

Kati Aaltonen

**”VOIS OLLA KUMPI TAHANSA SILLÄ
PÖYDÄN TOISELLA PUOLELLA”**

Työnhakijoiden näkemyksiä omavalmentajien viestinnästä
Pirkanmaan työllisyyskokeilussa

TIIVISTELMÄ

Kati Aaltonen: ”Vois olla kumpi tahansa sillä pöydän toisella puolella” : työnhakijoiden näkemyksiä omavalmentajien viestinnästä Pirkanmaan työllisyyskokeilussa

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Puheviestinnän maisteriopinnot

Huhtikuu 2019

Suomessa on viime vuosina tehty aktiivista työvoimapolitiikkaa, missä työnhakijoita on kannustettu aktivoitumaan ja heidän tilannettaan on seurattu säännöllisesti. Työttömyysturvan ehtojen muuttuessa työvoimapalveluilta vaaditaan tehokkaampaa ja yksilöllisempää palvelua työnhakijoille. Pirkanmaalla toteutettiin 1.8.2017–31.12.2018 alueellinen työllisyyskokeilu, jossa Tampere ja yhdeksän muuta kuntaa ottivat vastuun työllisyyspalveluiden hoitamisesta. Kelan peruspäivärahaan tai työmarkkinatukeen oikeutetut työnhakijat saivat kokeilussa henkilökohtaisen omavalmentajan, joka antoi tukea työnhakuun, kouluttautumiseen tai muuhun työllistymistä edistävään palveluun.

Tämän pro gradu -tutkielman tarkoituksena oli selvittää, millaisia kokemuksia työnhakijoilla on vuorovaikutuksesta omavalmentajan kanssa. Kiinnostuksen kohteena olivat omavalmentajalta saatu sosiaalinen tuki, omavalmentajan merkitys työnhakijan aktiivisuuden toteutumisessa ja omavalmentajan vuorovaikutusosaaminen työnhakijan näkemyksen mukaan. Tutkielman aineisto koostui yhdestätoista teemahaastattelusta, jotka tehtiin loka–joulukuussa 2018. Haastateltavat olivat 25–55-vuotiaita tamperelaisia työnhakijoita, jotka olivat tavanneet omavalmentajan vähintään kerran työllisyyskokeilun aikana. Aineistoa analysoitiin laadullisesti teemaattisella analyysillä.

Tutkielman tulokset osoittivat, että omavalmentajan vuorovaikutustaidoilla on merkitystä, kun hän rakentaa ja ylläpitää ammatillista suhdetta työnhakijaan. Omavalmentajan ja työnhakijan väliset tapaamiset olivat dialogisia ja painottuivat neuvontaan. Haastateltavat kokivat, että omavalmentajat kohtelivat heitä tasavertaisina ihmisinä, osasivat asettua heidän asemaansa ja pyrkivät ymmärtämään heitä. Omavalmentajan ja työnhakijan välinen suhde oli luottamuksellinen, mitä lisäsi tapaamisissa käyty avoin keskustelu työnhakijan elämäntilanteesta, omavalmentajalta saatu tuki ja kuunteleminen. Työnhakijat pitivät myönteisenä, ettei omavalmentaja arvostellut tai syyllistänyt heitä työttömyydestä. Tuen saamisen haasteet liittyivät kiireeseen, yksilöllisen ohjauksen puuttumiseen, omavalmentajan työnkuvaan ja emotionaalisesti kuormittavassa tilanteessa saatuun neuvontaan. Tuloksista kävi ilmi, että työnhakijan elämäntilanne vaikuttaa näkemyksiin omavalmentajasta. Kriittisimmin työllisyyskokeilusta saataviin hyötyihin suhtautuivat ne työnhakijat, joilla oli koulutusta, pitkä työkokemus tai rajoitteita työkyvyssä.

Avainsanat: vuorovaikutus, puheviestintä, professionaalinen viestintäsuhde, vuorovaikutusosaaminen, sosiaalinen tuki, työttömät, työttömyys, työvoimapalvelut, aktiivimalli

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TYÖLLISYYSPALVELUT VUOROVAIKUTUKSEN KONTEKSTINA	7
2.1	Aktiivinen työvoimapolitiikka	7
2.2	Pirkanmaan työllisyyskokeilu	8
2.3	Omavalmentajan työnkuva	9
2.4	Työttömyys elämäntilanteena	12
3	PROFESSIONAALINEN VIESTINTÄSUHDE	15
3.1	Asymmetria ja luottamus	15
3.2	Suostuttelu.....	17
3.3	Vuorovaikutusosaaminen	19
4	SUPPORTIIVINEN VIESTINTÄ	25
4.1	Supportiiviset viestit	25
4.2	Henkilökeskeinen tuki	27
4.3	Kuunteleminen.....	29
4.4	Tuki työnhakijalle	31
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	34
5.1	Tutkimusongelma ja -kysymykset	34
5.2	Tutkielman lähtökohdat.....	36
5.3	Tutkimusmenetelmät	38
5.3.1	Haastateltavat	38
5.3.2	Aineiston keruu	39
5.3.3	Aineiston analyysi	43
6	TULOKSET.....	47
6.1	Omavalmentajan ja työnhakijan välinen vuorovaikutussuhde.....	47
6.2	Omavalmentajan antama sosiaalinen tuki työnhakijalle.....	51
6.2.1	Informatiivinen tuki	51
6.2.2	Emotionaalinen tuki.....	53
6.2.3	Tuen saamisen haasteet.....	55
6.3	Omavalmentajan viestinnän merkitys työnhakijan aktiivisuuden toteutumisessa ..	57
6.4	Omavalmentajan vuorovaikutusosaaminen työnhakijan arvioimana.....	61
6.4.1	Vuorovaikutussuhteen rakentaminen	61
6.4.2	Vuorovaikutuksen hallinta	64

7	POHDINTA.....	67
7.1	Tulosten tarkastelu	67
7.2	Tutkielman arviointi.....	71
7.3	Jatkotutkimusehdotukset	72
	KIRJALLISUUS.....	74
	LIITTEET	84

1 JOHDANTO

Työttömyys tunnustetaan Suomessa yhteiskunnallisena ongelmana, johon täytyy etsiä uudenlaisia ratkaisuja. Viime vuosina työnhakijoita on kannustettu aktivoitumaan ja heidän tilannettaan on seurattu säännöllisesti. Mediassa esiin nostetut kokemukset nykyisen työvoimapolitiikan tuomista hyödyistä ovat ristiriitaisia niin työnhakijoiden kuin työllisyyspalveluiden edustajien osalta (Ala-Heikkilä 2017; Kääriäinen 2017; Pekkonen 2017). Työ- ja elinkeinoministeriön työllisyyskatsauksen mukaan työttömien määrä on vähentynyt Pirkanmaalla (Pulliainen 2018). Pelkkä tilastojen tarkastelu ei kuitenkaan kerro, miten työvoimapolitiikan tuomat uudet vaatimukset, kuten aktiivimalli, ovat vaikuttaneet työnhakijoiden saamaan palveluun.

Pirkanmaan työllisyyskokeilussa Kelan peruspäivärahaan tai työmarkkinatukeen oikeutettu työnhakija sai henkilökohtaisen omavalmentajan, joka antoi tukea työnhakuun, kouluttamiseen tai muuhun työllistymistä edistävään palveluun. (Palvelut työnhakijalle 2017; Työllisyyskokeilu 2017.) Pro gradu -tutkielmassani selvitin, millaisia näkemyksiä Tampereella asuvilla työnhakijoilla on omavalmentajien viestinnästä. Puheviestinnän tutkimuksessa asiantuntijan ja asiakkaan välillä katsotaan olevan ammatillinen vuorovaikutussuhde (Gerlander & Isotalus 2009). Ammatillisia vuorovaikutussuhteita on tutkittu paljon organisaatioissa, sosiaali- ja terveysalalla sekä opetuksessa, mutta vähemmän työllisyyspalveluissa.

Tämän tutkielman tavoitteena on lisätä ymmärrystä omavalmentajan ja työnhakijan välisestä vuorovaikutussuhteesta. Tutkielman teemoja ovat omavalmentajan antama sosiaalinen tuki, omavalmentajan merkitys työnhakijan aktiivisuuden toteutumisessa ja omavalmentajan vuorovaikutusosaaminen työnhakijan arvioimana. Tutkielmassa ammatillista vuorovaikutussuhdetta tarkastellaan asiakkaan eli työttömän työnhakijan näkökulmasta. Haastattelin tutkielmaa varten yhtätoista 25–55-vuotiasta tamperelaista työnhakijaa, jotka olivat tavanneet omavalmentajan vähintään kerran. Keräsin aineiston teemahaastatteluilla ja omavalmentajien vuorovaikutusosaamista mittaavalla kyselylomakkeella.

Työllisyyskokeilussa kehitetyn omavalmentaja-mallin onnistuminen vaatii ammattitaitoista ja sitoutunutta henkilöstöä, joka tunnistaa vuorovaikutusosaamisen tärkeyden erilaisissa

elämäntilanteissa olevien työnhakijoiden kohtaamisessa. Tutkielman tulokset tuovat uutta tietoa omavalmentajien viestinnän ja vuorovaikutusosaamisen vahvuuksista ja kehityskohdeista työnhakijoiden näkökulmasta. Tulokset kertovat myös, millaisia odotuksia työnhakijalla on keskustelulle omavalmentajan kanssa. Tuloksia voidaan hyödyntää työllisyyspalveluiden henkilökunnan perehdytyksessä ja koulutuksessa sekä palvelun laadun parantamisessa.

2 TYÖLLISYYSPALVELUT VUOROVAIKUTUKSEN KONTEKSTINA

Työllisyyspalveluita on Suomessa tutkittu viime vuosina eri alojen väitöskirjoissa ja pro gradu -tutkielmissa. Niemi (2018) tutki kunnallisoikeuden väitöskirjassaan, millainen työllisyshoitaja kunta on. Työn ja hyvinvoinnin maisteriohjelman pro gradu -tutkielmassaan Elo (2018) selvitti työvoiman palvelukeskuksen viranomaisten ja NEET-nuorten ensikoh- taamisia analysoimalla videoituja tapaamisia. Wahlin (2018) julkisjohtamisen pro gradu -tutkielma kertoo TE-toimiston asiakkaan roolista ja aktiivisuudesta aktiivimallia kä- sitlevien artikkeleiden perusteella. Kuosmanen (2013) teki sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkielmassaan diskurssianalyttisen tutkimuksen työttömän asemasta aktivointi- haastatteluissa. Näissä tutkimuksissa tutkimustehtävänä ei ole ollut työnhakijoiden koke- mukset vuorovaikutuksesta työllisyyspalveluissa. Kansainvälistä viestinnän tutkimusta löy- tyy kattavasti terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden asiakaskohtaamisista. Työllisyyspal- velut ovat jääneet vähemmälle huomiolle, joten tämä puheviestinnän tutkielma tuo ajan- kohtaista tietoa asiantuntijan ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta tässä konteks- tissa. Tässä luvussa kuvailen aluksi viime vuosina Suomessa tehtyä aktiivista työvoimapo- litiikkaa, joka johti Pirkanmaan työllisyyskokeiluun. Tämän jälkeen kerron omavalmentajien työstä ja lopuksi työttömyydestä elämäntilanteena.

2.1 Aktiivinen työvoimapolitiikka

Työvoimapalveluihin tehtiin useita muutoksia hallituskaudella 2015–2019 työministeri Jari Lindströmin johdolla. Työttömiä työnhakijoita alettiin haastatella kolmen kuukauden välein 1.1.2017 (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012/916). Määräaikaishaastattelu- jen tarkoituksena oli työllistymissuunnitelman päivittäminen, tuen antaminen työnhaussa ja pitkäaikaistyöttömyyden torjuminen. Säännölliset yhteydenotot myös siivosivat tilastoista pois henkilöitä, jotka eivät enää ole työnhaussa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017.) Elo- kuussa 2017 alkaneet alueelliset työllisyyskokeilut perustuvat lakiin julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta (2017/505).

