden valmennuksissa liittyivät ristiriitaisuuksiin tai eriarvoisuuden kokemukseen esimerkiksi työelämävalmennusjaksolla. Ristiriitaisuudet ilmenivät esimerkiksi valmennettavan esimiehen ja valmennettavan kertomusten, tai valmennettavan kertomuksen ja hänen olemuksensa välillä. *Kriittinen asenne ja negatiiviset tunteet* yli puolen vuoden valmennuksissa näkyivät valmentajan epäilynä valmennettavan työnhaun asennetta kohtaan, valmennettavan epäilynä omiin työllistymisen mahdollisuuksiinsa ja ristiriitaisuutena käytöksessä.

Työttömyyden pitkittyessä terveydelliset, stressiin pohjautuvat ongelmat nousevat samalle tasolle kuin työelämässä pitkäaikaista koettua epävarmuutta kokeneilla (Mauno & Kinnunen 2005). *Terveydentilan rajoitteita* työnhaun kannalta olivat esimerkiksi erilaiset sairaudet, muistiongelmat, tuki- ja liikuntaelinvaivat, epilepsia, allergiat, sydänvaivat sekä aistirajoitteet kuten näkö- tai kuulovamma. Osalla valmennettavia oli käynnissä työkyky- tai muu terveydentilaselvitys.

Tulokset mukailivat väitettä, että työnhakuaktiivisuus vähenee, kun työttömyys pitkittyy ja arvio omista mahdollisuuksista heikkenee sekä epäonnistuneet haut tuottavat pettymyksiä. Työttömyys ja työkyvyttömyyseläkkeellä olo sekä toimeentulotuen asiakkuus ovat työikäisten elämänlaadun merkittävimpiä riskitekijöitä. Työmarkkina-

asemalla on suuri merkitys yleisen elämänlaadun lisäksi myös fyysiselle ja psyykkiselle elämänlaadulle. Työttömyys lähes tuplaa riskin heikentyneeseen psyykkiseen elämänlaatuun. (Aho ym. 2005; Kortteinen & Tuomikoski 1998; Tapaninen 2000; Vaarama ym. 2010.)

Alle puolen vuoden valmennuksissa esille nousivat myös oppimisen ongelmat, oman osaamisen epäily ja motivaation puute. *Oppimisen ongelmat* ilmenivät raporteissa esimerkiksi oppimis- ja keskittymisvaikeuksina sekä lukihäiriönä. *Oman osaamisen epäily* oli osaamisen vähättelyä myös työnhakuasiakirjoissa, uskon ja luottamuksen puutetta omiin mahdollisuuksiin sekä kykyihin ja tunnetta, ettei ollut tehnyt mitään merkityksellistä. Yli puoli vuotta kestävässä valmennuksissa ilmeni myös valmennettavien epäilyä omiin mahdollisuuksiinsa, mutta ei kuitenkaan niin paljon kuin alle puolen vuoden valmennuksissa. *Motivaation puute* näyttäytyi esimerkiksi innottomuutena sekä siinä, ettei valmennettava osannut nimetä mitään kiinnostavaa hakukohdetta tai -alaa.

Valmennusprosesseissa näkyi osittain valmennettavien kokemus siitä, ettei heillä ollut tasavertaisia osallistumismahdollisuuksia eikä uskoa mahdollisuuksiin osallistua yhteiskunnan toimintaan tasavertaisina jäseninä. Ohjauksella pyrittiin tukemaan valmennettavan voimaantumista, jotta hän saavuttaisi niin halutessaan mahdollisuuden osallistua kykyjensä mukaan yhteiskunnan sosiaalisiin aktiviteetteihin, kuten koulutukseen, työhön, virkistykseen, perhe-elämään sekä eri yhteisöjen toimintaan. (Peavy 1998.)

Teoriaosuudessa tuotiin esille myös tavoitteen asettamisen ongelmia. Kun tavoitetta valitaan, ajatellaan päämäärätietoisesti, mutta valintaan liittyy kuitenkin luopuminen muista, vaihtoehtoisista tavoitteista, mikä aiheuttaa vaikeuksia päätöksenteolle. Toisaalta voidaan nähdä ja haluta se hyvä, joka tulee tavoitteen saavuttamisesta, mutta ei haluta tehdä uhrauksia tai kompromisseja sen saavuttamiseksi. Valmennettava voi jättää päätöksen ”roikkumaan ilmaan” ja antaa jonkin ulkoisen tekijän tehdä päätöksen hänen puolestaan. Yli puolen vuoden valmennuksissa *epäselvä tavoite* ilmeni tavoitteiden ristiriitaisuutena ja esimerkiksi haluna lähteä opiskelemaan ilman, että miettii mille alalle, tai toiveena saada palkkatyö, mutta haluna panostaa vain harjoittelupaikkahakuun. (Peavy 1998.)

Työssä ilmenevät terveydelliset rajoitteet ilmenivät työtehtävissä esimerkiksi työkokeilussa ja olivat pääasiassa jaksamiseen sekä muihin rajoitteisiin liittyviä. Työtehtäviä arvioitiin sekä valmennettavan että työkokeilupaiikkojen ohjaajien kanssa.

Lampinen tuo esiin myös sellaisia työllistymisen esteitä, jotka voivat olla työllistettävään henkilöön liittyviä, kuten motivaationpuute työllistymisen suhteen, tai ohjaajaan liittyviä, kuten uskonpuute asiakkaan kykyihin. Toisaalta pitkittynyt työttömyys laskee työnhakuaktiivisuutta ja voimakkaasti työhön sitoutuneilla ihmisillä työpaikan menettäminen saattaa aiheuttaa sen, että he eivät kykene hakemaan aiempaa asemaansa alemmaa tehtävää ja näin vaikeuttavat entisestään omaa työllistymistään. Lampinen pääättelee, että ohjaaminen avoimille työmarkkinoille onnistuu, jos ohjaajalla on riittävästi aikaa sekä laaja-alaista osaamista, verkostot työnantajiin ja uskoa asiakkaaseensa. (Kortteinen & Tuomikoski 1998; Lampinen 2006.)

Valmennettavan passiivisuus liittyi alle puolen vuoden valmennusprosesseissa esimerkiksi työnhaun toimintojen välttämiseen, kuten puheluiden tai välitehtävien tekemättä jättämiseen, päättämättömyyteen tai oma-aloitteisuuden puutteeseen. Pidemmissä valmennuksissa se saattoi olla kokonaisvaltaisempaa aktiivisuuden ja mielenkiinnon puutetta sekä itsenäisen työnhaun passiivisuutta. Työnhaku keskittyi valmennustapaamisiin ja oli käytännössä valmentajan vastuulla. Passiivisuus johtui pääosin kyvyttömyydestä joko kielitaidon tai muiden osaamisen puutteiden takia eikä siten ole täysin verrattavissa valmennettavan työnhaun kannalta rajoittaviin ominaisuuksiin, kuten kriittiseen asenteeseen tai negatiivisiin tunteisiin.

Asiakkaiden kannalta työhönvalmennus koettiin hyödylliseksi avoimille markkinoille työllistymisen edistäjänä tai oikean palvelun piiriin ohjaavana siinä tapauksessa, kun asiakkaalla ilmenee ongelmia, joita ei muissa palveluissa ole saatu esiin. Palvelun arviointi on kuitenkin hankalaa, koska vaikutukset saattavat olla nähtävissä vasta pitkän ajan kuluttua. (Vogt & Sariola 2005.)

Huonot kokemukset olivat esimerkiksi pettymyksiä tai turhautumista työnhaussa ja aiempia huonoja kokemuksia työssä tai opinnoissa, kuten kiusaamista tai huomiotta jäämistä. Alle puolen vuoden valmennuksissa *työnhakua rajoittivat valmennettavan henkilökohtaiset tekijät ja tottumukset*, joita valmentaja toi esiin raporteissaan mm. työttömyyden pitkittymisenä ja valmennettavan suhtautumisena omaan ikäänsä. Lisäksi valmentajat huomioivat valmennettavien läheisten toiminnassa piirteitä, mitkä eivät tukeneet valmennettavien työllistymistä. Tällainen toiminta voi olla Leppäsen ja Rauhalan (2012) mainitsema kilpailevia sitoumuksia ja pyrkimyksiä sekä uskomuksia, jotka vaikeuttavat muutospyrkimyksiä.

Valmennettavan työnhaun kannalta positiiviset tekijät ja aktiivisuus olivat aktiivista työnhakua, vahvuuksia, positiivista asennetta ja tunteita sekä motivaatiota.

TAULUKKO 4 Valmennettavan henkilökohtaiset tekijät: positiiviset tekijät ja aktiivisuus

VALMENNETTAVAN HENKILÖKOHTAISET TEKIJÄT	
valmennettavan työnhaun kannalta positiiviset tekijät ja aktiivisuus	
alle 6 kk	yli 6 kk
AKTIIVINEN ITSENÄINEN TYÖNHAKU	VALMENNETTAVA AKTIIVINEN TYÖNHAKIJA
VALMENNETTAVAN VAHVUUDET	VALMENNETTAVAN POSITIIVINEN ASENNE JA VAHVUUDET
POSITIIVISET TUNTEET	
VAHVUUTENA MOTIVAATIO	

Aktiivinen työnhaku kuvattiin raporteissa aktiivisena työnhaun tilanteena, runsaina työnhakuun liittyvinä välitehtävinä kuten soittoina piilotyöpaikkoihin ja tiedonhakuna liittyen työnhakuun, sekä itsenäisenä työnhakuna.

Vahvuuksia oli kirjattu runsaasti ja yksityiskohtaisesti erityisesti alle puoli vuotta kestävässä valmennuksissa. Niissä vahvuudet liittyivät erilaisiin työn vaatimiin osaamiin, kuten IT-osaaminen tai kielitaito, ja asiakkaan ominaisuuksiin, kuten täsmällisyyteen tai vuorovaikutustaitoihin. Toisaalta myös tavoitteen selkeys alle puolen vuoden valmennuksissa nousi valmennettavien vahvuudeksi. Yli puolen vuoden valmennuksissa *valmennettavan positiivinen asenne ja vahvuudet* olivat esimerkiksi teknisen tai kielellisen osaamisen lisäksi valmennettavan ”skarppiutta” ja asiallisuutta. Positiivinen asenne näkyi motivaationa ja kiinnostuksena laajasti työllistymisen mahdollisuuksiin sekä innostuksena.

Alle puolen vuoden valmennuksissa positiivisia ominaisuuksia olivat lisäksi positiiviset tunteet ja motivaatio. *Positiiviset tunteet* olivat yleisesti positiivisuutta ja toisaalta kohdistuivat esimerkiksi valmennukseen ja työelämävalmennusjaksoon. Valmennuksessa kuulluksi tuleminen tunne herätti positiivisuutta.

Vahvuutena oleva motivaatio saattoi syntyä esimerkiksi turhautumisesta työttömyyteen tai halusta oppia uutta. Myös taloudelliset seikat, esimerkiksi huono taloudellinen tilanne tai mahdollisuus päästä velkajärjestelyyn, toimivat motivoivana voimana kohti työllistymistä.

Nopeammin tavoitteeseen päätyvissä valmennusprosesseissa valmennettavien vahvuudet olivat selkeämmin havaittavissa kuin pidemmissä valmennuksissa. Valmen-

nettava osasi myös itse tuoda esille vahvuuksiaan, osaamistaan ja työhaun kannalta positiivisia ominaisuuksiaan.

7.2.2 Valmennuksen konteksti

Työhönvalmennuspalvelussa valmentajalla on käytössään alkukartoituslomake, jolla valmentajaa ohjataan tutustumaan valmennettavan arkeen ja tilanteeseen, elämänkenttään. Tästä huolimatta myös aineistona olevissa päiväkirjaraporteissa palattiin useasti kuvaamaan valmennettavan kokonaistilannetta, valmennuksen kontekstitekijöitä.

Valmentajalle valmennettavan elämänkenttään tutustuminen on tärkeää, jotta hän ei sorru näennäiseen tehokkuuteen ja suoraviivaiseen ”ongelmanratkaisuun”. Valmennettavan ulkoisena näyttäytyvä ongelma kuten työttömyys voi olla sidoksissa myös muihin elämänalueisiin. Myös sosiodynaamisen ohjauksikäsitteiden ohjaustilanteet ovat kulttuurisesti, historiallisesti ja institutionaalisesti tilannekohtaisia ja kontekstispesifejä. (Onnismaa 2007a.)

Päiväkirja-aineistossa kuvailtiin valmennettavan arkea ja valmennuksen kontekstia eli sitä todellisuutta, jossa valmennus toteutettiin. Valmennuksen kontekstiin liittyviä yhteisiä asioita olivat valmennuksen hidasteet ja valmennettavan arjen haasteet. Alle puolen vuoden valmennuksissa kontekstiin liittyviä asioita olivat valmennukseen vaikuttavat muut tekijät ja yli puolen vuoden valmennuksissa työmarkkinatilanne, tuet ja valmennuksen ulkopuoliset seikat.