Aktiivimalli muutti työttömyysturvalakia, jonka mukaan 1.1.2018 alkaen työttömyyspäivärahaa tai työmarkkinatukea voidaan maksaa 4,65 prosentilla alennettuna, jos aktiivisuus ei toteudu (Työttömyysturvalaki 2002/1290). Aktiivisuus toteutuu, jos työnhakija on tarkastelujakson aikana vähintään 18 tuntia palkkatyössä, ansaitsee vähintään 241 euroa yritystoiminnassa tai on vähintään viisi päivää työllistymistä edistävässä palvelussa. Työllistymistä edistäviä palveluita ovat työnhakuvalmennus ja uravalmennus, työkokeilu ja koulutuskokeilu, työvoimakoulutus, omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella tuettuna ja kuntouttava työtoiminta. (Usein kysyttyä aktiivimallista 2018.) Valmistelussa oli lisäksi omatoimisen työnhaun malli, jossa työnhakijan täytyisi tehdä työllistymissuunnitelmassa sovitun verran työnhakuja kuukaudessa. Jos työpaikkoja ei hakisi riittävästi, työnhakija saisi ensin muistutuksen ja toistuvasta menettelystä karenssin tai työssäolovelvoitteen. (Blencowe & Koivisto 2018; Työ- ja elinkeinoministeriö 2018.)

Lakimuutokset herättivät paljon keskustelua mediassa ja niitä kuvailtiin ”kykyttämisenä”, ”pakkona” tai ”keppinä” työttömille. Määräaikaishaastatteluita kritisoitiin muun muassa keskustelujen lyhyestä kestosta, henkilökohtaisen työvoimaneuvojan puuttumisesta ja resursien puutteesta, mistä johtuen haastattelut tehtiin yleensä puhelimitse eikä kasvokkain. (Ala-Heikkilä 2017; Kääriäinen 2017; Pekkonen 2017.) Aktiivimallista taas puhuttiin leikkurina. Sen vastustus näkyi noin 140 000 nimeä keränneenä kansalaisaloitteena ja yli 7 000 osallistujan mielenosoituksena 2.2.2018 (Blencowe 2018; Parkkinen 2018). Erityisesti 60-vuotiaat ja sitä vanhemmat työnhakijat eivät ole pystyneet täyttämään aktiivimallin ehtoja, minkä vuoksi he saavat alennettua työttömyysetuutta (Työttömän perusturvan menot ylittivät vuonna 2018 ansioturvan menot ensimmäistä kertaa 2019). Kritiikistä huolimatta työttömyys on kääntynyt Suomessa laskuun. Eniten työttömyys on vähentynyt juuri Pirkanmaalla, missä työttömiä oli vuoden 2018 marraskuussa 24 prosenttia vähemmän kuin vuotta aiemmin. (Pulliainen 2018.)

2.2 Pirkanmaan työllisyyskokeilu

Pirkanmaan työllisyyskokeilu toteutettiin 1.8.2017–31.12.2018 ja mukana olivat Tampereen lisäksi Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Vesilahti, Ylöjärvi, Sastamala ja Punkalaidun. Mukaan valitut kunnat ottivat kokeilun ajaksi vastuulleen aiemmin työ- ja elinkeinotoimistoilla olleita tehtäviä työllisyyden hoidossa. Palvelua tarjottiin TE-palveluun

ilmoittautuneille työnhakijoille, jotka eivät saaneet ansiopäivärahaa. He saivat tuekseen henkilökohtaisen omavalmentajan, johon sai suoraan otettua yhteyttä. Palvelun markkinoinnissa on käytetty myös kirjoitusasua OMA-valmentaja. Pirkanmaan lisäksi alueellisia työllisyyskokeiluja oli Lapissa, Pohjois-Savossa, Varsinais-Suomessa ja Satakunnassa. (Laki julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta 2017/505.) Tampereella kohderyhmään kuului noin 15 000 henkilöä (Työllisyyskokeilu 2017). Mallia alettiin ajaa alas syyskuun lopulla, jonka jälkeen työnhakijoiksi tulleita ei enää ohjattu työllisyyskokeiluun vaan TE-palveluihin (Sutinen 2018).

Tampereen kaupungin työllisyyspalveluilla on käytössään erilaisia työkaluja, joilla pyritään tukemaan vuorovaikutusta asiakkaan ja omavalmentajan välillä. Näitä ovat esimerkiksi keskustelurobotti Osaamisbotti, chat-asiakaspalvelu ja Kompassi, joka täytetään ennen omavalmentajan tapaamista internetissä tai paperilla. Kompassia käytetään tilannekartoitukseen ja siinä on seitsemän pääteemaa: työllistyvyys, osaaminen, terveys, psyykinen hyvinvointi ja toimintakyky, osallisuus ja sosiaalinen tilanne, talous ja arjen sujuvuus. Asiakas arvioi aluksi jokaista teemaa yleisesti omalta kohdaltaan ja vastaa sen jälkeen teemoihin liittyviin tarkempiin väittämiin. Kompassi kertoo, millaiset toimijat ja palvelut voisivat sopia asiakkaan elämäntilanteeseen. (Kompassi kartoittaa asiakkaan tilanteen 2018.)

2.3 Omavalmentajan työnkuva

Tampereen kaupungin työllisyyspalveluissa työskentelee noin 160 omavalmentajaa ja jokaisella on noin 150–250 asiakasta. Työpaikkailmoituksessa omavalmentajan tehtävää kuvataan asiakassuhteen kautta:

Hän motivoi, kannustaa ja haastaa asiakasta ottamaan askeleita tilanteensa edistämiseksi ja eri vaihtoehtojen miettimiseksi. Omavalmentaja rakentaa yhdessä asiakkaan kanssa henkilökohtaisen palvelukokonaisuuden, mikä edistää asiakkaan tilannetta kohti koulutusta, työmarkkinoita tai vaihtoehtoisesti kohti muita palveluja, joita asiakas tarvitsee. (Omavalmentaja 2018.)

Haastattelin lokakuussa 2018 neljää Tampereen kaupungilla työskentelevää omavalmentajaa saadakseni tietoa heidän työstään. Työllisyyspalveluiden asiakas ohjataan ennakoidun palvelutarpeen mukaan esimerkiksi uravalmennuksen, monialaisen yhteispalvelun, kotoutumisen tai nuorten palveluihin. Monialaisessa yhteispalvelussa (TYP) asiakas voi

saada työllisyyspalveluiden lisäksi esimerkiksi Kelan, psykologin ja muun terveydenhuollon palveluita. Asiakkaalle tehtävässä monialaisessa työllistymissuunnitelmassa käsitellään esimerkiksi elämäntilannetta, terveyttä, koulutusta ja aiemmin saatuja palveluita. Omavalmentajat työskentelevät tietyn asiakasryhmän parissa työkokemuksensa ja omien taitojensa perusteella.

Asiakkaalla on useita eri mahdollisuuksia ottaa yhteyttä omavalmentajaan: puhelinsoitto, tekstiviesti, sähköposti ja yhteydenottopyyntö URA-järjestelmän tai Osaamisbotin kautta. Ennen asiakkaan tapaamista omavalmentaja lukee asiakkaan tiedot, miettii sopivia palveluita, tarkistaa vapaana olevat paikat ja hankkii tarvittaessa tulkin asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi. Valmistautuminen ei välttämättä aina kohtaa asiakkaan tarvetta, sillä tapaamisessa voi käydä ilmi jotain yllättävää. Tapaaminen alkaa usein kysymällä asiakkaan kuulumisia ja kertaamalla työllisyyskokeilun perusasiat, kuten omavalmentajan yhteystiedot. Asiakkaan kanssa voi käydä asioita läpi Kompassi-palvelun avulla, mutta se ei toimi kaikkien kohdalla. Omavalmentajien mukaan ensimmäinen tapaaminen on usein tunnistettava, kun suhteen rakentaminen on vasta alussa. Seuraavalla tapaamisella alkaa yleensä selvitä paremmin, mikä on aiheuttanut pitkän työttömyyden. Omavalmentajan ja työnhakijan suhde on luottamuksellinen. Luottamuksen rakentaminen ei omavalmentajien mukaan ole aina helppoa, sillä asiakkailla saattaa olla aikaisempia huonoja kokemuksia työllisyyspalveluista.

Tapaamiseen tulevalla työnhakijalla saattaa olla jo selvä kuva siitä, mihin hän haluaisi töihin. Tällainen tilanne ei välttämättä helpota omavalmentajan työtä, sillä toiveet voivat olla epärealistisia. Asiakasta täytyy motivoida osallistumaan työllistymistä edistävään palveluun, sillä pitkän työttömyyden ja vanhentuneen koulutuksen takia työhön pääseminen ei todennäköisesti onnistu saman tien. Omavalmentajien mukaan ihanteellisin tilanne on silloin, jos työnhakijalla on jokin ajatus tulevaisuudesta, mutta se ei ole liian tiukkaan rajattu. Silloin omavalmentaja pystyy auttamaan ajatuksen jalostamisessa ja oikean palvelun löytämisessä. Työllistymistä kohti mennään vaiheittain, mikä korostuu erityisesti maahanmuuttajien kohdalla. Suomen työmarkkinoilla pelkkä kisällinä hankittu työkokemus ei yleensä riitä, vaan työntekijällä pitää olla jokin koulutus. Tarjoamalla erilaisia vaihtoehtoja omavalmentaja pyrkii auttamaan jokaista asiakasta löytämään oman polkunsä työelämään.

Tapaamisen jälkeen omavalmentaja kirjaa pääasiat järjestelmään ja selvittelee sovittuja asioita, kuten koulutukseen pääsyä. Omavalmentajien näkemyksen mukaan tapaamisen tavoitteena on suunnitelman tekeminen yhdessä asiakkaan kanssa. Työnhakijaa ei määrätä mihinkään palveluun, vaan sovitaan tutustumiskäynti, jonka jälkeen vasta päätetään jatkosta. Omavalmentaja seuraa suunnitelman toteutumista esimerkiksi soittamalla parin viikon päästä. Omavalmentaja-asiakassuhteen pitkän tähtäimen tavoitteena on yleensä työllistyminen, mikä ei välttämättä ehdi toteutua työllisyyskokeilun aikana. Päämääränä voi olla myös eläkkeelle tai sairaspäivärahalle pääseminen.

Omavalmentajan työnkuvaan kuuluu paljon muutakin kuin asiakkaiden tapaamista ja yhteydenottojen käsittelyä. He hoitavat asiakkaiden asioita muun muassa terveydenhuollon, sosiaalitoimen ja koulujen kanssa sekä ottavat yhteyttä eri palveluntarjoajiin, kun uudelle asiakkaalle tarvitaan paikka tai halutaan selvittää jo palveluissa olevan asiakkaan tilannetta. Omavalmentajat tekevät työkokeiluun, palkkatukeen ja omaehtoiseen opiskeluun liittyviä päätöksiä. Omavalmentajien kuvauksen mukaan työhön sopii ihminen, joka sietää keskeneräisiä asioita. Työkokemus eri aloilta ja työllisyysneuvonnan järjestelmän tunteminen ovat eduksi. Omavalmentajan täytyy omaksua uutta tietoa nopeasti ja olla hyvä tiedonhankinnassa, sillä työhön vaikuttavat lait ja käytännöt muuttuvat usein. Haastattelemani omavalmentajat olivat yhtä mieltä siitä, että työssä täytyy olla hyvät vuorovaikutustaidot. Omavalmentajalta vaaditaan pitkää pinnaa ja rauhallisuutta myös niissä tilanteissa, joissa asiakas antaa kiivasta palautetta.

Omavalmentajat kokevat onnistuneensa silloin, kun työnhakijan kanssa on syntynyt hyvä suhde ja asiakkaat uskaltavat ottaa yhteyttä. Työllisyyskokeilussa on omavalmentajien mukaan saatu hyvää palautetta siitä, että työnhakija saa puhua saman ihmisen kanssa ja asiat etenevät. Asiakkaat kertovat arvostavansa sitä, että heitä kuunnellaan ja kohdellaan yksilöinä. Kriittisen ennakkoluuloisesti työvoimapalveluihin suhtautunut työnhakija voi tapaamisen päätteeksi kiittää, kun hänelle on löydetty sopiva palvelu. Omavalmentajat kertovat iloitsevänsä, kun työnhakijan tilanteessa tapahtuu konkreettinen muutos. Esimerkiksi korkeakoulujen tulosten saavuttua tuli monta yhteydenottoa, kun asiakkaat ilmoittivat päässeensä opiskelemaan. Yleensä omavalmentajat eivät pääse näkemään, minne asiakkaan polku lopulta johtaa.

Omavalmentajan työssä on useita kuormittavia tekijöitä. Työtä on paljon ja resursseja saisi olla enemmän, sillä pitkää selvittelyä vaativat asiat saavat muut työt kasaantumaan. Omavalmentajat kokevat, ettei ole varaa olla poissa töistä. Työttömyysturva täytyy tuntea hyvin ja opittavana on myös useita teknisiä järjestelmiä, jotka eivät keskustele keskenään. Asioiden kirjaaminen moneen paikkaan on aina pois asiakastyöstä. Asiakasta täytyy pystyä neuvomaan oikein, jotta hänen toimeentulonsa ei vaarannu. Kaikkiin päätöksiin ei voi vaikuttaa eikä enakkoon voi tietää, meneekö päätös läpi. Omavalmentajat tuntevat toisinaan olevansa kuin terapeutteja, sillä he kuuntelevat paljon työnhakijoiden huolia ja koskettavia kohtaloita. Asiakkaan paha olo voi purkautua tapaamisessa jopa uhkailuna. Turvallisudesta ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta puhuttiin perehdytyksessä, mutta muuta koulutusta haastattelemani omavalmentajat eivät olleet saaneet työllisyyskokeilun aikana. Haastattelun aikaan syksyllä 2018 oli alkamassa vapaaehtoinen koulutus ratkaisukeskeiseen asiakastyöhön, mutta kurssi olisi heidän mielestään kannattanut olla jo paljon aikaisemmin.

Tämä tutkielma pyrkii selvittämään työnhakijoiden kokemuksia omavalmentajien viestinnästä painottuen kasvokkain tapaamisiin. Ryhmähaastattelun mukaan asiakkaat ryhmitellään ennakkotietojen perusteella tiettyyn palveluun, jossa työskentelee siihen erikoistuneita omavalmentajia. Jos asiakkaan palvelutarve on arvioitu väärin, omavalmentaja saattaa joutua tapaamisessa yllättävään tilanteeseen eikä välttämättä osaa neuvoa työnhakijaa. Tutkielman tavoitteena on selvittää, oliko omavalmentajan antama tuki elämäntilanteeseen sopivaa työnhakijoiden mukaan. Asiakkaan suhtautuminen työvoimapalveluihin voi vaikeuttaa luottamuksen syntymistä omavalmentajien mukaan, joten tarkastelen tutkielmassa työnhakijan ennako-odotuksia ja aiempien huonojen kokemusten merkitystä vuorovaikutussuhteen rakentumiseen. Ryhmähaastattelun perusteella omavalmentajan työ vaatii hyviä vuorovaikutustaitoja, joten tutkielmassa tarkastelun kohteena ovat myös työnhakijoiden arviot omavalmentajien vuorovaikutusosaamisesta.

2.4 Työttömyys elämäntilanteena

Työttömyyden vaikutuksia yksilön fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin on tutkittu paljon (ks. Korpi 2001; Paul & Moser 2009). Tutkimusten mukaan työttömillä on havaittu esimer-

kiksi masennusta, ahdistusta, mahakipua ja päänsärkyä. Pahimmillaan stressaava elämäntilanne voi johtaa itsemurhaan. Jahodan (1982) piilevän puutteen mallin (*latent deprivation model*) mukaan säännöllisten tulojen lisäksi yksilö saa työn kautta esimerkiksi selkeän päivärutmin, sosiaalisia suhteita ja statuksen. Työ pitää aktiivisena ja kannustaa työyhteisössä määriteltyjen tavoitteiden saavuttamiseen. Työttömällä näitä etuja ei enää ole. Pienituloisuus johtaa usein epäterveellisiin valintoihin esimerkiksi ruokakaupassa ja saattaa estää hakemasta apua terveydenhuollosta suurten laskujen pelossa. (Wanberg 2012, 370–371.)

Suomessa tehtiin syksyllä 2017 kyselytutkimus lähes 800:lle työelämän ulkopuolella olevalle ihmiselle, jotka olivat osallistuneet Euroopan sosiaalirahaston toimintalinjan rahoittamiin kehittämishankkeisiin. Tulokset osoittavat, että tutkimuksen kohderyhmällä on koko Suomen väestöön verrattuna huomattavasti enemmän toimeentuloon ja terveyteen liittyviä haasteita. Työelämän ulkopuolella olevien on vaikeaa suunnitella tulevaisuutta. He ovat usein yksinäisiä ja psyykkisesti kuormittuneita. Silti kyselyyn vastanneet luottavat instituutioihin ja virastoihin saman verran kuin suomalaiset yleensä, ja kokevat viranomaisten luottavan heihin. Lähes puolet koki pystyvänsä osallistumaan päätöksentekoon työllisyys- ja terveystalveissa. (Leemann ym. 2018, 51–52.) Samankaltaisiin tuloksiin päätyi myös Saikku (2018, 59), joka tutki Suomessa asuvien työttömien hyvinvointia verrattuna työllisiin. Hän toteaa väitöskirjassaan, että julkishallinnon tarjoamissa palveluissa on otettava huomioon työllistymisen edistämisen lisäksi myös työttömien terveyden ja taloudellisen tilanteen parantaminen.

Henkilökohtaisen elämäntarinan kertominen on yleensä mahdollista vain silloin, kun työnhakija luottaa omavalmentajaan. Leemannin ym. (2018, 51–52) tutkimuksessa näkyvä korkea luottamus viranomaisiin lupaa hyvää, sillä työnhakija joutuu kertomaan elämäntilanteestaan yleensä jo heti ensimmäisellä tapaamisella siinä vaiheessa täysin tuntemattomalle ihmiselle. Omavalmentajien ryhmähaastattelun perusteella tapaamisissa esiin nousvia aihepiirejä ovat todennäköisesti ainakin työkyky ja taloudellinen tilanne. Näiden tietojen perusteella omavalmentaja pystyy paremmin suosittelemaan työnhakijalle sopivaa palvelua, sillä kokopäiväinen työ ei ole jokaiselle heti se paras vaihtoehto.

Hyvä itsetunto, vahva elämäntalveinta ja optimismi auttavat ihmistä selviämään paremmin työttömyyden aikana. Pärjäämistä haittaavat huono taloudellinen tilanne ja muilta ihmisiltä,

erityisesti puolisoilta, tuleva arvostelu ja syyttely. Tutkimuksissa on havaittu, että työnhaun ja stressin suhde on vastavuoroinen: työn hakeminen lisää stressiä ja stressi lisää työnhaun kua. Stressitekijöiden vaikutukset hyvinvointiin ovat kiinni myös yksilön taidosta suhtautua niihin. Stressi vähenee, jos työnhakija etsii ratkaisuja ongelmiinsa tai hakee tukea muilta ihmisiltä. Tutkimusten mukaan tärkeimpiä tekijöitä työnhaussa ovat työnhakijan verkostot, työnhaun keinot, laatu ja määrä, taloudellisen tuen tarve ja henkilökohtaiset ominaisuudet. Työnhaun esteet voivat liittyä työnhakijan tilanteeseen, kuten terveyteen tai itse asetettuihin vaatimuksiin esimerkiksi palkan suhteen. (Wanberg 2012, 372–377.)

Tässä tutkielmassa selvitetään työttömien työnhakijoiden kokemuksia. Aiemmat tutkimukset osoittavat, että työttömyys ja työnhaku voivat aiheuttaa yksilölle fyysisiä ja psyykkisiä oireita (Leemann ym. 2018, 51–52; Wanberg 2012, 370–371). Ryhmähaastatteluiden perusteella tämä näkyy omavalmentajien työssä, jossa kuormitusta aiheuttavat muun muassa työnhakijoiden elämäntarinoiden kuunteleminen ja joskus jopa aggressiiviseksi muuttuva käyttäytyminen. Tutkimuksissa on havaittu, että työnhakijat suhtautuvat kielteisesti syyllistävään puheeseen (Wanberg 2012, 372–377). Työttömän elämäntilanteeseen liittyvät tutkimukset antavat viitteitä siitä, että omavalmentaja tarvitsee työssään hyviä vuorovaikutustaitoja, joten niitä selvitetään tässä tutkielmassa. Vuorovaikutusosaamiseen kuuluu muun muassa kyky asettua toisen ihmisen asemaan ja neutraali sävy viestinnässä arvostelun sijaan (Graham 2009, 179–180).

3 PROFESSIONAALINEN VIESTINTÄSUHDE

Omavalmentajan ja työttömän työnhakijan välillä on professionaalinen eli ammatillinen viestintäsuhde. Aiempaa tutkimusta työvoimaneuvojien ja työttömien työnhakijoiden vuorovaikutussuhteesta löytyy esimerkiksi Isosta-Britanniasta, Yhdysvalloista, Sveitsistä ja Viirosta. Tutkimusmenetelminä on käytetty haastatteluja, havainnointia, kyselytutkimusta ja tilastollista analyysia. Tutkittavina ovat olleet sekä työttömät että työvoimaneuvojat. (Drew ym. 2014; Holmstrom, Russell & Clare 2015; Behncke, Frölich & Lechner 2010; Värk & Reino 2018.) Tässä luvussa hyödynnän myös sosiaali- ja terveydenhuollossa tehtyä tutkimusta asiantuntijan ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta, sillä kyseiset alat ovat lähellä työllisyyspalvelua. Kerron aluksi ammatilliseen suhteeseen liittyvästä asymmetriasta ja luottamuksesta. Seuraavaksi kuvaan suostuttelua asiantuntijan työssä. Lopuksi tarkastelen vuorovaikutusosaamista taitonäkökulmasta.

3.1 Asymmetria ja luottamus

Professionaalinen suhde on asymmetrinen eli epäsymmetrinen, mikä johtuu osapuolten erilaisista tiedoista, velvollisuuksista ja oikeuksista (Gerlander & Isotalus 2010, 4). Omavalmentaja on samankaltaisessa ihmissuhdeammattissa kuin esimerkiksi lääkärit, psykologit ja sosiaalityöntekijät. Omavalmentajan ja työnhakijan välisissä tapaamisissa aiheena ovat työnhakijan elämäntilanne ja tulevaisuuden suunnitelmat työllistymisen suhteen. Suhde on epäsymmetrinen, sillä omavalmentajan ei tarvitse vastavuoroisesti kertoa omista suunnitelmistaan. Omavalmentajan toimintaa säätelee esimerkiksi laki, sillä hänen velvollisuutenaan on selvittää työnhakijan palvelutarve ja tehdä hänelle työllistymissuunnitelma (Laki julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta 2017/505). Työnhakijalla taas on velvollisuus kertoa itsestään. Osa tiedoista saadaan sähköisistä palveluista, mutta päätökset tehdään yhdessä vasta tapauksissa käydyn keskustelun perusteella.