Kontekstielementit tuovat esille myös kilpailevia uskomuksia, jotka saattavat hidastaa työllistymistä tukevaa toimintaa. Näiden uskomusten ja pyrkimysten sanoittaminen vasta mahdollistaa muutokseen ryhtymisen. Toisaalta myös pitkittynyt työttömyys passivoi sekä aiheuttaa esimerkiksi itseluottamuksen ja omiin kykyihin uskomisen vähenemistä sekä aloitekyvyttömyyttä (Leppänen & Rauhala 2012; Tapaninen 2000).

Osaan kontekstisidonnaisista elementeistä on mahdollisuus vaikuttaa ja osa kertoo valmennettavan todellisuudesta, joka voi olla toisenlainen kuin valmentajan näkemys tilanteesta. Valmentajien kuvaukset valmennettavan todellisuudesta ja siihen vaikuttavista asioista eivät välttämättä ole yhteneviä heidän omien näkemystensä kanssa, mutta niiden sanoittaminen antaa mahdollisuuden ymmärtää tavoitteen asettamista ja työhaukua valmennettavan näkökulmasta. Valmentaja ei ole kaikkietävä asiantuntija, hänen näkökulmansa on vain erilainen kuin asiakkaan. (Peavy 2000; Peavy 1998.)

Valmennuksen hidasteita olivat eri syistä johtuvat poissaolot. *Poissaoloja* oli terveydellisistä syistä, mutta myös unohtamisten, perhetilanteen tai vaikkapa haastattelujen takia. Yli puolen vuoden valmennuksissa poissaoloja oli myös sen takia, että asiakas halusi lomalla, pitää taukoa valmennuksessa tai häntä ei tavoittanut.

TAULUKKO 5 Valmennuksen konteksti: valmennuksen hidasteet

VALMENNUKSEN KONTEKSTI	
valmennuksen hidasteet	
<i>alle 6 kk</i>	<i>yli 6 kk</i>
POISSAOLOT	POISSAOLOT
VALMENNUKSEN TEKNISET HAASTEET	TERVEYDENTILAN HIDASTEET VALMENNUKSESSA
TYÖNHAKUA RAJOITTAVAT SEIKAT: TILAAJA	NEGATIIVINEN ARVIOINTI TYÖSSÄ
HAASTATTELUN ONGELMAT	

Alle puolen vuoden valmennuksissa ilmeni *valmennuksen teknisiä haasteita* kuten internetin toimimattomuutta tai sopimusongelmia. Myös valmentajaa saatettiin vaihtaa esimerkiksi valmentajan siirtyessä muihin tehtäviin. *Tilaaajan aiheuttamat työhaun rajoitteet* liittyivät esimerkiksi määrärahojen loppumiseen tai siihen, ettei valmennettavalla aiemmasta tiedosta poiketen ollutkaan oikeutta johonkin tukitoimeen, esimerkiksi työelämävalmennukseen. *Haastattelun ongelmat* aiheuttivat hidasteita mm. valmennettavien peruessa haastatteluja tai haastattelutilanteen sujumattomuuden takia.

Yli puolen vuoden valmennuksissa *terveydentilan hidasteet valmennuksessa* olivat erilaisia vilustumisia, hammassärkyjä, uniongelmia sekä jaksamiseen liittyviä vaikeuksia. *Negatiivinen arviointi työssä* oli erilaisia ongelmia työ- tai työelämävalmennussuhteen kuluessa. Esimerkiksi valmennettavan asenne työtä kohtaan saattoi olla kyseenalainen tai osaaminen puutteellista työtehtäviin tai työnantaja arvioi valmennettavan työstä suoriutumista negatiivisesti.

Valmennettavan arjen haasteita kuvasivat taloudelliset ja elämänhallinnalliset ongelmat. Alle puolen vuoden valmennuksissa työnhakua rajoitti se, ettei asiakasta tavoiteta. Yli puolen vuoden valmennuksissa arjen haasteita kuvasi valmennettavan tottuminen työttömyyteen.

Työttömyydestä on tullut jokapäiväinen ilmiö, ja toisille se näyttäytyy pitkäaikaisena, rakenteellisena työttömyytenä. Taloudellisen kasvunkin aikana työttömyys pysyttelee varsin korkealla, sillä työvoiman kysynnän rakenne muuttui nopeammin kuin työvoiman rakenne. (Bauman 2002; Hutton & Giddens 2001; Saloniemi & Virtanen 2008.)

TAULUKKO 6 Valmennuksen konteksti: Valmennettavan arjen haasteet

VALMENNUKSEN KONTEKSTI	
valmennettavan arjen haasteet	
alle 6 kk	yli 6 kk
TYÖNHAKUA RAJOITTAVAT SEIKAT: TALOUS	ARJEN TALOUDELLISET ONGELMAT
ELÄMÄNHALLINNAN ONGELMAT	ELÄMÄNHALLINNAN ONGELMAT
ASIAKASTA EI TAVOITA	TOTTUMINEN TYÖTTÖMYYTEEN

Taloudelliset ongelmat työnhakua rajoittavina elementteinä alle puolen vuoden valmennuksissa näkyivät esimerkiksi siinä, että valmennettava keskeytti koulutuksen tai ei lähtenyt opiskelemaan taloudellisten syiden takia. Toisaalta molemmankestoisissa valmennuksissa mietittiin työllistymisen vaikutusta toimeentuloon ja olemassa oleviin tukiin. Yli puolen vuoden valmennuksissa arjen taloudelliset haasteet liittyivät mm. terveydenhoitoon ja valmennukseen osallistumiseen, lähinnä tapaamisiin tulemiseen.

Köyhyyden dynamiikkaa tutkittaessa on selvinnyt, että köyhyysjaksot ovat yleensä melko lyhyitä, ja pitkät, jatkuvat köyhyysjaksot harvinaisia. Lyhyillä köyhyysjaksoilla on kuitenkin taipumus toistua, joten lyhytkin köyhyysjakso nostaa riskin uudelle jaksolle vuosiksi eteenpäin. Toisaalta, jos köyhyysjakso pitkittyy, hankaloituu siitä pois pääseminen. (Moisio 2006; Poijula & Ahonen 2007.)

Elämönhallinnan ongelmista alkoholi ja ajankäytön ongelmat, kuten päivärytmin sekavuus tai jatkuvat myöhästelyt, ilmenivät kaikenkestoisissa valmennusprosesseissa. Yli vuoden kestävässä valmennuksissa oli lisäksi esimerkiksi erilaisia parisuhdeongelmia, työttömän arjen kokemista raskaaksi ja hallitsemattomuutta arjen perusasioiden hoidossa.

Alle puolen vuoden valmennuksissa oli myös tilanteita, joissa työnantaja *ei tavoittanut valmennettavaa*. Yli puolen vuoden valmennuksissa valmentajat huomasivat, että valmennettavat olivat *tottuneet työttömyyteen*. Valmennettavat saattoivat kuvata työttömyyttä sujuvana arkena sekä vapautena liikkuu.

Alle puolen vuoden valmennuksissa **valmennukseen vaikuttavat muut tekijät** liittyivät valmennettavan arkeen sekä työmarkkinatilanteeseen. Yli puolen vuoden valmennuksissa **työmarkkinatilanne, tuet ja valmennuksen ulkopuoliset seikat** olivat valmennettavan arki, hyvä tai vaikea työmarkkinatilanne, työnhaun tuet, työnhakuun vaikuttavat valmennuksen ulkopuoliset asiat sekä valmentajan mukanaolo työn alkuvaiheessa.

TAULUKKO 7 Valmennuksen konteksti: valmennukseen vaikuttavat muut tekijät ja työmarkkinatilanne, tuet ja valmennuksen ulkopuoliset seikat

VALMENNUKSEN KONTEKSTI	
valmennukseen vaikuttavat muut tekijät	työmarkkinatilanne, tuet ja valmennuksen ulkopuoliset seikat
<i>alle 6 kk</i>	<i>yli 6 kk</i>
VALMENNETTAVAN ARKI	VALMENNETTAVAN ARKI
VALLITSEVA TYÖMARKKINATILANNE	VALLITSEVA TYÖMARKKINATILANNE
	TYÖNHAUN TUET
	TYÖNHAKUUN VAIKUTTAVAT VALMENNUKSEN ULKOPUOLISET ASIAT

Valmennettavan arkeen luokitellut seikat eivät olleet työnhaun kannalta negatiivisesti tai positiivisesti latautuneita vaan lähinnä huomioituja arjen asioita valmennettavan siirryessä työnhakijasta työntekijäksi. Niitä olivat läheiset ja perhe sekä työn aloituksen suunnittelu suhteessa näihin. Suunniteltiin myös tulevia työmatkoja osana arkea sekä huomioitiin taloudellinen tilanne sekä etsittiin siihen mahdollisesti ratkaisut. *Työmarkkinatilanne* saattoi olla hyvä tai vaikea, haettavia paikkoja ei välttämättä löytynyt työnhakuilmoituksista. Työmarkkinatilanteesta johtuen myös erottuminen työnhakijana koettiin ongelmalliseksi.

Yli puolen vuoden valmennuksissa *työnhaun tuet* kuten palkkatuki ja mahdollisuus työelämävalmennukseen olivat valmennuksessa esillä. *Työnhakuun vaikuttavia valmennuksen ulkopuolisia asioita* olivat esimerkiksi virkailijan vaihtuminen tai työ- tai koulutustarjous virkailijalta.

Valmennuksen kontekstielementit rajaavat sekä mahdollistavat palvelua ja sen toteuttamista tilaajan antaman lähetteen ja valmennettavan todellisuuden näkökulmista ja niiden väliltä. Valmentaja pyrkii tuomaan molempia näkökulmia esille raportoinnissaan sekä tarvittaessa löytämään yhdistäviä elementtejä tavoitteeseen pääsemiseksi.

7.2.3 Valmennusprosessi

Valmennusprosessia kuvattiin valmennusprosessin vaiheiden ja valmennuksessa tapahtuvien positiivisten muutosten kautta.

Valmennusprosessin vaiheet vaihtelivat alle ja yli puolen vuoden valmennuksissa. Alle puolen vuoden valmennuksissa valmennusprosessia kuvasivat aloitusvaihe, haastattelutilanteet, valmennuksen tarkastelupisteet, tavoitteen saavuttaminen ja päätös-

vaihe. Yli puolen vuoden valmennuksissa vaiheet olivat aloitusvaihe, työnhaku, valmennuksen välivaihe, haastatteluun pääsemien, tavoitteen saavuttaminen, työn aloitus tuetusti sekä päätösvaihe.

TAULUKKO 8 Valmennusprosessi: valmennusprosessin vaiheet

VALMENNUSPROSESSI	
valmennusprosessin vaiheet	
<i>alle 6 kk</i>	<i>yli 6 kk</i>
ALOITUSVAIHE	ALOITUSVAIHE
TYÖNHAKU	TYÖNHAKU
HAASTATTELUTILANTEET	VALMENNUKSEN VÄLIVAIHE
VALMENNUKSEN TARKASTELUPISTEET	HAASTATTELUUN PÄÄSEMINEN
TAVOITTEEN SAAVUTTAMINEN	TAVOITTEEN SAAVUTTAMINEN
PÄÄTÖSVAIHE	TYÖN ALOITUS
	PÄÄTÖSVAIHE

Aloitusvaiheessa alle puolen vuoden valmennuksissa tehtiin työhönvalmennussopimus ja keskusteltiin valmennukselle asetettavista tavoitteista sekä toiveista. Valmennettavan alkutilannetta kartoitettiin ja annettiin välitehtäviä. Yli puolen vuoden valmennuksissa aloitusvaiheeseen kuuluivat kolmikantatapaaminen virkailijan luona sekä alkutilanteen kartoitus.

Valmennusraporteissa kuvattiin *työnhakua* runsaasti. Työnhakuun liittyivät työnhaun eri tavat kuten esimerkiksi haku työnhakuilmoitusten, oman verkoston tai henkilöstöpalveluyritysten kautta, työpaikkojen kartoitus ja piilotyöpaikkojen haku työpaikkakerroksineen, koulutushaku sekä oman ilmoituksen julkaiseminen CV-netissä. Alle puolen vuoden valmennuksissa käytettiin myös suoramakukonsultteja. Lisäksi valmennuksissa odotettiin - esimerkiksi kutsua haastatteluun tai haastattelun tulosta, päättäjien paluuta lomalta, koulutushaun tulosta, päätöstä työelämävalmennusjaksosta tai palkkatukipäätöstä.

Alle puolen vuoden valmennuksissa työnhausta edettiin *haastattelutilanteisiin*, joissa nostettiin erityisesti esille oman osaamisen esittelyä, rajoitteista kertomista sekä huolehdittiin viittomakielisten valmennettavien osalta tulkkauksesta. *Valmennuksen tarkastelupisteessä* suunniteltiin jatkoa, käynnistettiin valmennusta uudelleen sekä mietittiin työnhaun oikea-aikaisuutta.

Tavoitteen saavuttaminen tarkoitti työ-, koulutus-, työelämävalmennus- tai palkkatukipaikan saavuttamista. *Päätösvaihe* on valmennuksen päätyminen esimerkiksi koulutukseen valinnan vuoksi. Päätösvaiheessa valmennettavilta kerättiin palaute sekä yli puolen vuoden valmennuksissa mainittiin raportoinnista ja sopimuksen päättämisestä.

Valmennuksen välivaihe tarkoitti taukoa valmennuksessa sopimustilanteen takia sekä työnhaun jatkosuunnittelua. *Haastatteluun pääseminen* ei odotuksista huolimatta aina onnistunut. Osassa valmennusprosesseja valmentaja sopi työnantajan kanssa haastattelusta valmennettavalle.

Tavoitteiden saavuttaminen oli työn, työelämävalmennuspaikan, yrittäjyyden, koulutuspaikan tai muun ratkaisun saavuttaminen. *Työn aloitus* -vaiheessa arvioitiin tuen tarvetta työsuhteen tai työelämävalmennusjakson alussa.

Valmennettavassa tapahtuvat positiiviset muutokset ovat osa valmennusprosessia. Kiddin (1998) mukaan uraohjauksessa tulisi vahvistaa valmennettavan tunnetason taitoja kohdata työelämän yleistä epävarmuutta ja kiinnittää huomiota urajoustavuuden (engl. career resilience) tukemiseen. Urajoustavuus on tunnetason taitoa kohdata epävarmuutta, asettaa joustavia tavoitteita, vahvistaa itseluottamusta, itsetuntoa ja säilyttää positiivisuus. (Kidd 1998.)

Alle puolen vuoden valmennuksissa valmennettavassa tapahtuvat positiiviset muutokset olivat yleisiä positiivisia muutoksia, osaamisen ja kokemuksen lisäämistä sekä työnhakutapojen laajentumista. Yli puolen vuoden prosesseissa positiivisia muutoksia tapahtui asenteissa ja työnhaussa sekä lisäksi aktiivisuus lisääntyi.

TAULUKKO 9 Valmennusprosessi: valmennettavassa tapahtuvat positiiviset muutokset

VALMENNUSPROSESSI	
valmennettavassa tapahtuvat positiiviset muutokset	
<i>alle 6 kk</i>	<i>yli 6 kk</i>
POSITIIVINEN MUUTOS	POSITIIVINEN MUUTOS ASEENTEISSA
OSAAMISEN JA KOKEMUKSEN LISÄÄNTYMINEN	POSITIIVINEN MUUTOS TYÖNHAUSSA
TYÖNHAKUTAPOJEN LAAJENTAMINEN	AKTIIVISUUDEN LISÄÄNTYMINEN

Positiivinen muutos alle puolen vuoden valmennusprosesseissa kohdistui mm. elämäntilanteeseen ja taloudelliseen tilanteeseen. Valmennettavan rohkeus ja aktiivisuus lisääntyivät, motivaatio kasvoi ja mielentila nousi. *Osaaminen ja kokemus* lisääntyivät esimerkiksi puuttuvia kortteja (työturvallisuus-, tilityökortti, hygieniapassi ym.) suoritta-

malla, kielitaitoa kohentamalla sekä valmiutena ja halukkuutena hakeutua lisäkoulutukseen tai kartoittaa koulutusmahdollisuuksia.

Työuran näkeminen prosessinomaisena ja johdonmukaisesti yhdellä alalla etene-
misenä rajaa hakijan osaamisen mahdollistamia vaihtoehtoja pois. Parhaimmillaan val-
mennusprosesseissa tarkastellaan työnhakumahdollisuuksia avoimin mielin tutustuen
osaamisalueen rinnakkaisiin tai jopa vastakkaisiin aloihin, tutustutaan ammatteihin, ana-
lysoidaan toisten urapolkuja ja tarkkaillaan trendejä (Engeström 2004). *Työnhakutapo-*
jen laajentaminen kuvattiin kiinnostuksen heräämisestä kartoittaa vaihtoehtoisia aloja,
työnantajia, työnhaun tapoja, tehtäviä, maantieteellisiä alueita ja esimerkiksi keikkatyön
suomia mahdollisuuksia päästä takaisin työmarkkinoille.

Yli puolen vuoden valmennuksissa *positiivinen muutos asenteissa* raportoitiin
vaihtoehtojen miettimisenä tapaamisten välillä, mielenkiinnon heräämisestä ja itseluot-
tamuksen nousuna. Positiivista muutosta olivat myös positiivisuuden ja energisyyden
lisääntyminen. *Positiivinen muutos työnhaussa* näkyi työnhaun laajentumisena ammat-
tien, työaikojen, työtehtävien, alueiden ja työnhakutapojen suhteen. Valmennettava saat-
toi olla valmis luopumaan joistain työnhakua rajoittavista kriteereistään ja tarkastella
työnhaun tavoitetta uudelleen.

Aktiivisuuden lisääntymistä valmentajan raportoivat aktivoitumisena suunnittele-
maan työnhakua ja itsenäisen työnhaun lisääntymisenä. Valmennettava oli myös valmis
ottamaan aiempaa suurempaa vastuuta työnhakuprosessistaan.

7.2.4 Valmennuksen menetelmät

Valmennuksen menetelminä valmentajat kuvasivat suunnittelua, yhteistyötä, valmenta-
jan tehtäviä työnhaussa, osaamisen kartoitusta ja oppimista sekä arviointia ja palautetta.

Suunnittelu valmennuksen menetelmänä oli alle puolen vuoden valmennuksis-
sa työnhaun tapojen suunnittelua, tavoitteen täsmentämistä, haastatteluun valmistautu-
mista, työn aloituksen suunnittelua ja jatkosuunnitelmia. Yli puolen vuoden valmennuk-
sissa suunnittelu sisälsi valmennuksen suunnittelua, tavoitteen asettamista, työnhaun
strategian suunnittelua, haastatteluun valmistautumista sekä tulevaisuuden suunnittelua.

Peavyn (1999) mukaan suunnittelun tarkoitus on luoda edellytyksiä muutokseen,
parantaa ohjattavan toimintamahdollisuuksia, tukea siirtymissä ja auttaa ohjattavaa osal-
listumaan paremmin sosiaaliseen elämään. Tieto on merkityksellistä asiakkaalle vain,

kun hän voi integroida sen omaan ajatteluunsa ja hyödyntää sitä eli kun ohjattava on valmis ottamaan sitä vastaan ja kun se lisää hänen toimintakykyään. (Peavy 1998).

TAULUKKO 10 Valmennuksen menetelmät: suunnittelu valmennuksen menetelmänä

VALMENNUKSEN MENETELMÄT	
suunnittelu valmennuksen menetelmänä	
<i>alle 6 kk</i>	<i>yli 6 kk</i>
TYÖNHAUN TAPOJEN SUUNNITTELU	VALMENNUKSEN SUUNNITTELU
TAVOITTEEN TÄSMENTÄMINEN	TAVOITTEEN ASETTAMINEN
HAASTATTELUUN VALMISTAUTUMINEN	TYÖNHAUN STRATEGIAT
TYÖN ALOITUKSEN SUUNNITTELU	HAASTATTELUUN VALMISTAUTUMINEN
JATKOSUUNNITELMAT	TYÖN ALOITUKSEN SUUNNITTELU
	TULEVAISUUDEN SUUNNITTELU

Alle puolen vuoden valmennuksissa *työnhaun tapojen suunnittelu* oli työnhaun strategian luomista valmennettavan kanssa tämän tilanne huomioiden. Työnhakua suunniteltiin suosittelijoiden hankkimisesta tukikeinoihin ja työnhaun tapoihin. *Tavoitetta täsmennettiin* tarkentamalla työhön kohdistuvia toiveita ja työtehtäviä, kartoitettiin vaihtoehtoja ja mietittiin työllistymisväyliä.

Haastatteluun valmistauduttiin alle puolen vuoden valmennuksissa mm. järjestämällä harjoitushaastatteluja, miettimällä kuinka valmennettava kertoo rajoitteistaan ja aiemmista työsuhteistaan, miten kannattaisi pukeutua tilaisuuteen sekä tutustumalla matkaan etukäteen. Valmentaja tuli mahdollisesti mukaan haastatteluun tai valmennettavalle annettiin valmentajan kortti mukaan tarvittaessa annettavaksi työnantajalle. Yli puolen vuoden valmennuksissa valmentajan läsnäoloa haastattelussa mietittiin useammin ja tehtiin harjoitushaastatteluja.

Työn aloituksen suunnittelu mietitytti esimerkiksi perehdyttämisen ja työtehtävien kannalta sekä tuotti jännitystä. Yli puolen vuoden valmennuksissa käytiin läpi myös taloudellisia seikkoja sekä valmistauduttiin työn alkuun miettimällä sen vaikutusta arkeen. Välitehtävinä valmennettavat tutustuivat työmatkaan. *Jatkosuunnitelmissa* katsottiin valmennuksen jälkeiseen aikaan ja suunniteltiin työn vakinaistumista, armeijan käymistä sekä työnhakua.

Yli puolen vuoden prosesseissa käytettiin aikaa *tavoitteen asettamiseen*. Tavoitetta kirkastettiin valmennettavan toiveiden ja erilaisten konkreettisten työhön liittyvien

elementtien kautta, sekä osaamisen ja työhönpaluun näkökulmasta. Valmennukselle asetettiin tavoitteita ja suuntaviivoja.

Työhaun strategioita suunniteltiin esimerkiksi sopimalla yhteydenottotavoista työnantajiin tai valmistautumalla työnhakukierroksiin. *Tulevaisuuden suunnittelussa* katsottiin valmennuksen jälkeiseen aikaan sekä valmistauduttiin tilanteeseen, jossa mahdollisesti valmennettava olisi jälleen työhaussa. Mietittiin keinoja ja ajankohtaa esimerkiksi määräaikaissa työsuhteessa työhaun aloittamiselle sekä toisaalta työsuhteen jatkamisesta keskustelemiselle.

Yhteistyö valmennuksen menetelmänä on pelisääntöjä ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä.

TAULUKKO 11 Valmennuksen menetelmät: yhteistyö valmennuksen menetelmänä

VALMENNUKSEN MENETELMÄT	
yhteistyö valmennuksen menetelmänä	
<i>alle 6 kk</i>	<i>yli 6 kk</i>
VALMENNUKSEN PELISÄÄNNÖT	VALMENNUKSEN PELISÄÄNNÖT
YHTEISTYÖ VALMENNUKSESSA	YHTEISTYÖ VALMENNUKSESSA

Valmennuksen pelisääntöjä valmentajat kuvasivat alle puolen vuoden valmennuksissa mm. vaitiolovelvollisuudella, tapaamisten suunnittelulla ja työhaun rytmistä sekä työnjaosta sopimisella. Yli puolen vuoden valmennuksessa pelisäännöissä sovittiin esimerkiksi tapaamisista muualla kuin valmentajan toimistolla kuten esimerkiksi valmennettavan lähikirjastossa, yhdessä liikkumisesta esimerkiksi haastatteluihin ja etävalmennuksesta. Lisäksi sovittiin mm. valmentajan sijaistamisesta tämän poissaolojen aikana ja tulkin käytöstä tapaamisessa.

Yhteistyö valmennuksessa käsitti valmentajan ja valmennettavan välisen yhteistyön lisäksi yhteistyön lähettävän virkailijan kanssa. Yhteistyön tiimoilta sovittiin yhteydenpidosta ja vaihdettiin kuulumisia. Yli puolen vuoden valmennuksessa oli myös uusi valmentaja perehtymässä työhön valmennustapaamisessa valmennettavan kanssa sovitusti.

Valmentajan tehtävät työhaussa olivat työnhakua valmentajan tekemänä, motivointia ja tukemista sekä valmentajan välitehtäviä.

TAULUKKO 12 Valmennuksen menetelmät: valmentajan tehtävät työhaussa

VALMENNUKSEN MENETELMÄT	
valmentajan tehtävät työhaussa	
<i>alle 6 kk</i>	<i>yli 6 kk</i>
TYÖNHAKU VALMENTAJAN TEKEMÄNÄ	TYÖNHAKU VALMENTAJAN TEHTÄVÄNÄ
MOTIVOINTI JA TUKEMINEN VALMENNUKSESSA	MOTIVOINTI JA TUKEMINEN VALMENNUKSESSA
VALMENTAJAN VÄLITEHTÄVÄT	

Työnhaku valmentajan tekemänä raportoitiin mm. yhteydenottoina ja hakemusten tekemisenä valmennettavien puolesta esimerkiksi tilanteessa, jossa hakuaika on umpeutunut eikä tapaamista ehdi järjestää ennen sitä. Valmentaja esitteli valmennettavia työnantajille ja sopi haastatteluista. Valmentaja etsi tietoa, käytti omia verkostojaan ja soitti työnantajille. Yli puolen vuoden valmennuksissa valmentaja myös oli mukana haastattelutilanteissa sekä valmistautui tapaamisiin esimerkiksi ideoimalla vaihtoehtoja.