Varsinkin asiakas saattaa pyrkiä vähentämään asymmetriaa professionaalisessa suhteessa. Argentiinassa tehdyssä tutkimuksessa tutkija nauhoitti potilaiden ja psykologien

välisiä haastatteluja julkisen sairaalan mielenterveyspalveluissa. Tulosten perusteella potilaat yrittivät vahvistaa asemaansa käyttämällä lääketieteen diskurssia. Psykologit taas pyrkivät vähentämään yhteiskuntaluokasta johtuvaa eroa käyttämällä potilaan puhetyyliä, mutta heidän tavoitteenaan ei silti ollut suhteen asymmetrian poistaminen. (Bonnin 2014, 150–153.) Tässä tutkielmassa selvitetään, ovatko työnhakijat kokeneet vuorovaikutussuhteensa omavalmentajaan tasavertaisena ja osasiko omavalmentaja ilmaista itseään selkeästi työnhakijoiden mukaan.

Professionaalisessa suhteessa on jännitteitä, joiden keskeisiä syitä ovat emotionaalisuus ja etäisyyden säätely. Tunteet ja välittäminen eivät kuulu vain läheisiin suhteisiin, vaan emotionaalisuutta voi esiintyä myös ammatillisissa suhteissa. Asymmetria tulee esiin myös tässä, sillä asiantuntija ei voi näyttää liikaa tunteitaan ja pyrkii yleensä välttämään itsestä kertomista. (Gerlander & Isotalus 2010, 9–10.) Omavalmentajien ryhmähaastattelun perusteella työttömyys elämäntilanteena nostaa esiin monenlaisia tunteita. Omasta elämästä kertominen vieraalle henkilölle voi tuntua työnhakijasta vaikealta ja hän saattaa kyseenalaistaa, miksi omavalmentajan tulisi tietää yksityisasioista. Työnhaku aiheuttaa stressiä, mikä voi näkyä turhautumisena omavalmentajaan. Työllistymistä edistäviin palveluihin pääseminen ei ole itsestään selvää, mikä voi aiheuttaa pettymyksen tunnetta.

Ryhmähaastattelun mukaan monella työnhakijalla on takanaan pitkä historia erilaisissa työllisyyspalveluissa. Omavalmentaja saattaa joutua aluksi rakentamaan luottamusta, jos työnhakija on aiemmin joutunut pettymään saamaansa palveluun. Tutkielmassa selvitetään, ovatko työnhakijat kokeneet luottamusta omavalmentajaa kohtaan ja miten se näkyi tapaamisissa. Aiempaa tutkimusta luottamuksesta työvoimapalveluissa on tehnyt esimerkiksi Tantt (2017, 35–37), joka selvitti TE-toimiston virkailijan näkemyksiä informaatioon ja identifiointiin pohjautuvasta luottamuksesta maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa. Tutkimuksen tulosten perusteella luottamukseen tarvitaan kasvokkaista vuorovaikutusta, tilanneherkkyyttä, huumoria ja itsestä kertomista. Virkailija antaa tietoa omasta työnkuvaan ja instituution toiminnasta esittäen asiat aina jokaiselle asiakkaalle sopivalla tavalla. Työvoimaneuvoja voi esimerkiksi johdatella asiakkaan puhumaan hankalasta asiasta motivoivilla kysymyksillä eli selittämällä, miksi tietoa tarvitaan.

Omavalmentajan ja työnhakijan suhteen tavoitteena on työnhakijan työllistyminen. Behncke ym. (2010, 1455–1457) tutkivat, vaikuttaako työvoimaneuvojan ja työttömän samankaltaisuus työnsaantimahdollisuuksiin. Sveitsissä tehdyssä tutkimuksessa vertailtiin osapuolten ikää, sukupuolta, kansallisuutta, äidinkieltä, koulutustasoa ja työvoimaneuvojan omaa kokemusta työttömyydestä. Tulosten perusteella työnsaanti parantui 3 prosenttiyksikköä, jos vähintään kolme ominaisuuksista olivat samanlaiset. Jos vain 1–2 ominaisuutta sopivat yhteen, ei merkitystä työnsaantiin havaittu. Tutkimus oli kvantitatiivinen ja perustui tilastodataan, ei varsinaisiin tapaamisiin. Tutkijat kuitenkin uskovat, että työvoimaneuvojan ja työttömän samankaltaisuus tekee vuorovaikutuksesta tehokkaampaa, lisää luottamusta ja yhteistyökykyä. Tutkielmassa selvitetään, millainen merkitys omavalmentajan samankaltaisuudella on vuorovaikutussuhteen rakentumisessa.

3.2 Suostuttelu

Suostuttelu (*persuasion*) määritellään verbaaliseksi ja nonverbaaliseksi viestinnäksi, jonka tavoitteena on saada toinen ihminen muuttamaan asennettaan tai käytöstään. Suostuttelun ei katsota olevan suoraan pakottamista tai painostamista, mutta voi johtaa niihin, jos suostuteltava ei näytä vaikuttuvan viesteistä. Suostuttelu vetoaa ihmisen rationaaliseen ja emotionaaliseen puoleen. (Miller 2002, 4–6.) Viestinnän tutkimuksessa tarkastellaan kolmea suostuttelun ulottuvuutta: viestin lähettäjä, viestin vastaanottajaa ja itse viestiä. Viestin lähettäjistä arvioidaan esimerkiksi asiantuntijuutta, uskottavuutta ja luotettavuutta sekä samankaltaisuutta viestin saajaan. Viestin vastaanottajan tiedot aiheesta, kokemukset, asenteet, arvot, uskomukset ja demografiset ominaisuudet vaikuttavat suostutelluksi tulemisessa. Tutkimusten mukaan suostutteleva viesti on tehokkaampi, jos se korostaa henkilökohtaista vastuuta ja siinä käytetään ihmisistä kertovia esimerkkejä tilastotiedon sijaan. Viestin voi kehystää hyötyjen tai haittojen kautta. (Salovey, Schneider & Apanovitch 2002, 391–392.)

Isossa-Britanniassa työ- ja eläke ministeriö tilasi tutkimuksen, jossa vertailtiin valtion Jobcentre Plus -virastoa kaupallisiin työnvälitystoimistoihin. Työttömien tapaamiset henkilökohtaisen neuvojan (*personal adviser*) kanssa kuvattiin videolle tai tallennettiin äänitteenä ja aineistoa tarkasteltiin keskusteluanalyysin avulla. Työttömän ja henkilökohtaisen neuvo-

jan välisen suhteen uskottiin etukäteen olevan erittäin tärkeässä roolissa työnhaun onnistumisessa. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisiin asioihin haastatteluissa keskityttiin ja millainen viestintä oli tehokkainta työhön ohjaamisessa. Tulosten mukaan tuenhakijaan keskittyvä yksilöllinen lähestymistapa toimii parhaiten. Tutkijat nostivat esiin henkilökohtaisten neuvojen viisi tehokasta tapaa toimia: yhteistyöhakuisuus (*collaborative*), ohjaavuus (*directive*), proaktiivisuus (*proactive*), positiivisuus (*positive*) ja haastavuus (*challenging*). Tällöin neuvoja näkee asiakkaan kumppanina, ohjaa haastattelun kulkua, tarjoaa erilaisia palveluvaihtoehtoja, nostaa esiin työnhakijan hyviä puolia ja vaatii työtöntä hakemaan töitä sekä muuttamaan asennettaan. Tutkimuksen tulosten perusteella merkitystä oli myös sillä, miten neuvoja ottaa aiheen esille haastattelun aikana. Jos neuvoja kysyy asiasta rutiininomaisesti, vastaa tuenhakija hyvin lyhyesti ja miettimättä. Tehokkaampi tapa on saada työnhakija keskustelemaan aiheesta laajemmin ja pohtimaan esimerkiksi tavoitteitaan työnhaussa. (Drew ym. 2014, 306–311.)

Virossa tehdyssä tutkimuksessa haastateltiin palveluohjaajia (*case manager*) heidän käsitksistään työvoimaneuvonnan vaikutuksista työttömille, joiden työkyky on heikentynyt. Tutkimuksessa tunnistettiin kuusi keinoa, joilla palveluohjaajat toimivat: neuvonta ja ohjaus, painostaminen, muiden instituutioiden mukaan ottaminen, avustaminen yhteydenotoissa työnantajiin ja muihin instituutioihin, yhteistyö työnantajien kanssa sekä sosiaaliturvajärjestelmän kehityksen tukeminen. Palveluohjaajien nähtiin jakautuvan kolmeen tyyppiin, jotka korostivat työssään erilaisia asioita. Painopiste oli psykologisessa neuvonnassa, yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa tai painostamisessa. Painostavan tyylin valinneet palveluneuvojat eivät juuri antaneet neuvontaa, vaan he keskittyivät vaatimaan työtöntä hakemaan töitä ja näkivät tahdonvoiman suurimpana syynä työttömyydelle. (Värk & Reino 2018, 12–20.)

Kansainvälisten tutkimusten perusteella työvoimaneuvojat käyttävät suostuttelun ja jopa painostamisen keinoja työttömän ohjaamisessa (Drew ym. 2014, 306–311; Värk & Reino 2018, 12–20). Omavalmentajan tehtävään kuuluu asiakkaan motivointia ja haastamista tavoitteiden saavuttamiseksi (Omavalmentaja 2018). Ryhmähaastattelun perusteella tapauksissa tehdään aktivointisuunnitelma, jonka mukaisesti työnhakija täytyisi saada toimi-
maan. Omavalmentaja voi ehdottaa esimerkiksi tutustumiskäyntiä työllistymistä edistävään palveluun. Tutkimusten mukaan suostuttelussa toimivat henkilökohtaisen vastuun korostaminen ja ihmisistä kertovat esimerkit (Salovey ym. 2002, 391–392). Tämän perusteella

omavalmentaja voisi suostutella esimerkiksi kertomalla onnistumistarinoita asiakkaista, jotka ovat löytäneet oman alansa tai päässeet töihin työllistymispalvelun kautta. Tutkimuksissa on havaittu, että suostuteltava arvioi suostuttelijan uskottavuutta ja luotettavuutta sekä samankaltaisuutta (Salovey ym. 2002, 391–392). Jos omavalmentaja pystyy osoittamaan olevansa uskottava asiantuntija tai kertoo omia kokemuksiaan vastaavassa tilanteessa, menee suostutteleva viesti paremmin läpi. Tutkielmassa selvitetään, käyttävätkö omavalmentajat suostuttelua työnhakijan aktiivisuuden edistämiseen työnhakijoiden kokemusten mukaan.

3.3 Vuorovaikutusosaaminen

Vuorovaikutusosaamista (*interpersonal communication competence*) on määritelty viestinnän tutkimuksessa sekä muilla tieteenaloilla monin eri tavoin ja käsittein (ks. Hargie 2017; Parks 1994; Rubin & Martin 1994). Ydinosaamiseen kuuluvat viestinnän tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus. Muita kriteereitä ovat esimerkiksi viestinnän selkeys, täsmällisyys, ymmärrettävyys, kiinnostavuus ja dialogisuus. Vuorovaikutusosaamiseen nähdään liittyvän kolme ulottuvuutta: kognitiivinen, affektiivinen ja behavioraalinen. Niiden perusteella viestijä tarvitsee tietoa, taitoa ja motivaatiota olla vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa. (Spitzberg & Cupach 2002, 574–583; Valkonen 2003, 145–148.) Osaamista voidaan tarkastella joko prosessiin tai lopputulokseen liittyen, sillä yleensä taitamattomana pidetty viestintä voi silti auttaa tavoitteen saavuttamisessa (Burgoon & Bacue 2003, 209). Tässä tutkielmassa tarkastellaan omavalmentajan ammatillista vuorovaikutusosaamista.