Ohjattava ei välttämättä ohjauksen aikana huomaa oman tilanteensa muutosta tai asioidensa etenemistä, mikä voi aiheuttaa epäonnistumisen tunteita ja turhautumista. Ohjaajan tehtävänä on tällöin havainnollistaa ohjausprosessia ja nostaa esiin konkreettisia, tapahtuneita muutoksia ohjattavan tilanteessa. Esimerkiksi työnhakuun liittyvässä ohjauksessa ohjattava voi turhautua, kun työpaikkaa ei yrityksistä huolimatta ole saavutettu. Ohjaaja voi kuitenkin nähdä, kuinka ohjattavan itsetuntemus on kasvanut ohjausprosessin aikana ja päämäärä tullut selkeämmäksi sekä itsevarmuus vankistunut osaamisen ja vahvuuksien esiintuonnin myötä. (Onnismaa 2007a.)

Motivointi ja tukeminen näkyivät raporteissa esimerkiksi valmentajan tapana sanoittaa valmennettavan vahvuuksia, jotka ilmenivät valmennusprosessissa. Valmennuksessa löydettiin keinoja nähdä valmennettavan historia toisesta näkökulmasta ja vahvistaa valmennettavan positiivisia työhaun ominaisuuksia.

Alle puolen vuoden valmennuksissa *valmentajan välitehtävät* liittyivät seuraavaan tapaamiseen valmistautumiseen ja olivat esimerkiksi työpaikkailmoitusten seuraamista, piilotyöpaikkojen kartoittamista ja yhteydenottoja työnantajiin.

Osaamisen kartoitus ja oppiminen valmennuksen menetelmänä olivat valmennettavan osaamista ja alle puolen vuoden valmennuksessa työhaun asiakirjojen muokkausta. Yli puolen vuoden valmennuksessa valmennettavan osaamisen lisäksi näyttäytyivät arjen taitojen tukeminen, työhaun taitojen opettelu ja työhaun asiakirjojen tekeminen.

TAULUKKO 13 Valmennuksen menetelmät: osaamisen kartoitus ja oppiminen

VALMENNUKSEN MENETELMÄT	
osaamisen kartoitus ja oppiminen valmennuksen menetelmänä	
<i>alle 6 kk</i>	<i>yli 6 kk</i>
VALMENNETTAVAN OSAAMINEN	ARJEN TAITOJEN TUKEMINEN
TYÖNHAUN ASIAKIRJOJEN MUOKKAUS	TYÖNHAUN TAITOJEN OPETTELU
	VALMENNETTAVAN OSAAMINEN
	TYÖNHAUN ASIAKIRJOJEN TEKEMINEN

Valmennettavan osaamista kartoitettiin esimerkiksi työkokemuksen ja harrastusten kautta sekä käymällä läpi eri alojen osaamisvaatimuksia. Alle puolen vuoden valmennuksissa *työhaun asiakirjoja muokattiin* esimerkiksi sisällön ja visuaalisen ilmeen, haettavan tehtävän ja piilotyöhaun näkökulmista. Asiakirjoja tehtiin välitehtävinä ja valmentaja teki tarvittaessa myös sähköpostitse muokausehdotuksia. Yli puolen vuoden valmennuksissa *työhaun asiakirjoja tehtiin* välitehtävinä ja muokattiin haettavien paikkojen tai alojen mukaan.

Työhaun asiakirjat, ansioluettelo ja hakemus, ovat valmentajan yksi väline kartoittaa valmennettavan osaamista. Työtehtävien ja koulutuksen kautta saattaa olla helpompi lähestyä abstraktilta tuntuvaa aihetta ja usein valmennettavalle itselleen piilossa olevia vahvuuksia sekä osaamisia. Työhaun asiakirjoja muokkaamalla valmistaudutaan myös omasta osaamisesta kertomiseen, tiivistetään ja tarkastellaan osaamista haettavan tehtävän tai alan kautta. Samalla valmentajalle tulee käsitys valmennettavan osaamisesta ja mahdollisuuksista hakeutua vaihtoehtoisiin työtehtäviin.

Yli puolen vuoden valmennuksissa *tuettiin arjen taitoja* valmennettavan ajankäytön suhteen esimerkiksi luomalla valmennettavan kanssa ns. lukujärjestys tehtävistä ja kiinnitettiin huomiota arjen onnistumisiin. Valmentaja opetti *työhaun taitoja* kuten puheluun valmistautumista ja tietokoneen käyttöä työhaun ohessa. Valmennettavien kanssa mm. luotiin sähköpostiosoite ja opeteltiin käyttämään sähköpostia.

Arviointi ja palaute valmennuksen menetelminä olivat haastattelun, työn ja valmennuksen arviointi sekä palaute valmennettavasta.

TAULUKKO 14 Valmennuksen menetelmät: arviointi ja palaute

VALMENNUKSEN MENETELMÄT	
arviointi ja palaute valmennuksen menetelmänä	
alle 6 kk	yli 6 kk
HAASTATTELUN ARVIOINTI	HAASTATTELUN ARVIOINTI
TYÖN ARVIOINTI	TYÖN ARVIOINTI
VALMENNUKSEN ARVIOINTI	VALMENNUKSEN ARVIOINTI
PALAUTE VALMENNETTAVASTA	PALAUTE VALMENNETTAVASTA

Haastattelun arvioinnissa käytiin läpi haastattelutilannetta ja purettiin pettymystä, kun valmennettava ei tullut valituksi tehtävään tai valmennettava koki haastattelun epäonnistuneen jostain syystä. Alle puolen vuoden valmennuksissa pureuduttiin myös haastatteluissa käytettyihin testeihin ja yli puolen vuoden valmennuksissa haastattelutilanteen jännitykseen.

Työtä arvioitiin esimerkiksi työyhteisön, vastuiden, tehtävien ja työrytmin kannalta. Yli puolen vuoden valmennuksissa esiin nousivat myös esimerkiksi tasavertaisuuden tunteen puuttuminen sekä jaksamisen ja terveydentilan haasteet.

Palautetta valmennettavasta, positiivinen ja kriittinen palaute, kuultiin työnantajilta ja haettiin suosittelijoilta. Ristiriitaista palautetta käytiin läpi ja mietittiin syitä siihen. *Valmennusta arvioitiin* työnhaun kannalta sekä alle puolen vuoden valmennuksessa odotusten ja valmennettavan reaktioiden kautta. Valmennuksessa tehtyjen työnhaun asiakirjojen tasoa arvioitiin sekä tehtiin loppuarviointi. Valmennusta arvioitiin myös kolmikantaisesti tilaajan kanssa.

Tyytyväisyysmittaukset eivät välttämättä kerro ohjauksen onnistumisesta, koska ohjauksen tuloksena tai sen aikana voi tapahtua kivuliaitakin muutoksia. Ohjauksen lopputuloksena voi olla joku muu kuin alun perin ajatuksena ollut tavoite, tai ohjauksen tarjoajan ajatus tavoitteesta, joten esimerkiksi työllistyminen ei ainoana mittarina ole välttämättä toimiva ohjauksen onnistumista mitattaessa. Hyvässä ohjauksessa ohjattavan valinnanvapaus kasvaa ja täsmällistä lopputulosta on mahdoton arvioida – välttämättä ohjattava ei päädykään siihen ratkaisuun, joka alun perin olisi tavoitteena. Kuitenkin ratkaisu voi olla tilaajankin näkökulmasta onnistunut. (Onnismaa 2007a; Peavy 2004.)

Valmennuksen menetelmät työssä olivat valmentajan tukea valmennettavalle työssä, työnantajan tukemista sekä yli puolen vuoden valmennuksissa työsuhteen alkuun valmistautumista.

TAULUKKO 15 Valmennuksen menetelmät: valmennuksen menetelmät työssä

VALMENNUKSEN MENETELMÄT	
valmennuksen menetelmät työssä	
alle 6 kk	yli 6 kk
VALMENTAJAN TUKI TYÖSSÄ	VALMENTAJAN TUKI TYÖSSÄ
TYÖNANTAJAN TUKEMINEN	TYÖNANTAJAN TUKEMINEN

Työssä tukemisen tapoja olivat tapaamiset työpaikalla, puhelut, valmentajan mukanaolo työssä ja kuulumisten vaihtoa. Asiat, joita käsiteltiin, liittyivät esimerkiksi oppimiseen, ammattiyhdistykseen liittymiseen, esimiesasioihin ja työyhteisöön liittyviin seikkoihin.

Ala-Kauhaluoman ja Härkäpään (2006) mukaan työnantajat kokivat, että palkka- tessaan vaikeasti työllistyvän henkilön, heidän tulee varautua pidempään perehdytykseen ja työn rutiinien oppiminen kestää kauemmin kuin esimerkiksi työpaikanvaihtajalla. Noin neljännes työnantajista on sitä mieltä, että työhönvalmentajapalvelut lisäävät työllistämistä. (Ala-Kauhaluoma & Härkäpää 2006.)

Työnantajia tuettiin miettimällä yhdessä tukikeinoja sekä mahdollistamalla yhteydenotto tarvittaessa valmentajaan. Valmentajat tekivät myös tiedonhakua työnantajille esimerkiksi tukiin liittyvissä asioissa.

Muut valmennuksen menetelmät olivat erilaisiin tarkoituksiin tarkoitettuja tehtäviä sekä terveydentilan ja taloudellisten ongelmien huomioimista valmennuksessa.

TAULUKKO 16 Valmennuksen menetelmät: muut menetelmät

VALMENNUKSEN MENETELMÄT	
muut valmennuksen menetelmät	
alle 6 kk	yli 6 kk
TEHTÄVÄT VALMENNUKSESSA	TEHTÄVÄT VALMENNUKSESSA
TERVEYDENTILAN JA RAJOITTEIDEN HUOMIOIMINEN	TALOUDELLISTEN ONGELMIEN HUOMIOIMINEN

Tehtävät valmennuksessa olivat esimerkiksi tavoitteen asettamista helpottavia tehtäviä kuten esimerkiksi tutustumiskäyntejä, tiedonhakua tai messuilla käynti. Alle puolen vuoden valmennuksissa *huomioitiin terveydentilaa ja rajoitteita* esimerkiksi työn aloituksen suunnittelun tai työssä tukemisen kannalta. Yli puolen vuoden valmennuksissa *huomioitiin taloudellisia haasteita* esimerkiksi tapaamalla asiakasta tämän kodin lähellä, jotta hänelle ei tule matkakustannuksia valmennustapaamiseen.

8 POHDINTA

Tässä tutkimuksessa haettiin vastauksia kysymyksiin siitä, miten valmennuksen kesto vaikuttaa sen lopputulokseen ja mitä elementtejä on sellaisessa työhönvalmennusprosessissa, jossa tavoite saavutetaan. Lisäksi tutkimuskysymyksenä oli, minkälaisia eroja on sellaisissa valmennusprosesseissa, joissa tavoite saavutetaan alle tai yli puolessa vuodessa. Vastauksia lähdettiin hakemaan vuonna 2012 yhdessä valmennuspalveluyrityksessä työskennelleiden valmentajien kirjoittamista loppu- ja päiväkirjaraporteista neljälle eri Uudellamaalla olevalle TE-toimistotilaaajalle, jotka tilasivat palvelun saman puitesopimuksen puitteissa.

Tutkimuksen aihe kiinnostaa minua ohjaajana sekä palvelun kehittäjänä ja palveluntuottajana. Työhönvalmennuspalvelusta puhuttaessa keskustellaan pääasiallisesti palvelun tavoitteesta ja vaikuttavuudesta työllistymisen kovien mittareiden näkökulmasta ja tilaaja on tarjouspyynnöissä avannut joitain keinoja, joilla se toivoo näihin tavoitteisiin päästävän. Arjen työssä on syntynyt selkeä tuntuma siitä, valmennusprosesseissa törmätään laajaan kirjoon yllättäviäkin työllistymisen esteitä, mutta myös puretaan ja ylitetään niitä ansiokkaasti. Tavoitteena oli, että tästä tutkimuksesta löytyisi vastauksia siihen, tapahtuuko valmennuksessa tilaajan ja valmennettavan kannalta oikeita asioita ja miten tavoitteisiin päästään.

Ennakkokäsityksenäni oli, että työhönvalmennus on työllistymisen näkökulmasta merkityksellinen ohjauspalvelu osallistujille, ja että se on tarpeellinen avoimille työmarkkinoille tähtäävä työhallinnon palvelu. Merkittävää valmennuksen tavoitteen saavuttamisen kannalta ovat tavoitteen asettamisen realistisuus ja siten sen saavutettavuus sekä mahdollisuus valmennuksen aikana muuttaa tavoitetta. Tavoitteen saavuttamista tukeviin asioihin liittyvät muiden muassa valmennettavan henkilökohtaiset tekijät, osaaminen ja oma aktiivisuus sekä usko tavoitteen saavuttamiseen. Jos tavoite on sovitettu jo palvelua suunniteltaessa ja kilpailutettaessa (esimerkiksi työllistyminen), niin silloin oikea-aikainen asiakasohjaus ja asiakkaan henkilökohtaiset tekijät nousevat merkittävään asemaan.

8.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset näkökohdat

Vaikein vaihe laadullisessa tutkimuksessa on tulkintojen tekeminen. Eskolan ja Suoran-
nan (1998) mukaan tulkinnassa tarvitaan tieteellistä mielikuvitusta, joka edellyttää aina-
kin uteliaisuutta, reflektiota ja teoreettista ajattelua. Tutkijan tulisi kiinnostua aineistoon
sisältyvistä merkityksistä ennemmin kuin sen täydellisestä totuudenmukaisuudesta, ja
tarkastella sitä kautta todellisuuden jäsentämisen tapoja ja mahdollisuuksia. Ilmiön sel-
vittämisen lisäksi tutkimuksessa tavoitellaan tiheän kuvauksen tai kiinnostavan käsit-
teellisyys-antamista. (Eskola & Suoranta, 1998.)

Koska tässä työssä tutkitaan valmennusprosessia, jossa valmennettavat ovat usein
vaikeassa tai haastavassa elämäntilanteessa, on syytä tarkastella myös tutkimuksen eet-
tisyttä. Kuitenkaan tutkimuksen luonteen vuoksi eettiset kysymykset eivät ole merkit-
tävässä osassa. Tutkimuksen teon kannalta on tärkeää, että ”tutkimusenteossa noudate-
taan hyvää tieteellistä käytäntöä” (Hirsjärvi ym. 2010).

Tutkimusta suunniteltaessa kysyttiin tilaajaa valvovasta ministeriöstä tutkimuslu-
van tarpeellisuutta, jota ei nähty aiheelliseksi, koska kyse on palveluntuottajan tekemis-
tä raporteista. Analysointivaiheessa raportit muokattiin sellaisiksi, että niissä ei ollut
valmennettavien nimiä eikä muita tunnistetietoja. Raportit pilkottiin Excel-
taulukossa analyysiyksiköihin, joita ei voi yhdistää valmennettaviin tai tiettyihin valmennusproses-
seihin.

Raporttien luotettavuutta sekä sitä, missä kontekstissa ja mitä varten ne ovat kir-
joitettu, on pyritty avaamaan myös luotettavuuspohdinnassa. Tutkijan sidonnaisuuksia,
aika- ja osaamisrajoitteita sekä kiinnostuksen taustoja on tuotu esille.

Tutkijan rooli

Tutkijan tehtävä on tehdä valintoja, jotka rajaavat ja kirkastavat tutkimuksen tavoitetta
ja toteutustapaa (Hirsjärvi ym. 2010; Aaltio & Puusa 2011). Nämä valinnat ohjaavat
tutkimuksen tekoa ja siitä saatavia tuloksia. Tutkimuksen valinnat pohjautuvat tutkijan
intresseihin ja henkilökohtaisiin näkemyksiin (Aaltio & Puusa 2011).

Olen kirjoittanut 16 % aineistona olevista loppuraporteista ja työskennellyt näissä
valmennusprosesseista ohjaajana. Kirjoittaessani raporteja en ollut tehnyt päätöstä
käyttää niitä aineistona eivätkä muutkaan valmentajat tienneet raporttien päätyemisestä
aineistoksi tutkimukseen niitä kirjoittaessaan.

Osallisuuteni aineiston luomiseen ja kokemuksen valmentajana sekä työhönvalmennuspalvelun palveluntuottajana ovat luultavasti sekä tutkimuksen ansio että heikkous. Tutkijan roolin lisäksi toimin työhönvalmentajien esimiehenä sekä palveluntuottajana suhteessa tilaajaan.

Vuosien työskentely työhönvalmennuspalvelussa on antanut näkemystä palvelusta, sen tarpeellisuudesta työllistymisnäkökulmasta sekä kehittämistarpeista. Tämä kokemus antaa toivottavasti pohdinnalle lisäsyvyyttä ja tulkinnoille merkityksellisyttä. Toisaalta se saattaa aiheuttaa sen, että aineistonanalyysissä puhtaasti aineistosta nousevien asioiden näkeminen hämärtyy ja aineistoa tulkitsee oman kokemuksen kautta nähdessä jotain sellaista, mitä joku toinen ei välttämättä näkisi tai mitä siellä ei ole.

Palveluntuottajan rooli saattaa kaventaa mahdollisuuksia pohtia tutkimuksen tuloksia kriittisesti ja nähdä palvelulle epäsuotuisia tuloksia. Vahva ennakkokäsitys palvelun merkityksellisyydestä saattaa sokeuttaa näkemään sen kehityskohteita tai heikkouksia. Tätä olen pyrkinyt välttämään tunnistamalla roolini ja keräämällä aineiston jo päättyneen sopimuskauden aikaisista raporteista, jotta niitä voisi tarkastella helpommin kriittisesti.

Raportit tutkimuksen aineistona

Työhönvalmennuspalvelun tavoite on saada aikaan työllistymisiä eikä erinomaisia raportteja. Valmentajat saattavat kokea raportoinnin osittain pakollisena pahana ja vain osana laskutusta eivätkä välttämättä näe sitä ohjausprosessille merkityksellisenä elementtinä. Siten on oikeutettua pohtia, voiko näistä raporteista ylipäätään saada vastauksia ohjaukseen liittyviin kysymyksiin, saati tälle tutkimukselle asetettuihin kysymyksiin.

Raportit ovat valmentajien autenttista ohjausprosessin kuvausta, joka on kirjoitettu ohjauksen ollessa käynnissä. Raportoinnissa on siten kuuluvilla vahvasti valmentajan ääni, joka myötäilee tilaajan vaatimusta raportoinnin muodolle ja sisällölle. Vehviläinen (2001) tuo esille, että kun ohjaus tapahtuu yleensä jossain virallisessa kontekstissa, kuten työvoimahallinnossa tai koulussa, ohjaaja arvioi ohjattavaa myös sen näkökulmasta eikä toimi instituution tavoitteita vastaan - vaikei tarkasti noudattaisikaan sen tavoitteita (Vehviläinen 2001).

Raporttien rooli laskutuksen osana ja tilaajan käyttöön luotuna saa pohtimaan niiden luotettavuutta aineistona. Tutkimuksessa oli alun perin tarkoitus käyttää aineistona ainoastaan loppuraportteja, mutta niiden niukkuuden takia päädyin tarkastelemaan

varsinaisella sisällön analyysillä päiväkirjaraportteja. Loppuraportit olivat loppulaskutuksen edellytys, mutta niistä ei ole voinut laskuttaa tilaajaa, joten ne ovat mahdollisesti kirjoitettu nopeasti ja tarkoituksena ennemminkin täyttää laskutuksen vaatimus kuin kuvata valmennusprosessia ja siinä tapahtuneita muutoksia. Päiväkirjaraportitkin olivat osittain hyvin niukkoja, mutta niistä sai kuitenkin kuvan valmennusprosessin etenemisestä sekä valmennettavien työllistymiseen vaikuttavista seikoista.

Päiväkirjaraportit toimivat valmentajille myös muistin tukena valmennuksessa tehdyistä toimenpiteistä ja huomioista. Yleisesti ottaen valmentajat tuovat varovasti esille erityisesti sellaisia työllistymisen ongelmia, jotka voidaan käsittää johtuvaksi valmennettavasta. Valmentajien kanssa käymieni keskustelujen, yhteisten työnohjausten sekä oman kokemukseni kautta voin sanoa, että halu auttaa ja saada aikaan positiivisia tuloksia valmennettavan elämässä ja työllistymisessä johtaa siihen, että valmennuksen tuloksena ei haluta heikentää valmennettavan taloudellista tilannetta tai vaikeuttaa TE-toimiston asiakkuuteen liittyviä seikkoja. Yksittäisessä raportissa saattaa siten olla tulkintaa vaativia ilmaisuja valmennettavasta johtuvista työllistymisen esteistä, sillä huolimatta työhönvalmennuspalvelun vapaaehtoisuudesta ja sanktiottomuudesta TE-toimiston asiakas on pääsääntöisesti velvollinen esimerkiksi ottamaan tarjottua työtä vastaan. Siten tässä tutkimuksessa aineiston pilkkominen ja luokittelu auttoivat näkemään tarkemmin valmennettavan arkeen ja toisaalta häivyttivät valmentajanroolista tärkeän yksilön, mikä helpottaa päätelmien tekoa.

Raporteissa näkyy myös välitön suhde valmentajan ja tilaajaa edustavan virkailijan välillä, mikä antaa raportoinnissa tilaa pohdinnalle ja huomioiden esittelylle. Osittain raporteista saattaa puuttua myös niin sanotut itsestäänselvytykset; asiat, joita valmentaja huomioi, mutta ei koe erityisesti mainitsemisen arvoisiksi, tai ne asiat, joita on käyty läpi muutoin viestimällä virkailijan kanssa. Päiväkirjaraportointi on saattanut laskutuksen lisäksi täydentää viestintää valmentajan ja virkailijan välillä.

Vuoden 2012 raportit tehtiin hyvin väljän ohjeistuksen mukaisesti. Monessa päiväkirjaraportissa ei kerrottu lainkaan sitä, mihin valmennus päättyi, ja siten ne jäivät pois tämän tutkimuksen sisällön analyysistä. Valmennus on voinut päättyä esimerkiksi valmennettavan ilmoitukseen työllistymisestä sähköpostilla tai puhelimitse, jolloin valmentaja ei ole laskuttanut yhteydenottoa eikä siten kokenut tarpeelliseksi mainita sitä päiväkirjaraportissa.

Raporttien kirjoittaminen ei ole laskutettavaa työaikaa, kuten asiakastapaamiset ovat. Tämä saattaa johtaa siihen, että niiden kirjoittamisesta pyritään selviytymään mahdollisimman pikaisesti eikä niiden sisältöön ja sisällön tasoon kiinnitetä huomiota palveluntuottajan eikä tilaajankaan päässä. Raportit ovat kuitenkin palveluntuottajalle mahdollisuus näyttää osaamistaan ja ammattitaitoaan sekä tuoda esiin niitä huomioita, joita palvelun aikana valmennettavasta tehdään. Tilaajalle raportit ovat toki seurannan väline siitä, mitä valmennuksessa tapahtuu, mutta myös mahdollisuus saada palvelusta lisäarvoa työllistymistavoitteiden lisäksi.

Useamman valmentajan kirjoittamat raportit, jotka ovat luotuja valmennuksen ollessa käynnissä, tuovat aineistona hyvin esiin sen, mikä valmentajien mielestä on tärkeää työhönvalmennusprosesseissa sekä minkälaisia välineitä työhönvalmennuksessa käytetään. Raportit kuvaavat myös sitä, mitä valmentajat ajattelevat tilaajan näkevän tärkeänä tietää työhönvalmennuksesta. Ne ovat arjen kuvauksia valmennustyöstä. Luotettavuuden lisäämiseksi tavoitteiseen päätyminen olisi voinut varmistaa useammasta lähteestä eikä jäädä vain valmennusraporttien varaan sen toteamisessa.

Kriittisesti voi suhtautua myös aineiston jakamiseen kalenteriajallisesti alle ja yli puolen vuoden valmennuksiin. Tilaaja ei maksa kalenterikestosta vaan toteutuneiden asiakastapaamisten mukaisesti tuntilaskutuksena. Kalenterikesto on kuitenkin ollut kiinnostuksen kohteena, koska tilaaja on määritellyt erityisesti nykyisissä puite- ja hankintasopimuksissa erilaisia tavoitekestoja sekä rajoja kalenterikeston suhteen työhönvalmennuspalvelussa.

Analysoinnin luotettavuus

Tutkijan kokemattomuudesta johtuva alkuvaiheen aineistoon käsiksi pääsemisen innostus ja tutkimuskysymysten täsmentymättömyys lienee aiheuttanut sen, että harhailin kohtalaisen kauan rajaamattomuuden tilassa. Halu saada selville vastauksia kaikenlaisiin kysymyksiin pakotti lopulta ohjaajan viisaiden kysymysten kautta rajaamaan tutkimuskysymyksiä ja sitä kautta myös aineistoa sekä selkeytti tutkimustyön etenemistä systemaattisuuden suuntaan.