Viestinnän tutkimuksessa vuorovaikutusosaaminen tarkoittaa toistettavissa olevaa ja tarkoituksellista viestintäkäyttäytymistä interpersonaalisisissa suhteissa. Osaamista ei ole se, että ihminen sattumalta onnistuu viestimään tavoitteensa mukaisesti yksittäisessä tilanteessa. (Spitzberg & Cupach 2002, 574.) Vuorovaikutusosaaminen ei myöskään ole sisäänrakennettu persoonallisuuden piirre, vaan taitoja voi opetella (Parks 1994, 59). Hargie (2017, 17) näkee vuorovaikutustaitojen olevan tavoitteellisia, opittuja, tilanteeseen sopivia ja sidoksissa toisiinsa. Hänen mukaansa taidot määritellään käyttäytymisen kautta ja ne ovat yksilön hallittavissa. Tutkijat ovat havainneet taitavan viestinnän olevan osa prosessia, missä viestijä määrittelee tavoitteita, tekee suunnitelmia ja arvioi käyttäytymisensä vaikuttavuutta.

Tutkimuksissa erilaisia vuorovaikutustaitoja on pyritty ryhmittelemään yleensä kontekstuaalisen, funktionaalisen tai topografisen lähestymistavan kautta. Konteksti voi liittyä suhteen luonteeseen (läheinen vai ammatillinen suhde) tai paikkaan, kuten terveydenhuoltoon. Funktionaalissa lähestymistavassa etsitään taitoja, joita tarvitaan tietyissä tilanteissa, kuten konfliktissa tai tuen antamisessa. Topografinen tapa taas pyrkii ryhmittelemään rakenteeltaan samankaltaista käyttäytymistä eli esimerkiksi empatiaan tai avoimuuteen liittyviä taitoja. Vuorovaikutusosaamista voidaan käyttää myös tuomaan haittaa suhteen toiselle osapuolelle. Esimerkiksi manipulointi itsestä kertomisen avulla tai konfliktin kärjistäminen aggressiivisuudella ovat osa vuorovaikutusosaamista, mutta eivät välttämättä tuota hyvää muille. On tutkijasta kiinni, pidetäänkö molemminpuolista tyytyväisyyttä kriteerinä vuorovaikutusosaamiselle. (Spitzberg & Cupach 2002, 586–588.)

Erilaiset käsitteet ja lähestymistavat kertovat siitä, että vuorovaikutusosaamisen ryhmittely on tutkijoille vaikeaa. Taitojen abstraktiotaso vaihtelee suuresti. On helppoa olla yhtä mieltä siitä, että silmiin katsominen voi sisältää tuijottamista, katseen kääntämistä pois tai katsekontaktia. Huomattavasti vaikeampaa on määritellä, millaisista taidoista empatia muodostuu. Vuorovaikutusosaaminen voidaan jakaa mikro-, meso- ja makroskooppisiin taitoihin. Mikrotasoa on esimerkiksi kyseleminen, mesotasoa ilmeikkyyys ja makrotasoa sopeutuvuus. (Spitzberg & Cupach 2002, 586–588.) Mikro- ja mesotason luokittelua on havainnollistettu taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Vuorovaikutusosaamisen luokittelu (mukailtu Spitzberg & Cupach 2002, 590).

MIKROTASO	MESOTASO
nojautuminen kohti kumppania nyökkääminen kysyminen kannustus/yksimielisyys kumppanista puhuminen itsestä puhuminen	altersentrisyys
artikulaatio äänen vaihtelevuus äänen kovuus kasvon ilmeet eleet hymyily/nauraminen huumorinkäyttö tarinoiden käyttö	ilmeikkyys
kumppanin keskeyttäminen aiheen hallinta jatkokommentit aiheen tarjoaminen ajankäyttö kumppaniin verrattuna silmiin katsominen	vuorovaikutuksen hallinta
äänen itsevarmuus asento vapina/hermostuneet nytkähdykset liikehdintä puhenopeus puheen sujuvuus	olemus

Taulukossa 1 altersentrisyys tarkoittaa toiseen ihmiseen tietoisesti keskittymistä eli minä-keskeisyyden vastakohtaa. Tällöin ihminen huomaa, mitä keskustelun toinen osapuoli sanoo ja mitä jättää sanomatta. (Rubin & Martin 1994, 36.)

Omavalmentaja tarvitsee vuorovaikutusosaamista luodessaan, ylläpitäessään ja päättäessään ammatillisen suhteensa työnhakijaan. Työllisyyspalveluissa tehtävää asiakastyötä kannattaa tarkastella vuorovaikutuksen näkökulmasta, sillä nykyajan virastoissa asiakas osallistuu itse aktiivisesti päätöksentekoon eikä ole vain hiljainen viestin vastaanottaja. Vuorovaikutusosaamista terveydenhoidossa ja sosiaalipalveluissa tutkinut Mönkkönen (2007, 14–19) on määritellyt kolme erilaista vuorovaikutuksen suuntaa: asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen ja dialoginen. Näistä viimeinen pyrkii asiantuntijan ja asiakkaan tasavertaisuuteen ja yhteistyössä tehtyihin ratkaisuihin. Virastoissa asiantuntijakeskeisyydestä luopuminen tapahtuu hitaasti, sillä asiakkaalla on rajatut mahdollisuudet vaikuttaa lainsäädännön mukaan tehtäviin päätöksiin.

Asiakastyössä tarvitaan substanssiosaamista, prosessiosaamista ja vuorovaikutusosaamista. Asiantuntijaan voi luottaa, jos hän pystyy puheellaan osoittamaan asiaosaamisensa. Harva pystyy kuitenkaan hallitsemaan valtavaa määrää tietoa, joten monialaisessa työyhteisössä on osattava hyödyntää myös muiden asiantuntijoiden substanssiosaamista. Kyky tehdä yhteistyötä työkavereiden kanssa kysymällä ja jakamalla tietoa parantaa asiakkaan tilanteen selvittämistä. Prosessiosaaminen näkyy pitkäkestoisessa asiakastyössä, missä asiakasta täytyy yleensä motivoida muutokseen pienin askelin. Asiantuntijan täytyy osata antaa oikeaa tietoa ja tukea eri vaiheissa, missä pedagogiset taidot voivat olla eduksi. Asiakas täytyy saada sitoutumaan henkilökohtaisiin tavoitteisiin ja antaa tilaa myös ideoinnille. Prosessiosaamista voi kehittää erilaisten metodien avulla. Vuorovaikutusosaaminen taas kehittyy vain kohtaamalla ihmisiä. Vuorovaikutusta tapahtuu kasvokkaisten tapaamisten lisäksi myös puhelimesta, viesteissä ja verkossa. Asiakastyössä on siedettävä suhteisiin liittyvää epävarmuutta ja yllätyksellisyyttä, sillä asiantuntija saattaa joutua kohtaamaan esimerkiksi pahaa oloaan purkavan aggressiivisen asiakkaan. (Mönkkönen 2007, 22–31.)

Vuorovaikutusosaamiseen voidaan liittää myös eettisten periaatteiden noudattaminen. Niitä ovat muun muassa ihmisarvon kunnioittaminen, syrjinnän vastustaminen, asiakkaan itsemääräämisoikeus ja oikeudenmukaisuus. Asiakkaiden tasavertainen kohtelu perustuu esimerkiksi yhdenvertaisuuslakiin sekä lakiin naisten ja miesten tasa-arvosta. Eettiset periaatteet eivät saa jäädä vain asiantuntijan henkilökohtaiselle vastuulle, vaan niistä on puhuttava avoimesti työyhteisön sisällä. Pelkkä lista sääntöjä ei riitä, vaan tarvitaan jatkuvaa keskustelua työntekijöiden kesken. (Mönkkönen 2007, 32–36.) Viime vuosina on kiinnitetty

yhä enemmän huomiota viestinnän eettisyyteen. Osaava viestijä ei ajattele vain omaa etuaan, vaan ottaa huomioon myös toisen osapuolen tavoitteet. (Spitzberg & Cupach 2002, 582–583.)

Eettisyyden kriteerin näkökulmasta taitava viestijä pyrkii vuorovaikutussuhteissaan toimimaan niin, ettei hän toiminnallaan vaaranna ihmisten välistä luottamusta, kunnioitusta tai viestintäsuhteita tai loukkaa toisia osapuolia. (Valkonen 2003, Laajalahden 2014, 21 mukaan.)

Mönkkösen (2007) esimerkit terveystyö-, sosiaali- ja kasvatusalalta soveltuvat hyvin myös työllisyyspalveluiden tarkasteluun. Omavalmentajien ryhmähaastattelun perusteella asiakas olettaa, että omavalmentaja pystyy tiedoillaan auttamaan häntä esimerkiksi työllistymistä edistävien palveluiden löytämisessä ja työttömyysturvalain mukaan toimimisessa. Jos omavalmentajan substanssiosaamisessa on puutteita, tuen maksaminen voi katketa ja työnhakijan tilanne vaikeutua. Ryhmähaastattelun mukaan pitkäaikaistyöttömän saaminen työelämään on usein pitkä prosessi, jossa on maltettava edetä hitaasti. Prosessiin voi kuulua esimerkiksi aluksi kuntouttavaa työtoimintaa, sitten työkokeilua ja sen jälkeen palkkatuettua työtä. Onnistuneiden kokemusten kautta voi löytyä pysyvämpi työpaikka. Prosessi vie helposti yli vuoden, mikä saattaa turhauttaa asiakasta ja aiheuttaa vastarintaa. Omavalmentajan täytyy pystyä tukemaan työnhakijaa jokaisessa vaiheessa ja muistuttaa yhdessä sovituista tavoitteista.

Vuorovaikutuskoulutuksissa olisi tutkijoiden mukaan syytä välttää pelkkien taitojen korostamista tiedon kustannuksella (Isotalus & Mäki 2009; Spitzberg 2000). Hyvärinen (2011, 37) kuitenkin toteaa ”taidot ilmentävät osaamista ja tekevät sen havaittavaksi”. Tässä tutkielmassa työnhakijat arvioivat omavalmentajien vuorovaikutusosaamista taitonäkökulmasta. Omavalmentajien ryhmähaastattelun perusteella heidän työssään tärkeimpiä vuorovaikutustaitoja ovat kuunteleminen, motivointi (suostuttelu), selittäminen, kyseleminen ja reflektointi. Suostuttelua käsitellään luvussa 3.2 ja kuuntelemista luvussa 4.3, joten tarkastelen tässä kolmea vuorovaikutustaitoa.

Selittämisen taito (*skill of explaining*) ei ole pelkästään asian kertomista, vaan tavoitteena on saada kuuntelija ymmärtämään se. Tutkimuksissa on havaittu, että tehokkain viesti on suunniteltu, yksiselitteinen ja rakenteeltaan selkeä. Ammatillisissa konteksteissa on tutkittu erityisesti opettajien, terveydenhuollon ammattilaisten, lain parissa työskentelevien ja johtajien selittämisen taitoja. Tutkimusten mukaan muun muassa vaikea tai monitulkintainen

sanasto, puheen tai tekstin epäselvä rakenne ja esimerkkien puuttuminen hankaloittavat viestin ymmärtämistä. (Hargie 2017, 203–205.) Näillä aloilla asiantuntijat neuvovat ja antavat paljon ohjeita, mikä kuuluu myös omavalmentajan työnkuvaan. Tutkielmassa selvitetään, kokevatko työnhakijat saavansa riittävästi tietoa ja ymmärtävänsä omavalmentajan opastuksen.