Ajankäytön haasteet näkynevät erityisesti analysoinnin systemaattisuudessa ja täsmällisyydessä tai niiden vajavuudessa. Sisällönanalyysin kuvauksessa toinkin esille toimintatapoja, joihin sorruin lähinnä tutkimustyön kokemattomuuteni vuoksi luullessani säästävänä aikaa. Sisällönanalyysiin verrattuna ensimmäisen vaiheen analyysi tai si-

sällön erittely on ehkä turhankin laaja, mutta en kuitenkaan koe, että tarkastelu on haitannut tutkimusta muuten kuin ajankäytöllisesti. Positiivisesti ajateltuna laajempi tarkastelu on tutustuttanut minut paremmin aineistoon.

Sisällön analyysissa aineiston koko ja analysoinnin hitaus saattoi aiheuttaa väsymystä ja epätarkkuutta analysoinnin systemaattisuuteen, mikä johti siihen, että luokittelun edetessä palasin useaan otteeseen taaksepäin tarkentamaan ja tarkistamaan luokkien nimiä sekä sisältöjä. Pääluokkiin jakoa mietin useaan kertaan, enkä koe edelleenkään, että tämä olisi ainoa tai paras vaihtoehto luokittelun onnistumiseksi.

Luotettavuuden kannalta ongelmallista sisällönanalyysissa on myös se, että tein analysointia rinnakkain luokitteluvaihe kerrallaan alle ja yli puolen vuoden valmennuksissa. Analysoinnista tuli kokemattomalle tutkijalle turhan raskasta, kun käsissä oli jatkuvasti kaksi kohtalaisen kokoista Excel-taulukkoa sekä ajatuksissa olisi pitänyt pitää aineistot kuitenkin erillään. Tämä aiheutti myös luokkien nimeämiseen haasteita, mikä näkyy myös tässä työssä. Jälkikäteen arvioituna järkevämpää olisi ollut tehdä kumpikin omanaan alusta loppuun, jolloin myös analysointiosaaminen olisi kehittynyt systemaattisemmin.

Olen kuitenkin iloinen ja ehkä myös hitusen yllättynyt siitä, että raporteja pilkottaessa ja jonkinasteista systematiikka uudelleenrakentamisessa käytettäessä valmentajien raporteista löytyy niitä elementtejä, joita tiedän kokemukseen pohjautuen valmennusprosesseissa olevan. Systemaattisuuden tavoite lukemisessa tuo lisäksi mielestäni esiin sellaisia piileviä elementtejä, jotka kertovat valmentajien ammattitaidosta ohjata haastavissa elämäntilanteissa olevia valmennettavia kohti vaikuttavia ja merkityksellisiä tavoitteita.

Valmennustapahtumat ovat aikaan, paikkaan ja kulttuuriin sidonnaisia. Vaikka sama valmentaja ja valmennettava kohtaisivat samankaltaisessa tilanteessa nykyhetkessä, noin kaksi vuotta raporttien kirjoittamisen jälkeen, ei lopputulos tai valmennuksen sisältö olisi luultavasti samanlainen. Siten tämän tutkimuksen yleistettävyyden kyseenalainen, vaikka tutkimus toivottavasti tuo jotain uutta näkökulmaa käsitykseen työhönvalmennuspalvelusta.

Toivon, että olen osannut tulkita valmentajien raporteista oikeanlaisia asioita liittyen valmennusprosessiin ja sen elementteihin. Uskon, että erityisesti kohdatessamme valmentajina monenlaisia valmennettavia Dostojevskin sanoin ”olemme kaikki vastuus-

sa kaikista muista – mutta minä olen enemmän vastuussa kuin kaikki muut” (Peavy 2000).

8.2 Tulokset teorian valossa

8.2.1 Valmennuksen kestolla on merkitystä lopputuloksen kannalta

Vaikka sisällön erittelyn tai ensimmäisen vaiheen analyysin alkuperäinen tarkoitus oli saada luokiteltua aineisto varsinaista sisällönanalyysia varten sekä luoda kuva koko aineistosta, niin se antaa mahdollisuuden myös mielenkiintoiselle pohdinnalle. Huomionarvoisena tässä analyysissa toki on se, että kussakin kolmen kuukauden kestossa vertailaan päättymissyiden suhteellista määrää kyseisen keston valmennusprosessien päättymissyihin eikä niitä vertailla kaikkien valmennusprosessien päättymissyihin. Erikestoitien valmennusten keskinäinen vertailu ei siten ole mahdollista niin, että verrattaisiin esimerkiksi työllistyneiden määrää keskenään. Toisaalta näin jokainen valmennuskesto on oma ”luokkansa”, eikä tällaisessa luokassa ole kuin kyseessä olevalla kestolla päättäneet prosessit.

Alle kolmen kuukauden kestoisissa prosesseissa suurin osa päättyi joko työllistymiseen avoimille työmarkkinoille tai sopimuksen päättymiseen. Työllistyminen avoimille markkinoille laski selvästi päättymissyinä, kun valmennus jatkui yli kolmen kuukauden, mutta jäi alle puoli vuotta. Kestoltaan 3-6 kuukauden valmennuksissa mediaanikesto oli neljän kuukauden tienoilla. Vuonna 2012 osa tilaajista tilasi valmennuksen neljäksi kuukaudeksi kerrallaan. Saattaa olla, että tilaaja on tässä vaiheessa päättänyt valmennuksen, jos siinä ei ole päästy tavoitteeseen. Sopimuksen päättymisen päättymissyinä kertoo siitä, että valmentaja olisi nähnyt valmennuksen jatkamisen hyödyllisenä.

Valmennuksen jatkon hyödyllisyyttä tukee myös työllistyneiden suhteellisen osuuden määrä 6-9 kuukauden kestoisissa valmennuksissa. Myös erilaisiin opintoihin siirryttiin tässä kestossa, mikä voi kertoa tavoitteen kirkastumisesta ja opintojen näkemisestä etenemisvaihtoehtona. Valmentajien toimia tai tapaamisten tiheyttä ei kuitenkaan tästä aineistosta saa selville kyseisten kestojen osalta. Jos valmennusta olisi tiivistetty, valmennettavia olisikin tavattu useammin, niin olisiko eteneminen ollut nopeampaa? Toisaalta ajatukselliset tai asenteelliset muutokset sekä tavoitteen kirkastuminen tarvitsevat aikaa kypsyäkseen.

Työelämävalmennuksen osuus päättymissyistä kasvoi tasaisesti vuoden mittaiseen valmennukseen saakka, kunnes kääntyi laskuun, vaikka edelleen oli merkittävän syynä myös yli vuoden mittaisissa valmennuksissa. Valmentajan silmissä trendi on luonnollinen. Jos avoimille työmarkkinoille on haastavaa päästä suoraan mistä syystä tahansa, niin siihen pyritään löytämään vaihtoehtoisia reittejä. Sisällönanalyysin vastauksena voisi nostaa valmennusprosessissa tapahtuvat valmennettavan positiiviset muutokset, jotka liittyivät esimerkiksi työnhaun tapojen laajentamiseen. Toisaalta valmennettavan terveydentilaan liittyvät ongelmat tai muut työnhakua rajoittavat henkilökohtaiset tekijät, jotka ilmenivät valmennuksen aikana, saattoivat muuttaa tavoitteen ensin työelämävalmennukseen suoran työllistymisen sijaan.

Työttömyyden pitkittymisen lisäksi arvio omista mahdollisuuksista ja epäonnistuneiden hakujen tuottamat pettymykset vaikuttavat työnhakuaktiivisuuteen vähentävästi. Lisäksi pitkäkestoinen työttömyys lisää sairastavuutta ja työkyky laskee, ellei henkilöllä ole riittäviä taloudellisia tukirakenteita sekä tarpeeksi sosiaalisia kontakteja. (Kokko 2005.)

Yli yhdeksän kuukauden mittaisissa valmennuksissa huomattavina päättymissyinä olivat heikko motivaatio ja työkykyongelmat. Saattaa olla, että valmennuksissa on kehitetty esimerkiksi työelämävalmennuksen kautta paluuta työhön, mutta työkyky ei ole ollut riittävä, tai prosessi ei ole yhdenjaksoisesti tämän kestoisena riittävän jämää, jotta motivaatiota saataisiin pidettyä yllä työnhakuun. Heikko motivaatio kertoo myös sitoutumattomuudesta palveluun, poissaoloista ja kilpailevista sitoumuksista. Palveluna työhönvalmennus ei liene paras mahdollinen tällaisessa tilanteessa.

Tämän tutkimuksen perusteella valmennuksen kalenterikestolla on merkitystä valmennuksen päättymissyöhyn, vaikkakin huomattavaa on, että kaikenkestoisista valmennuksista työllistettiin myös avoimille markkinoille. Työllistymisen tai opintoihin siirtymisen kannalta yhdeksän kuukautta näyttäisi olevan yhdenjaksoisena valmennuskestonä ihanteellisin maksimikesto. Toisaalta haastavammissa elämäntilanteissa olevien valmennettavien kannalta myös tämän jälkeen aina vuoden keston saakka päästiin etenemään työpolun alkuun erityisesti työelämävalmennuksen kautta. Tämän aineiston perusteella nykyiseen lakiin kirjattu kahdentoista kuukauden maksimikesto vaikuttaa valmennukselle toimivalta.

8.2.2 Epäselvä tavoite ei estä tavoitteen saavuttamista

Alle puoli vuotta kestävässä työhönvalmennusprosesseissa valmennettavan vahvuudet, jotka olivat helposti tunnistettavissa, sekä työllistymistavoitteen selkeys erottautuivat tekijöinä, jotka edesauttoivat tavoitteen nopeaa saavuttamista. Erittäin toiveikkaat henkilöt saavuttavatkin parempia tuloksia sekä opinnoissaan että urallaan ja ovat yleisesti tyytyväisempiä myös elämäänsä, mikä näkyi myös siinä, että ripeästi etenevillä valmennettavilla oli positiivinen, aktiivinen ote työnhakuun sekä vahva motivaatio (Amundson ym. 2013).

Työkykyongelmien laaja ilmeneminen kertonee työhönvalmennuksen räätälöityvyydestä monenlaisiin tilanteisiin ja toisaalta ehkä myös siitä, ettei osatyökykyisille työnhakijoille ole tarjolla palveluita. Valmennettavilla voi olla haastaviakin terveydellisiä ongelmia, mutta he etenevät niistä huolimatta tavoitteisiinsa oikeanlaisen tavoitteen asettamisen, suunnittelun ja tuen avulla. Valmennuksessa saattaa nousta esiin myös sellaisia työkykyyn liittyviä ongelmia, jotka eivät ole TE-toimiston tiedossa.

Huomattavaa on, että työhönvalmennuspalvelussa valmennettavat saavuttivat tavoitteitaan *huolimatta* haastavista ja ongelmallisista tilanteistaan. Alle puolen vuoden valmennuksessakin tavoitteen saavuttaneiden joukossa oli valmennettavia, joilla oli valmentajan raportoinnin mukaan motivaation puutteita, passiivisuutta ja jotka epäilivät omaa osaamistaan.

Valmennettavat, joiden työllistymisen tavoite oli hyvin jäsentymätön tai joilla oli haastavia työtehtäviin liittyviä rajoitteita, hyötyivät yli puoli vuotta kestävästä valmennuksesta. Tällaisissa valmennuksissa valmennettavalla on mahdollisuus jäsentää ja arvioida tavoitettaan oman osaamisensa ja kiinnostuksensa kautta sekä miettiä erilaisia vaihtoehtoja. Petäjä ja Koponen (2002) kuvasivatkin, etteivät ihmisen sisimpään liittyvät muutokset tapahdu nopeasti ja johdonmukaisesti edeten, vaan hyppäyksittäin ja välillä jopa tasaantuen.

8.2.3 Arjen haasteet työhönvalmennuksen hidasteina

Mauno ja Kinnunen (2008) toivat esille, että työntekijä saattaa määritellä itsensä vain työnsä kautta ja tuntee olevansa arvokas ja hyväksytty ainoastaan työroolissaan. Siten työttömyyden kohtaaminen voi aiheuttaa vakavia ongelmia, ja henkilö voi kärsiä työttömyysajasta huomattavasti. (Mauno & Kinnunen 2008.)

Arjen taloudelliset ongelmat estävät osallisuutta sekä valmennettavien mahdollisuuksia esimerkiksi tarvittavaan terveydenhuoltoon. Valmennettava on voinut menettää osallistumismahdollisuutensa esimerkiksi iän, sukupuolen, köyhyyden, osaamisen puutteiden, aiemman rikosrekisterin tai vaikkapa puutteellisen itsetunnon takia (Peavy 1998.).