Toinen tärkeä taito on kyseleminen (*skill of questioning*), jonka tarkoituksena on saada toisesta ihmisestä tietoa. Kyseleminen voi olla verbaalisten kysymyslauseiden tai puhumiseen kannustamisen ("kerro lisää") sijaan myös nonverbaalista viestintää, kuten katsekontaktin ottamista ja nyökkäämistä. Kysymykset voivat olla tyypiltään esimerkiksi avoimia, suljettuja, johdattelevia, tunnustelevia tai jopa retorisia, jolloin vastausta ei vaadita. Tutkimuksissa on havaittu, että professionaalisissa suhteissa asiantuntijat kyselevät huomattavasti enemmän kuin asiakkaat. Kyselemisellä asiantuntija voi hallita keskustelua ja puheenaiheita. Suhteen asymmetria näkyy tutkimusten mukaan myös siinä, että asiakas saattaa välttää kyselemistä, sillä hän pelkää näyttävänsä tietämättömältä. (Hargie 2017, 117–147.) Omavalmentajien täytyy pystyä kertomaan työnhakijoille selkeästi, mitä häneltä odotetaan ja mitä tapahtuu seuraavaksi. Tutkielmassa selvitetään, kuka keskustelua hallitsee työnhakijoiden käsityksen mukaan.

Kolmantena taitona kuvailen reflektointia (*skill of reflecting*), joka voi tutkimusten mukaan keskittyä faktoihin, tunteisiin tai molempiin. Haastattelija voi kertoa äsken kuulemansa asian omin sanoin (*paraphrasing*), heijastaa tunteita (*reflection of feeling*) tai reflektoida kokonaisvaltaisesti kaikkea. Ammatillisissa konteksteissa reflektoinnin taitoa on tutkittu muun muassa sosiaalityössä, liiketoiminnassa, haastatteluissa ja terapiatyössä. Reflektoidessaan asiantuntija yrittää tunnistaa ja ymmärtää oikein asiakkaan äskeisen puheen olennaiset kohdat. Reflektoinnin tavoitteena on esimerkiksi näyttää kiinnostusta toisen sanomisista kohtaan, välttää väärinymmärryksiä, kannustaa kertomaan lisää ja osoittaa hyväksyntää toisen tunteille. (Hargie 2017, 153–160.) Tutkielmassa selvitetään, ovatko työnhakijat kokeneet tulleensa kuulluiksi ja ymmärretyksi.

4 SUPPORTIIVINEN VIESTINTÄ

Työttömyys on stressaava elämäntilanne, johon työnhakija voi kokea tarvitsevansa tukea omavalmentajalta. Supportiivisen viestinnän tavoitteena on lohduttaa, kuunnella, auttaa ongelmanratkaisussa ja kannustaa eteenpäin elämässä (Burlison & MacGeorge 2002, 375–376). Tutkimuksissa on usein keskitytty tuen antamiseen läheisissä ihmissuhteissa, mutta tuen antaminen näkyy myös asiantuntijan ja asiakkaan välisessä suhteessa. Tässä luvussa kerron, miten supportiivisia viestejä arvioidaan ja tutkitaan, millaisia eri tasoja henkilökeskeisessä tuessa on ja miksi kuunteleminen on tärkeää tuen antamisessa. Lopuksi kuvaan aiempaa tutkimusta siitä, millaisesta tuesta työnhakijan on erityisesti havaittu hyötyvän.

4.1 Supportiiviset viestit

Supportiivisen viestinnän tutkimus perustuu psykologiasta ja sosiologiasta tuttuun sosiaalisen tuen käsitteeseen. Näillä aloilla tuen antamista on perinteisesti tarkasteltu ihmisten käyttäytymisen, suhteiden, roolien ja verkostojen kautta. Viestinnän tutkimus keskittyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa syntyviin kokemuksiin ja supportiivisten viestien tehokkuuteen. (Burlison & MacGeorge 2002, 375–376.) Tässä tutkielmassa supportiivinen viestintä tarkoittaa siis viestinnän tutkimusta sosiaalisesta tuesta. Viestinnän näkökulma sosiaaliseen tukeen eroaa monella tavalla perinteisestä sosiologisesta ja psykologisesta tutkimuksesta. Supportiivinen viestintä on verbaalisia ja nonverbaalisia viestejä, joiden tarkoituksena on antaa tai pyytää apua. Viestinnällä nähdään olevan suora yhteys ihmisen hyvinvointiin, kun tuen antaja pyrkii vastaamaan tuen pyytäjän tarpeisiin. Kiinnostuksen kohteena ovat myös viestinnän seuraukset läheisen suhteen kehittymiselle. Kumppaniksi halutaan mieluiten ihminen, jolla on hyvät supportiivisen viestinnän taidot. Supportiivinen viestintä lisää tyytyväisyyttä suhteeseen ja saa ihmiset sitoutumaan toisiinsa. Supportiivisessa viestinnässä määrä ei korvaa laatua, joten tutkimuksessa on pyritty tunnistamaan parhaiten toimivia viestejä ja selittämään, miksi juuri niiden kautta ihmiset kokevat saaneensa eniten apua. (Burlison & MacGeorge 2002, 384–386.)

Supportiivisten viestien arvioinnissa on kokeiltu erilaisia kriteerejä. Yhteensopivat mallit (*matching models*) tarkoittaa viestin sopimista yhteen tietyn stressitekijän kanssa tuottaakseen tukea. Mallit vaativat viestien järjestämistä kategorioihin, joita on viisi: emotionaalinen tuki, arvoa antava tuki, informatiivinen tuki, suhteen tuki ja aineellinen apu. Tutkimuksissa kuitenkin huomattiin, ettei yhtä viestiä ole helppo asettaa vain yhteen kategoriaan. Viestit toimivat monella tavalla yhtä aikaa eivätkä välttämättä tuota juuri sitä apua, mitä oletettiin. (Cutrona & Suhr 1994, Burlesonin & MacGeorgen 2002, 387 mukaan.)

Supportiivisia viestejä voidaan arvioida neljän tavoitteen kautta. Ulottuvuuksia ovat välitön (*proximal, immediate*) ja pitkäaikainen (*distal, long-term*) sekä instrumentaalinen (*instrumental*) ja relationaalinen (*relational*). Välitön tarkoittaa lähellä viestintäkäyttämistä olevaa tavoitetta, joka saavutetaan yleensä yksittäisellä viestillä tai vuorovaikutustilanteella. Pitkäaikainen tavoite on kauempana viestintäkäyttämistä, ja sen saavuttaminen vaatii yleensä useita viestejä sekä keskusteluja pidemmällä aikavälillä. Instrumentaalinen viesti vaikuttaa vain tuen saajaan, kun taas relationaalinen viesti vaikuttaa tuen saajan ja antajan suhteeseen. Viitekehyksen avulla voidaan arvioida, täyttyykö supportiivisen viestin:

- välitön instrumentaalinen tavoite, esimerkiksi tuen saajan stressin väheneminen
- välitön relationaalinen tavoite, esimerkiksi suhteen puolustaminen
- pitkäaikainen instrumentaalinen tavoite, esimerkiksi tuen saajan psyykkisen terveyden parantuminen
- pitkäaikainen relationaalinen tavoite, esimerkiksi suhteeseen sitoutuminen.

(Burleson 1994, 14–20; Burleson & MacGeorge 2002, 388.)

Aiempien tutkimusten perusteella ihmiset hakevat tukea yleensä läheisistä suhteista, kuten puolisoilta, perheeltä ja ystäviltä (MacGeorge, Feng & Burleson 2011, 330). Tutkielmassa selvitetään, miten supportiiviset viestit auttavat rakentamaan ammatillista suhdetta työllisyyspalveluissa. Työnhakijoilla oli tapaamisia omavalmentajan kanssa yleensä vain yksi tai kaksi työllisyyskokeilun aikana, minkä vuoksi tutkielmassa on vaikeaa arvioida suhteen pitkäaikaisia tavoitteita ja oletan aineistossa tulevan esiin enemmän välittömiä, lähellä viestintäkäyttämistä olevia tavoitteita. Välitön relationaalinen tavoite voisi olla esimerkiksi luottamuksellisen suhteen syntyminen ja instrumentaalinen tavoite stressin väheneminen. Työnhakijan minäpystyvyyden lisääntyminen olisi hyvä pitkäaikainen instrumentaa-

linen tavoite. Tutkielmassa selvitetään omavalmentajien antamaa informatiivista tukea, kuten neuvontaa työnhaussa sekä emotionaalista tukea, jota tarkastellaan viestinnän tutkimuksissa usein henkilökeskeisyyden käsitteen kautta.

4.2 Henkilökeskeinen tuki

Emotionaalinen tuki tarkoittaa viestintää, joka pyrkii auttamaan tunneperäisestä stressistä kärsivää ihmistä (Jones 2011, 87). Aikaisempien tutkimusten mukaan sensitiivinen emotionaalinen tuki vahvistaa vuorovaikutussuhdetta ja vastaavasti ajattelematon, tilanteeseen epäsopeva tuki heikentää suhdetta (Burleson 2003, 551). Tutkimuksissa on havaittu, että riippumatta stressiä aiheuttaneesta tilanteesta, tuen antajan kannattaa toimia tietyllä tavalla. Tutkimustulokset kertovat supportiivisen viestin onnistuvan, jos tuen antaja sanoo suoraan haluavansa auttaa, osoittaa hyväksyntää ja välittämistä tuen saajaa kohtaan, ilmaisee kiinnostusta ja huolta tilanteesta sekä näyttää olevansa tuen saajan puolella. Tuen saajan tunteiden ja tilanteen ymmärtäminen sekä hyväksyminen nähdään auttamisena. Tutkimusten mukaan tuen antajan ei kuitenkaan ole hyödyllistä väittää tietävänsä täydellisesti, miltä toisesta tuntuu, vaan tunteiden ymmärtäminen on parempi osoittaa sanomalla "on täysin ymmärrettävää, että sinusta tuntuu tältä". Emotionaalisella viestillä voi ilmaista myös sympatiaa tai osanottoa. Tuen antamisessa on havaittu olevan olennaista saada stressaantunut ihminen puhumaan tilanteestaan. (Burleson 2003, 566.)

Hyvää tarkoittava tuen antaja ei usein osaa asetella sanojaan oikein, jolloin viestistä voi olla saajalle jopa haittaa. Yksi tapa luokitella supportiivisia viestejä on niiden henkilökeskeisyys. Kategorioita on kolme: erittäin henkilökeskeinen (*highly person-centered*), kohtalaisen henkilökeskeinen (*moderately person-centered*) tai vähäisesti henkilökeskeinen (*low person-centered*) tuki. Erittäin henkilökeskeisen tuen antaja kuuntelee, tunnistaa tuen saajan tunnetilan, kysyy tarkentavia kysymyksiä ja kannustaa kohdetta kertomaan tunteistaan. Tuen antaja viestii ymmärtävänsä ja pitää arvionsa neutraalina tai hyväksyvänä. Kohtalaisen henkilökeskeistä tukea antava osoittaa hyväksyvänsä tuen saajan tunteet ja pyrkii johdattamaan hänen ajatuksensa pois tilanteesta keksimällä esimerkiksi muuta tekemistä tai ajateltavaa. Vähäisesti henkilökeskeisen tuen antaja ei pysty näkemään asiaa tuen saajan näkökulmasta. Hän kieltää tuen saajan tunteet, arvioi tilannetta kriittisesti ja esittää ratkaisuja ongelmaan omasta näkökulmastaan. Vähäisen henkilökeskeisen tuen antaja haluaa

kertoa omia mielipiteitään ja neuvoa, miten tuen saajan pitäisi hänen mielestään tuntea ja ajatella tässä tilanteessa. (Burlison 2010, 161–162; Virtanen & Isotalus 2009, 228.) Taulukossa 2 on esimerkkejä erilaisista viesteistä, jotka voisi sanoa pettymyksen kokeneelle työnhakijalle.

TAULUKKO 2. Henkilökeskeiset viestit työtä hakeneelle (mukailtu Burlison 2008, 209).

KATEGORIA	VIESTI
vähäisesti henkilökeskeinen tuki	Harmi, ettet saanut työpaikkaa, mutta et tainnut valmistautua haastatteluun tarpeeksi hyvin. Jos haluat pärjätä, niin pitää nähdä vaivaa. Ei sinun pitäisi murehtia, pärjää ensi kerralla paremmin, kun vaan teet enemmän. Unohda tämä, se ei ollut sinun paikkasi.
kohtalaisen henkilökeskeinen tuki	Harmittaa sinun puolestasi, ettet saanut työpaikkaa. Olisin toivonut, että olisit pärjännyt paremmin haastattelussa. Mutta näitä vaan tapahtuu, kilpailu on niin kovaa. Moni muukin jäi rannalle. Pääsit kuitenkin haastatteluun asti ja varmasti pääset uudelleenkin, kun taas laitat hakemusta menemään. Hei, mitä jos lähdettäisiin istumaan iltaa keskustaan?
erittäin henkilökeskeinen tuki	Ymmärrän, että sinua harmittaa haastattelun takia ja olet alamaissa. Jos ei pärjää niin hyvin kuin olisi toivonut, niin totta kai se tuntuu vaikealta. On turhauttavaa, kun tekee kaikkensa eikä silti saa työpaikkaa. Minulle kävi sama viime syksynä, joten voin arvata, että tunnet olosi pettyneeksi. Tätä on varmasti hankalaa katsoa tältä kantilta, mutta ehkä opit jotain tästä hausta, jotain mikä auttaa sinua pärjäämään paremmin ensi kerralla. Jutellaan tästä lisää, jos haluat.

Erittäin henkilökeskeinen tuki ei ole aina paras vaihtoehto, sillä tilannekohtaiset ja psykologiset muuttujat vaikuttavat ihmisen kokemukseen emotionaalisen tuen hyödyllisyydestä. Pieneen murheeseen voi hyvin sopia tuen saajan ajatusten kääntäminen muualle, kun taas isoissa elämänkysymyksissä täytyy tuen antajan olla hienovaraisempi. Psykologisia muuttujia ovat esimerkiksi ihmisen arvot, luonne ja kognitiiviset kyvyt. Niillä on joidenkin tutkimusten mukaan enemmän merkitystä tuen kokemiseen kuin demografisilla tekijöillä, kuten sukupuolella, iällä tai kansallisuudella. (Burlison 2008, 211–212.) Bodien, Keatonin

ja Jonesin (2018, 129–136) tekemässä tutkimuksessa selvitettiin viestintätaitojen arvostuksen merkitystä henkilökeskeisten viestien arvioinnissa. Tutkimukseen osallistuneiden arvostus eri viestintätaitoja kohtaan mitattiin kyselyllä. Tutkittavat katsoivat videolta viiden minuutin keskustelun, jonka jälkeen he arvioivat tuen antajan kuuntelemisen taitoja kahden kyselylomakkeen avulla. Tulokset osoittivat, että eniten kuuntelemista arvostavat henkilöt arvioivat tuen antajan kuuntelemisen taidot myönteisimmin. Tutkimuksesta on pääteltävissä, että viestintätaitojen arvostuksella on merkitystä supportiivisten viestien arviointiin.

Tutkielmassani oletan, että työnhakijat kaipaavat omavalmentajalta ohjauksen ja neuvonnan lisäksi myös emotionaalista tukea, sillä työttömyys on stressiä aiheuttava elämäntilanne. Ryhmähaastattelussa omavalmentajat kuvasivat kuulevansa paljon työnhakijoiden koskettavia elämäntarinoita. Oman alan sekä työpaikan löytäminen ovat isoja asioita ihmisen elämässä ja niihin liittyvissä pohdinnoissa omavalmentaja voi olla juuri se oikea keskustelukumppani. Työnhakijan hyvinvoinnin kannalta omavalmentajan on tärkeää saada hänet puhumaan ja suhtautua hyväksyvästi, mikä ikinä tilanne onkaan. Tutkielmassa en keskity arvioimaan, kuinka henkilökeskeisiä omavalmentajien viestit ovat, vaan niiden sopivuutta tilanteeseen työnhakijan näkökulmasta.

4.3 Kuunteleminen

Supportiivisessa viestinnässä korostuvat affektiivisesti suuntautuneet taidot (*affectively-oriented skills*), kuten kuunteleminen (Bodie ym. 2018, 130). Kuuntelemista on perinteisesti arvioitu Brownellin (1990, 403) kehittämällä HURIER-mallilla, joka koostuu kuudesta osa-alueesta: kuuleminen (*hearing*), ymmärtäminen (*understanding*), muistaminen (*remembering*), tulkinta (*interpreting*), arviointi (*evaluating*) ja vastaaminen (*responding*). Kuuntelemisen on todettu koostuvan monipuolisista ajatteluun, tunteisiin ja käyttäytymiseen liittyvistä prosesseista. Vuorovaikutuksessa rakennetaan yhteistä ymmärrystä, joka vaatii kuuntelemisen taitoa, joten se voidaan nähdä tärkeimpänä tekijänä viestinnän onnistumisessa. Tutkimuksissa on havaittu, että kuuntelemisen osaamiseen vaikuttavat esimerkiksi keskittyminen, muistaminen, verbaalisten ja nonverbaalisten vihjeiden tunnistaminen, puhujan uskottavuuden arvioiminen ja vastausvaihtoehtoihin perehtyminen. Tutkimusten perusteella hyvä kuuntelija ei keskeytä puhujaa ja tunnistaa omat ennakkoluulonsa. Myös

yksilön ominaisuuksien, kuten arvojen, asenteiden, uskomusten, motivaation ja kulttuurin, on katsottu vaikuttavan kuuntelemiseen. (Brownell 2010, 143–148.)

Passiivinen kuunteleminen on nonverbaalista viestintää, missä viestiin reagoidaan esimerkiksi ilmeillä ja eleillä, kuten pään nyökyttämällä tai halaamalla. Aktiivinen kuuntelija on mukana keskustelussa verbaalisesti esimerkiksi esittämällä tarkentavia kysymyksiä. (Jones 2011, 85.) Bodie ja Jones (2012, 250) pyysivät tutkimukseensa osallistuneita arvioimaan videolla näkyvän tuen antajan aktiivisen kuuntelemisen taitoa. Tuen antajan henkilökeskeisten verbaalisten viestien ja nonverbaalisen läheisyyden taso vaihteli eri videoissa. Tulosten perusteella eniten henkilökeskeisiä viestejä ja läheisyyttä käyttävä henkilö arvioitiin parhaaksi kuuntelijaksi.

Supportiivinen kuunteleminen on keskeistä emotionaalisen tuen antamisessa ja saamisessa (Jones 2011, 87). Tukea tarvitsevat arvostavat sitä, että joku on läsnä ja antaa heille mahdollisuuden avautua (Lehman, Ellard & Wortman 1986, Bodien & Fitch-Hauserin 2010, 79 mukaan). Osoittaakseen suhteen tärkeyden, tuen antajan kannattaa tutkimusten mukaan pyrkiä luomaan avoimuutta ja läheisyyttä viestivä ilmapiiri, jossa tuen saaja uskaltaa kertoa tunteistaan. Nonverbaalisessa viestinnässä tämä näkyy esimerkiksi kasvojen ilmeinä, miellyttävänä äänensävynä ja äännähdyksinä ("hmm", "ahaa"), jotka eivät keskeytä tuen saajan puhetta. (Jones 2011, 88.) Puheviestinnän alalla tehty väitöstutkimus suomalaisten tuomareiden kuuntelemisesta kertoo, että tehtäväorientoituneet asiantuntijat näkevät kuuntelemisen tapana osoittaa tukea. Ammatillinen rooli antaa tuomareille vallan hallita keskustelua ja pitää omat tunteensa piilossa. Tuomarit myös kokivat, ettei vuorovaikutustilanteen toisen osapuolen kielteinen asenne vaikuttanut heidän tapaansa kuunnella. (Ala-Kortesmaa 2015, 45–46.)

Omavalmentajien ryhmähaastattelun perusteella työnhakijat arvostavat sitä, että heitä kuunnellaan. Työllisyyspalveluissa omavalmentajalla on työssään selvä tavoite, kuten asiakkaan aktivointisuunnitelman tekeminen. Pelkkä tehtävän suorittaminen ei kuitenkaan riitä, vaan omavalmentajan on hyödyllistä antaa työnhakijalle tukea kuuntelemalla ja kyselemällä. Omavalmentajien asenne tai ennakkoluulot eivät saisi vaikuttaa keskustelussa, vaan heidän olisi pyrittävä ymmärtämään työnhakijan tilannetta. Omavalmentajat totesivat ryhmähaastattelussa, ettei työttömyyden syy välttämättä selviä ensimmäisellä tapaamisella, vaan vaatii pidemmän asiakassuhteen. Tutkielmassa selvitän, kokevatko työnhakijat

tulleensa kuulluiksi ja miten kuunteleminen näkyi omavalmentajan verbaalisessa sekä nonverbaalisessa viestinnässä.

4.4 Tuki työnhakijalle

Onnistuneella tuen antamisella on paljon myönteisiä vaikutuksia. Sosiaalisen tuen saaja kokee minäpystyvyyttä (*self-efficacy*) ja sopeutuu paremmin stressaaviin tai ikäviin tilanteisiin (Burleson ym. 2002, 375–376). Tämä näkyi myös Yhdysvalloissa tehdyssä tutkimuksessa, missä kohderyhmänä olivat työttömät, vajaatyöllistetyt ja irtisanotut. He vastasivat minäpystyvyyteen ja työnhakuun liittyviin kysymyksiin 5-portaisella Likert-asteikolla. Tutkimuksen lähtökohtana on, että itsetuntoa tukevat viestit (*esteem support messages*) ovat erityisen tärkeitä työnhakijalle. Toisin kuin emotionaalisessa tuessa, viestien tarkoitus ei ole vähentää tuen saajan stressiä, vaan saada hänen itsetuntonsa kohoamaan. Tulosten perusteella tutkijoiden hypoteesi vahvistui ja heidän mukaansa työnhakijoiden itsetunnon tukeminen lisää minäpystyvyyttä työnhaussa. (Holmstrom ym. 2015, 279–293.) Tutkielmassa selvitetään, millaisia hyötyjä työnhakijat ovat kokeneet saaneensa tapaamisista omavalmentajien kanssa.

Tutkimusten perusteella itsevarmuus työnhaussa ja myönteinen suhtautuminen verkostoitumiseen saavat työttömän luottamaan uudelleen työllistymiseen. Työttömyyden pitkittyminen taas heikentää uskoa tulevaisuuteen. Tämän vuoksi uravalmentajien kannattaisi tukea työnhakijoita kehittämään taitoja, jotka lisäävät itsevarmuutta työnhaussa. Tutkimuksessa havaittiin, että työnhakijan kannattaisi osata neuvotella, verkostoitua, viestiä taidoistaan, selittää työttömyytensä syyn, kehittää ansioluetteloaan ja tehdä vaikutuksen haastattelussa. Tulosten perusteella uravalmentajien tulisi korostaa erityisesti ikäsyrijintää pelkääville työnhakijoille, että luottamus omiin taitoihin auttaa työnhaussa. (Petrucci, Blau & McClendon 2015, 174.) Tutkielman tavoitteena on lisätä ymmärrystä omavalmentajien antamasta informatiivisesta tuesta, kuten työhaastatteluohjeista, työnhakijoiden kokemuksen mukaan.