Valmennuksen kontekstiin liittyvistä tekijöistä erityisesti valmennettavat, joilla oli monipuolisia arjen haasteita ja niistä johtuvia elämänhallinnan ongelmia tai tottumusta työttömyyteen, olisivat voineet hyötyä tavoitteellisesta, ammatillisesta tukihenkilöpalvelusta ennen työhönvalmennuspalveluun tuloa. Työhönvalmennuksessa arjen perustaitojen, kuten esimerkiksi ajanhallinnan harjoittelu, pitkittää valmennusprosessia ja vaikuttaa palvelun työllistymistuloksiin heikentävästi. Työmarkkinasiirtymät ovat Härkään (2013) tutkimuksen mukaan melko vaatimattomia, vaikkakin valmennettavat raportoivat myös muita kuin työllistymiseen liittyviä hyötyjä (Härkää ym. 2013).

Työmarkkinatilanne huomioidaan valmentajien raporteissa kuvaamalla sitä esimerkiksi hyväksi tai huonoksi, mutta sillä ei ole merkittävää roolia raporteissa. Työmarkkinatilanteeseen liittyvät lähinnä kysymykset siitä, kuinka erottua työnhakijana, tai työllistymisnäkömien realismi tulevaa ammattia tai työtä pohtiessa. Työhönvalmennusta tehdään monenlaisissa työmarkkinatilanteissa ja työmarkkinatilanteesta huolimatta, joten se on työhönvalmennusprosessissa kontekstitekijä.

8.2.4 Aktiivisuuden lisääntyminen

Leppänen ja Rauhala (2012) muistuttavat, että muutoksen mahdollistaa se, että tunnistaa yksilön käyttäytymisen taustalla olevia uskomuksia ja pyrkimyksiä sekä kilpailevia sitoumuksia. Erwinin (2005) mukaan ajatukset, tunteet ja toiminta ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa. Siten myös toiminta ja sen aikaansaamat kokemukset voivat olla ajatusten ja tunteiden muutoksen käynnistäjänä. Omien asenteiden vastainen käyttäytyminen voi johtaa myös asenteiden muuttumiseen. (Erwin 2005; Petäjä & Koponen 2002.)

Valmennettavassa tapahtui työhönvalmennuksen ansiosta positiivisia muutoksia suhteessa työnhakuun ja työllistymiseen. Alle puolen vuoden valmennuksissa rohkeuden ja motivaation lisääntyminen sekä työnhakutapojen laajentuminen saivat aikaan tavoitteen saavuttamista. Yli puolen vuoden valmennuksissa erityisesti itseluottamuksen, energisyyden ja aktiivisuuden lisääntyminen olivat valmentajien raporteissa maininnan arvoisia.

Ohjauksen haaste sekä tilaajalle että valmentajalle on se, etteivät ohjauksen tulokset ole välttämättä nähtävissä samana tai edes seuraavana päivänä. Työhönvalmennus ei ole vain työllistymispalvelu, vaan se myös valmistaa valmennettavia ottamaan työtä vastaan ja muuttamaan omaa rooliaan sekä toimintatapojaan. Työttömät työnhakijat, joilla on ainoastaan lyhyt, alle puolen vuoden työttömyys, voivat hyötyä työnhaun neuvonnasta, jossa laitetaan työnhaun asiakirjat kuntoon ja haetaan oman alan töitä. Jos työttömyys on pitkittynyt, oma ala hävinnyt tai muuttanut pois Suomesta tai on ilmennyt työkykyongelmia omaan työhön, tarvitaan jo muutakin kuin pelkkää tekniikkaa -muutosta.

Tyytyväisyysmittaukset eivät välttämättä kerro ohjauksen onnistumisesta, koska ohjauksen tuloksena tai sen aikana voi tapahtua kivuliaitakin muutoksia. Ohjauksen lopputuloksena voi olla joku muu kuin alun perin ajatuksena ollut tavoite, tai ohjauksen tarjoajan ajatus tavoitteesta, joten esimerkiksi työllistyminen ei ainoana mittarina ole välttämättä toimiva ohjauksen onnistumista mitattaessa. Hyvässä ohjauksessa ohjattavan valinnanvapaus kasvaa ja täsmällistä lopputulosta on mahdoton arvioida – välttämättä ohjattava ei päädykään siihen ratkaisuun, joka alun perin olisi tavoitteena. Kuitenkin ratkaisu voi olla tilaajankin näkökulmasta onnistunut. (Onnismaa 2007a; Peavy 2004.)

8.2.5 Pelisäännöt kuntoon ja valmentajan tuki

Ohjaustilanteet ovat ainutkertaisia ja eroavat epämuodollisesta, arkiyhteyksissä tapahtuvasta neuvomisesta muun muassa siinä suhteessa, että ohjauksessa on tavoite. Tavoite on yleensä ohjattavan tulevaisuudessa, eikä siitä välttämättä ole olemassa faktatietoa. Vaikka ohjaustapahtumat eroavat kestoltaan, sisällöltään ja intensiteetiltään, niissä tulisi aina olla läsnä korkealaatuinen vuorovaikutustilanne. Ohjauksessa voidaan käsitellä ongelmanratkaisua tai suurta elämäntapamuutosta esimerkiksi uuden ammatin hankkimiseksi; jokainen ohjausprosessi tulisi suunnitella ohjattavan tarpeen mukaan. (Onnismaa 2007a; Peavy 1998)

Työhönvalmennus on yhteistyötä pääasiassa valmennettavan ja valmentajan välillä. Valmennuksessa käytetään useita menetelmiä sekä tavoitteen asettamiseksi että sitä kohti menemiseksi. Tavoitteen saavuttaneissa valmennuksissa sovittiin pelisäännöt yhteistyöstä sekä työnjaosta. Valmentajan rooli työnhaussa korostui myös välitehtävien muodossa erityisesti alle puolen vuoden valmennuksissa, joten erityisesti enemmän tu-

kea työnhaussa tarvitsevien valmennettavien kohdalla taustatyön tekeminen on merkityksellistä.

Yli puolen vuoden valmennuksissa eräs valmennuksen hidasteista oli tavoitteen epäselvyys. Valmennuksessa harjoitellaan suunnitelmallisuutta ja tavoitteen asettamista monissa toiminnoissa. Osa valmennettavista tuntuu ajelehtineen tilanteesta toiseen, eivätkä he osaa tai halua asettaa selkeitä tavoitteita. Valmennettava voi tehdä myös itsensä kannalta haitallisia ratkaisuja. Huonojen ratkaisujen taustalla voi olla valmennettavan kyvyttömyys tunnistaa tai hyödyntää tarpeellisia tietoja tai taitoja, sitoutumattomuus, vaihtoehtojen harkitsematta jättäminen tai väärintulkinta tilanteeseen liittyvistä tekijöistä. (Bauman 2002; Peavy 1998.)

Toiminnallisen ja konkreettisen otteen tavoitteena on käytännöllisten ratkaisumahdollisuuksien kartoittaminen ja löytäminen. Ongelmanratkaisuprosessia voidaan ylläpitää ohjattavalle annettavilla tehtävillä, jotka sovitetaan ohjattavan ajattelutapaan eikä ongelman rakenteeseen tai ongelmatyyppiin. Useimmissa tehtävissä huomiota suunnataan tavanomaisesta poikkeavaan suuntaan kohti myönteisten muutosten ja olemassa olevien osaamisten huomioimista sekä näiden toimintojen vahvistamista. (Helander 2000; Riikonen 2000.)

8.2.6 Yli puolen vuoden valmennuksissa tavoite selväksi ja tukea työhön

Valmennusten välinen ero tämän tutkimuksen mukaan liittyy suurempaan työllistymisen tukien mahdollisuuteen sekä valmentajan läsnäoloon ja tukeen työn alkuvaiheessa. Kun työttömyys pitenee tai työhistoria on rikkonainen, muutoksen vaatima aikakin on pidempi.

Valmennettava on voinut tottua työttömyyteen ja kokee työttömän arjen sujuvaksi. Tällöin valmentaja auttaa valmennettavaa tarkastelemaan niitä oletuksia, joiden mukaisesti valmennettava elää. Tämä voi auttaa häntä näkemään mahdollisia toimintatapoja, jotka ovat tulleet ”normaaleiksi”. (Peavy 1998.)

Työllistymiseen ei ole selvää tavoitetta ja osaaminen on ehkä vanhentunutta. Valmennettavat voivat kokea, ettei heillä ole keinoja osallistua tasavertaisina yhteiskunnalliseen elämään tai he kokevat voimattomuutta vaikuttaa omiin asioihinsa (Peavy 1998).

Työkykyyn liittyvät ongelmat ja työssä ilmenevät terveydelliset haasteet ovat myös yli puoli vuotta kestävien valmennusten merkittävä piirre. Työkykyongelmat ai-

heuttavat sen, että tuen tarve sekä arvioinnin ja palautteen kerääminen työsuhteen alussa on tärkeää.

8.3 Kohti laadukkaampaa työhönvalmennuspalvelua

Tutkimus vahvistaa raportoinnin merkityksellisyyttä, vaikkakaan nykyinen sopimus tilaajan kanssa ajatusta ei tue. Työhönvalmennus saatetaan nähdä pelkkänä teknisenä työnhakuna, vaikka työnhaku on valmentajien raporttien mukaan vain yksi osa työhönvalmennusta. Raportoinnin alistaminen pelkäksi työnhaun kuvaamiseksi ja paikkojen luetteloinniksi jättää pois merkittävän määrän valmennuksen ohjaussisällöstä.

Toki vielä pelottavampi vaihtoehto tutkijan ja muutososaamisen valmennusyrityksen näkökulmasta on työhönvalmennuspalvelun mukautuminen tilaajan toiveesta vain tekniseksi työnhauksi, jossa ainoa hyväksytty tavoite on esimerkiksi työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Vaikka valmentajan aktiivisuus tapaamisten välillä edistää tavoitteen saavuttamista, niin sitä tekee myös valmennettavan motivaatio ja tavoitteen selkeys. Jos valmennettavalla ei ole selkeää tavoitetta eikä motivaatiota, tarvitaan ohjauksellisia menetelmiä tavoitteen löytymiseen ja saavuttamiseen. Näiden asiakasryhmien ero tulisi tunnistaa tilaajaorganisaatiossa, jos palvelu eriytyy.

Toisaalta se voi luoda myös mahdollisuuksia esimerkiksi työhönvalmennuksen ”pikaväylälle”, johon ohjataan kevyemmän tuen tarpeessa olevat valmennettavat. Tilanteen mahdollisesti muuttuessa voitaisiin siirtyä perinteiseen työhönvalmennukseen, jossa on mahdollisuus kypsytellä ajatuksia tapaamisten välillä. Rinnalla kulkeva tukihenkilöpalvelu ratkoi arjen haasteita joko ennen työhönvalmennukseen siirtymistä tai sen aikana. Saman palvelun tai palvelumoduulin sisällä olevat linjat tai väylät voisivat valmennettavaa eteenpäin huolimatta valmennettavan tilanteen muuttumisesta.

Tutkimusta voi hyödyntää raportoinnin ja valmennusprosessin kehittämisessä. Toisaalta se on vahvistanut olemassa olevia käytänteitä, kuten esimerkiksi valmennettavien arjen ja sen haasteiden huomioimista alkukartoituksella ennen ryhtymistä työnhakuun.

Valmennuksessa tapahtuvien muutosten havainnointi ja sanoittaminen tuovat lisäarvoa palvelulle ja ovat tärkeitä myös valmennettavan kannalta. Virkailija saattaa saada raportista uutta tietoa valmennettavan työllistymiseen liittyvistä asioista ja tilaajalle jää perusteltu, kuvaileva raportti. Valmennettavalla on mahdollisuus kommentoida ja osal-

listua raportin laatimiseen sekä tuoda oma, valmentajan mielipiteestä poikkeavakin näkemyksensä raporttiin.

Tutkimuksen tekemisellä on ollut myös henkilökohtaista merkitystä; se on johdattanut kysymään ja keskustelemaan työhönvalmennukseen liittyvistä elementeistä uudenslaisista näkökulmista. Se on myös ohjannut huomiota sellaisiin seikkoihin valmentajien ja tilaajien puheissa, jotka muutoin olisivat saattaneet jäädä huomiotta. Yhtenä esimerkkinä tällaisesta aiheesta oli työnhakuasiakirjoista keskustelu virkailijan kanssa. Virkailija ihmetteli valmentajien raportointia työnhakuasiakirjojen tekemisestä valmennettavan kanssa useamman tapaamisen kohdalla. Nopean selityksen sijaan ryhdyimmekin pohtimaan, miksi työnhakuasiakirjoja luodaan ja muokataan pitkin valmennusprosessia ja päädyimme siihen, että niiden tekemistä käytetään myös osaamisen kartoituksen välineenä ja valmennettavallekin piilossa olevien osaamisten esiin nostamisessa.

Valmentajien ohjaustaitoja lisää se, että he tulevat tietoisemmiksi menetelmä- ja etenemisvalinnoistaan sekä omista taustaoletuksistaan. Peavyn (1998) mukaan valmentaja käyttää kulttuurista osaamistaan kohdatessaan valmennettavia ohjaustilanteessa, mutta toimintatapojen sanoittaminen tuo osaamista ja kokemusta myös jaettavaksi valmentajien kesken.

8.4 Jatkotutkimuksia

Tässä tutkimuksessa on tutkittu valmentajien kirjoittamia raportteja työhönvalmennuspalvelusta. Haastattelututkimuksella olisi mahdollista saada uudenslainen näkökulma valmennusprosessiin. Tämän tutkimuksen rajoitteena ollut aineiston merkitys laskutuksen osana poistuisi valmentajien haastattelututkimuksesta. Toisaalta voitaisiin haastatella myös valmennettavia ja kysyä heidän kokemuksiaan valmennuksesta sekä tarkastella valmennettavien näkemystä valmennusprosessin elementeistä.

Jatkotutkimusaiheeksi jäi tutkia, mitä elementtejä on työhönvalmennuksessa, jossa ei saavuteta tavoitetta, ja miten se eroaa tavoitteen saavuttaneesta valmennuksesta. Koska tavoitteeseen päädytään tämän tutkimuksen mukaan myös valmennusprosesseissa, joissa ilmenee valmennuksen hidasteita sekä valmennettavan työnhaun rajoitteita, niin erottavia tekijöitä ei arki ajattelulla jää kovin montaa.

Mielenkiintoinen tutkimuskohde olisi myös valmennettavien esimerkiksi oppimispäiväkirjatyypin raportoinnin kautta tarkasteltu näkökulma valmennuksen kul-

kuun ja elementteihin. Päiväkirjaa voisi kenties pitää perinteisesti paperilla tai tietokoneen tekstinkäsittelyohjelmalla tehtynä, mutta myös vlogina, blogina tai saneltuna. Siten useamman valmennettavan ääni saataisiin kuulumaan aineistossa.

Tässä tutkimuksessa nousi esiin työn aloitusvaihe osana valmennusprosessia sekä valmentajan tuki työssä yhtenä valmennuksen menetelmänä. Siten myös alkuperäinen työhönvalmennuksen tutkimusideani työpaikalla tapahtuvasta työhönvalmennuksesta ja ohjauksen roolista työnantajan ja työntekijän tukena työn alkuvaiheessa voisi olla kiinnostava.

LÄHTEET

- Aaltio, I. & Puusa, A. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Johtamistaidon opisto. Vantaa: Hansaprint.
- Aho S., Virjo I., Tyni P. & Koponen H. 2005. Työttömät ja palvelutarve. Työttömille kohdistetun kyselyn ja työnhakusuunnitelmien analyysin tuloksia. Työpoliittinen tutkimus 271. Helsinki: Työministeriö.
- Ala-Kauhaluoma M. & Härkäpää K. 2006. Yksityinen palvelusektori heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistäjänä. Työpoliittinen tutkimus. Työministeriö.
- Amundson, R., Spencer, N., Joon Yoon H., Smith, B. In H. & Mills, L. 2013. Hope-Centered Career Development for University/College Students. Final Project Report. The Hope-Centered Career Research Team Between the University of British Columbia and The Pennsylvania State University. Canadian Education and Research Institute for Counselling.
- Bauman, Z. 2002. Notkea moderni. Tampere: Vastapaino.
- Cronberg, T. 2010. Uuden työn politiikka. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Siltala.
- Engeström, Y. 2004. Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Keuruu: Vastapaino.
- Kidd, J. M. 1998. Emotion: An absent presence in career theory. *Journal of Vocational Behavior* 52, 275-288.
- Erwin, P. 2005. Asenteet ja niihin vaikuttaminen. Helsinki: WSOY.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Halava I. & Pantzar M. 2010. Kuluttajakansalaiset tulevat! Miksi työn johtaminen muuttuu? Elinkeinoelämän valtuuskunta EVAn raportteja. Viitattu 24.4.2011. <http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2010/09/Kuluttajakansalaiset.pdf>
- Hautamäki, A. (toim.). 2008. Oppimisen muuttuva maasto. Taloudellisesta taantumasta nousuun oppimista kehittämällä. Oppiminen ja koulutus tulevaisuustyöryhmän raportti. Helsinki: Kansallinen ennakointiverkosto.
- Havunen, R. 2004. Kehitä valmentajan taitojasi esimiestyöskentelyssä. Jyväskylä: Talentum.
- Helander, J. 2000. Oppiminen ratkaisusuuntautuneessa terapiassa ja ohjauksessa. Helsingin yliopiston kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 169. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Hutton, W. & Giddens, A. (toim.) 2001. On the edge. Living with global capitalism. London: Vintage.
- Häyhä J. 2007. Palvelukeskus osana paikallista sosiaalityön ja työhallinnon yhteistyötä - yhteistyöllä lisäarvoa. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Helsingin yliopisto.
- Härkäpää K., Harkko J. & Lehikoinen T. 2013 Työhönvalmennus ja sen kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 128. Tampere: Juvenes Print.

- Ihalainen, L. 2012. VATES-päivät. Ministeri Ihalaisen puhe. 25.-26.4.2012. Hanasaaren kulttuurikeskus, Espoo.
- Joensuun yliopisto 2008. TRADES-diploma -koulutus. Tuetun työllistymisen asiantuntijakoulutus. Viitattu 29.4.2013
http://www.joensuu.fi/tkk/koulutusalat/tyoelama_ja_hyvinvointi/koulutustarjonta/tradesdiploma.php
- Kasurinen, H. 2013. Ohjaus työllistyvyyden tukena. Teoksessa Niemi-Pynttari, M. & Ryhänen, A. (toim.) Yhteisellä matkalla. Aikuisten ohjauksen vaikuttavuutta etsimässä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 65-74.
- Kidd, J. M. 1998. Emotion: An absent presence in career theory. *Journal of Vocational Behavior* 52, 275-288.
- Kidd, J. M., Jackson, C. & Hirsch, W. 2003. The outcomes of effective career discussion at work. *Journal of Vocational Behavior* 62, 119-133.
- Kokko, K. 2005. Työttömyys ja psyykinen pahoinvointi: altistumista ja seurauksia. Teoksessa Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus, 200-227.
- Kortteinen, M. & Tuomikoski H. 1998. Työtön. Tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Hanki ja jää -sarja. Helsinki: Tammi.
- Laki julkisesta työvoimapalvelusta. 2002. 30.12.2002/1295.
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. 2012. 28.12.2012/916.
- Lampinen, P. 2006. Moninainen ohjaus. Helsinki: VATES-säätiö. Liettua: Talentum.
- Lampinen, P. & Pikkusaari, S. 2012. Työ(hön)valmennus pintaa syvemältä. Kerava: VATES-säätiö.
- Leppänen, M. & Rauhala, I. 2012. Johda ihmistä. Psykologiaa johtajille. 2012.
- Mauno, S. & Kinnunen, U. 2005. Työn epävarmuus ja organisaatiomuutokset työhyvinvoinnin uhkina. Teoksessa Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. (toim.). Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus, 167-199.
- Metsänen R. 2000. Monikulttuurinen ohjaus. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-Kustannus, 180-195.
- Moisio, P. 2006. Suhteellinen köyhyys Suomessa. *Yhteiskuntapolitiikka* 71, 639-345. Viitattu 18.10.2012
<http://yp.stakes.fi/NR/rdonlyres/69616D6B-BC2A-4885-8B94-1703B70CE30C/0/066moisio.pdf>
- Mäkitalo, M. 2000. Ikääntyvät työntekijät työelämässä. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-Kustannus, 223-243.
- Nissinen, L. 2008. Auttamisen rajoilla. Myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita
- Olkinuora, Erkki, Rinne, R., Mäkinen, J., Järvinen, T., Jauhiainen, A., 2008. Promises and risks of the learning society: the meanings of lifelong learning for three Finnish generations. *Studies in the Education of Adults*, 02660830, Spring2008, Vol. 40, Issue 1

- Onnismaa J. 2007a. Ohjaus ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.
- Onnismaa, J. 2007b. Työelämän kaksoissidokset ja niiden vastamyrryt. *Aikuiskasvatus* 2, 103-113.
- Paanetoja J. 2005. Työlainsäädännön perusteita työvalmentajille. VATES-säätiö. Viitattu 29.4.2012
<http://www.vates.fi/service.cntum?serviceType=document&documentName=116285/Tyolainsaadannon+perusteita+tyovalmentajille.pdf>.
- Peavy, V. 1998. *SocioDynamic Counselling. A Constructivist Perspective*. Trafford Publishing, Victoria, B.C., Canada.
- Peavy, V. 2000. Ammatinvalinnan ja urasuunnittelun ohjaus postmodernina aikana. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.) *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus*. Jyväskylä: PS-kustannus, 14-40.
- Peavy, V. 2004. *Sosiodynaamisen ohjauksen opas*. Helsinki: Psykologien kustannus.
- Peavy, V. R. 2006. *Sosiodynaamisen ohjauksen opas*. Psykologien Kustannus Oy. Helsinki.
- Perkins D. 2007. Improving Employment Participation for Welfare Recipients Facing Personal Barriers. *Social Policy & Society* 7:1, 13–26. Printed in the United Kingdom C _2007 Cambridge University Press.
- Petäjä, M. & Koponen, E. *Muutosprosessin ohjaaminen*. 2002. Helsinki: Dialogia Oy.
- Poijula, S. & Ahonen, R. 2007. *Irtisanotut. Menetyt, muutos ja selviytyminen*. Helsinki: Kirjapaja.
- Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. 2011. Valtioneuvoston kanslia. Tulostettu 29.4.2013 <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>.
- Riikonen, E. 2000. Henkinen hyvinvointi, voimanlähteet, kuntoutuminen. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.) *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus..* Jyväskylä: PS-kustannus, 41-56.
- Saloniemi, A. & Virtanen, P. 2008. Teoksessa Heiskanen, T., Leinonen, M., Järvensivu, A. & Aho, S. (toim.). 2008. *Kohti uutta työelämää? Tutkimuksen näköala työelämän kehitykseen*. Tampere: Tampere University Press, 78-108.
- Tapaninen, A. Työttömyys ja ohjaus. . Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.) *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 24-33.
- Trevor-Roberts E. 2006. Are you sure? The role of uncertainty in career. *Journal of employment counselling* 43, 98-116.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Työministeriö 2005. Vuosikertomus 2004. Viitattu 29.4.2013
http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/10_muut/vuosikertomus_2004.pdf
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Tiedote 24.1.2013. Tulostettu 6.12.2014
http://www.tem.fi/yrietykset/tiedotteet_yrietykset/tyollisyysmaararahat_ely-

- keskuksille_paino_nuoriso-
ja_pitkaaikaistyottomyyden_alentamisessa.109311.news
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Tiedote 20.12.2013. Tulostettu 6.12.2014
<http://valtioneuvosto.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/fi.jsp?oid=404803>
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. Uutiskirje 27.11.2014. Tulostettu 8.12.2014
http://www.tem.fi/ajankohtaista/uutiskirjearkisto/uutiskirje_27.11.2014/lokakuussa_319_900_tytonta_tyonhakijaa.116709.news?printer=1
- Työttömyysturvalaki 2002. 30.12.2002/1290.
- Työvalmennuksen erikoisammattitutkinto 2011. 2012. Näyttötutkinnon perusteet. Määräys 33/011/2011. Espoo: Opetushallitus.
- Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 2013. Työhönvalmennuspalvelut. Kansallinen hankintailmoitus 2013-005814. Tulostettu 28.2.2013
<http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/>
- Vaarama, M., Siljander, E., Luoma, M-L. & Meriläinen, S. 2010. Suomalaisten kokema elämänlaatu nuoruudesta vanhuuteen. Teoksessa Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen, S. (toim.). 2010. Suomalaisten hyvinvointi 2010. Terveys ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino, 127-149.
- Vantaan työvoimatoimisto. 2008. Työhönvalmennuspalvelut Vantaan työvoimatoimiston asiakkaille ajalle 07.07. – 31.12.2008. Diaarinumero 125/2.4.1/2008.
- Vehviläinen, S. 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Gaudeamus.
- Vogt E. & Sariola L. 2005. Työministeriön ja VATES-säätiön kysely työvoiman palvelukeskusten ja työvoiman yhteispalvelupisteiden koordinaattoreille/johtajille. Loppuraportti. Helsinki: VATESsäätiö. Saatavilla osoitteesta:
<http://www.vates.fi/service.cntum?serviceType=document&documentName=116286/Kysely+tyovoiman+palvelukeskuksille+-+loppuraportti.pdf>