Suomessa on tutkittu vähävaraisten yksinhuoltajaäitien asiointia etuusjärjestelmässä. Tutkimuksessa kohtaamiset työvoimatoimistossa eivät näyttäyty tuen vaan kontrollin kautta.

Tutkija havaitsi, että yksinhuoltajat käyttivät työvoimatoimistossa pakon, vaatimisen, neuvottelemisen tai taistelun asennetta. Tutkimuksen perusteella äidit ovat kokeneet työvoimatoimiston käyttävän valtaa esimerkiksi määräämällä heidät työllistämiskursseille. Osallistuminen on käytännössä pakollista, sillä uhkana on työttömyysturvan menettäminen. Päästäkseen haluamaansa palveluun, tutkittavien oli tunnettava omat oikeutensa ja pidettävä niistä kiinni asioinnissa. Tuloksissa selviää, että yksinhuoltajaäidit ymmärsivät työvoimaneuvojan vain toimivan annettujen sääntöjen mukaisesti. (Krok 2009, 157–162.) Tutkielmassa selvitetään, millainen omavalmentajien työnkuva on työnhakijoiden mukaan ja onko heillä ollut ennako-odotuksia tapaamisen suhteen esimerkiksi aiempien kokemusten perusteella.

Virossa tehdyssä tutkimuksessa palveluohjaajat jaettiin kolmeen tyyppiin, joista kahdessa näkyy supportiivisuus. Ensimmäisessä palveluohjaajat käyttivät keinonaan psykologista neuvontaa eli tukea antavaa viestintää ja ratkaisujen etsimistä työttömän ongelmiin. Nämä palveluohjaajat eivät yleensä ohjanneet työtöntä muihin palveluihin, kuten terveydenhuoltoon, vaan halusivat itse työskennellä asiakkaan kanssa. Toisena tyyppinä tutkimuksessa havaittiin yhteistyöhön panostavat palveluohjaajat. Heille oli tärkeää hyödyntää palveluverkostoa ja he auttoivat asiakasta ottamaan yhteyttä työnantajiin. Yhteistyötä korostavat palveluohjaajat uskoivat, että työnhaku on vaikeaa yksin. He myös näkivät, että verkosto voi hyötyä heidän asiakkaistaan. Mielenkiintoista tutkimuksen tuloksissa on se, ettei palveluohjaajan orientaatio näyttänyt vaikuttavan työnhakijoiden työllistymiseen. Työnhakijaa voi siis tukea monella eri tyylillä. (Värk & Reino 2018, 18–21.) Tutkielmassa pyritään tunnistamaan, millaista tukea työnhakijat ovat saaneet omavalmentajilta.

Tutkimusten mukaan työttömäksi jääneet saavat ensisijaisesti tukea läheisistä suhteista, kuten puolisoilta ja ystäviltä. Tuki voi auttaa kohentamaan työnhakijan itsetuntoa ja minäpystyvyyttä sekä kannustaa työnhakuun. Läheinen suhde voi olla myös tuhoava ja lisätä työnhakijan stressiä. Tämän vuoksi työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden on hyvä selvittää työnhakijan elämäntilannetta ja kotioloja. (Maddy, Cannon & Lichtenberger 2014, 93.) Tutkimusten perusteella työn menettäminen voi aiheuttaa niin suurta häpeää, ettei työnhakija edes halua pyytää tukea läheisiltään. Tällaisessa tilanteessa uraohjaaja (*career counselor*) voi auttaa työnhakijaa käsittelemään kokemuksen aiheuttamia kielteisiä tunteita. (Eby &

Buch 1994, 76–77.) Tutkielmassa tarkastellaan työnhakijoiden kokemuksia omavalmentajilta saadusta emotionaalisesta tuesta, jota omavalmentajien ryhmähaastattelun perusteella tarvitaan varsinkin silloin, kun työnhakijat puhuvat elämäntilanteestaan.

Tutkielmassa tarkastellaan työnhakijoiden kokemuksia omavalmentajien vuorovaikutusosaamisesta muun muassa tuen saamisen näkökulmasta. Omavalmentajan ja työnhakijan välinen tapaaminen voidaan rinnastaa haastatteluun. Rigazio-DiGilio ja Ivey (2006, 482–488) ovat käyttäneet tutkimuksissaan kehityksellisen neuvonnan ja terapian (*developmental counselling and therapy*) -mallia, jonka mukaan ihmiset ymmärtävät kokemuksiaan ja tulkitsevat maailmaa neljällä eri tyylillä: kokemalla, tekemällä, pohtimalla ja analysoimalla. Jokaisella tyylillä vahvuuksia ja heikkouksia. Kokemiseen turvautuvat ihmiset eivät pyri erottelemaan ajatuksia ja tunteita, vaan elävät syvällisesti hetkessä, joten he kuvaavat tapahtumia satunnaisessa järjestyksessä. Heillä on vaikeuksia toimia tehokkaasti kokemustensa ja uskomustensa pohjalta. Tekemällä maailmaa tulkitsevat muistavat tapahtumia yksityiskohtaisesti ja kertovat kokemuksiaan tarinoiden kautta, mutta he näkevät tilanteet usein vain omasta näkökulmastaan. Pohtijat kuvaavat kokemuksiaan käsitteiden kautta, ja he tunnistavat ihmisissä toistuvia piirteitä. He käyttäytyvät uusissa tilanteissa tutun kaavan mukaan, mikä vaikeuttaa uuden käyttäytymismallin omaksumista. Analysoimalla kokevat muistuttavat pohtijoita, mutta he liittävät kokemuksensa laajempaan kontekstiin ja arvioivat käytöstään eri näkökulmien kautta. He saattavat jäädä jumiin ajatusprosessiinsa eivätkä käyttäydy ennustettavasti. Tutkijoiden mukaan auttamiseen pyrkivässä haastattelussa (*helping interview*) haastattelija pystyy käyttämään parempia auttamisen strategioita, kun hän tunnistaa vuorovaikutustaitojensa avulla haastateltavan ensisijaisen, hallitsevan tyylin.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Tutkielmassa selvitetään työnhakijoiden kokemuksia omavalmentajista Pirkanmaan alueellisessa työllisyyskokeilussa. Vaikka kokeilu päättyi joulukuussa 2018, Tampereen kaupunki aikoo jatkaa omavalmentaja-mallin kehittämistä. Omavalmentajan ja työnhakijan välillä on professionaalinen viestintäsuhde, jonka tavoitteena on työllistyminen. Ennen työllistymistä työnhakija voi tarvita muita kunnan tarjoamia tai hankkimia palveluja, kuten kuntoutusta tai koulutusta. Ryhmähaastattelun mukaan omavalmentaja pyrkii rakentamaan luottamuksellista suhdetta työnhakijaan ja auttamaan häntä löytämään oman polkunsä työelämään. Tutkimuksissa on havaittu, että sosiaalisen tuen saaja kokee minäpystyvyyttä ja sopeutuu paremmin stressaaviin tilanteisiin (Burlison ym. 2002, 375–376). Aiemman tutkimuksen perusteella työtön työnhakija hyötyy yksilöllisestä ohjauksesta, jossa hän saa kannustusta oman tilanteen pohtimiseen ja itsetuntoa kohottavia viestejä (Drew ym. 2014, 309–311; Holmstrom ym. 2015, 293). Tämä tutkielma pyrkii selvittämään, millaista omavalmentajalta saatu henkilökohtainen neuvonta on työnhakijan näkökulmasta. Tutkimusongelmani on:

Millaisia kokemuksia työnhakijoilla on vuorovaikutuksesta omavalmentajan kanssa?

Ihmiset tarvitsevat monipuolista tukea stressaavissa elämäntilanteissa, kuten työpaikan menettämisen jälkeen. Tarkastelen työttömän työnhakijan saamaa tukea omavalmentajalta, sillä työttömyys vaikuttaa pahimmillaan kaikkiin elämänalueisiin. Stressiä voivat aiheuttaa esimerkiksi terveyteen, arjen hallintaan ja ihmissuhteisiin liittyvät ongelmat. Työnhakija voi kokea masennusta ja epäonnistumisen tunnetta, tarvita tietoa uuden työpaikan löytämiseen, kaivata uusia verkostoja työyhteisön tilalle ja haluta apua muuttuneeseen taloudelliseen tilanteeseen. Aiemman tutkimuksen mukaan työnhakijan stressi vähenee, jos hän hakee tukea muilta ihmisiltä (Song ym. 2009, Wanbergin 2012, 372–373 mukaan). Tutkielma antaa vastauksia siihen, millaista tukea työnhakija saa ammatillisesta suhteesta omavalmentajaan.

Aiemman tutkimuksen perusteella supportiivinen viestintä on tärkeää asiantuntijan ja asiakkaan vuorovaikutussuhteen onnistumisessa (Burlison & MacGeorge 2002, 375–376). Voidaan ennakoida, että tämä pätee myös omavalmentajan ja työnhakijan suhteessa. Omavalmentajan voidaan katsoa tekevän ihmissuhdetyötä. Työnhakija saattaa kertoa omavalmentajalle hyvin henkilökohtaisia asioita esimerkiksi työkykyyn liittyen. Omavalmentajan täytyy olla valmis kohtaamaan nämä tilanteet, kuuntelemaan ja antamaan henkilökeskeistä tukea työnhakijalle. Varsinkin vuosia työttömänä ollut työnhakija voi kaivata myös kannustusta. Ensimmäiseksi tutkimuskysymykseksi muotoutuu:

K1: Millaista sosiaalista tukea työnhakijat kokevat saaneensa omavalmentajalta?

Työllisyyskokeiluun osallistuvilta edellytetään aktiivisuutta tai heidän päivärahasa pieneene (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a). Omavalmentaja tekee työnhakijalle työllistymissuunnitelman, jossa sovitaan työllistymisen etenemisestä (Palvelut työnhakijalle 2017). Tutkielmassa selvitetään, miten omavalmentajan suostuttelu on vaikuttanut aktiivisuuden toteutumiseen työnhakijan mielestä. Omavalmentaja voi tukea työnhakijan jo valmiiksi pohtimaa suunnitelmaa tai kannustaa häntä näkemään uusia vaihtoehtoja aktiivisuusehdon täyttämistä ajatellen. Aiemman tutkimuksen perusteella työnhakijan haastaminen tai painostaminen työnhakuun sekä asenteenmuutokseen on yksi työvoimaneuvojien käyttämistä keinoista (Drew ym. 2014, 309; Värk & Reino 2018, 17). Tutkielmassa ei oleteta, että henkilökohtainen neuvonta olisi automaattisesti lisännyt työnhakijan aktiivisuutta. Työnhakija voi kokea, että omavalmentaja on vaikuttanut aktiivisuuteen kielteisesti tai tapaamisilla ei ole ollut merkitystä elämäntilanteen muuttumiseen. Tästä johtuen toinen tutkimuskysymykseni on:

K2: Miten omavalmentajan viestintä on vaikuttanut työnhakijan aktiivisuuteen hänen oman kokemuksensa mukaan?

Työvoimaneuvojien viestinnästä tehtyjen aiempien tutkimusten tuloksissa korostuu ohjaaminen, yhteistyö ja työnhakijan haastaminen. Työvoimaneuvojat painostavat työnhakijoita aktiivisuuteen ja työnhakuun sekä muuttamaan asennettaan. Asiat tulee ottaa keskustelussa esiin sopivalla tavalla, jolla saadaan työnhakija itse kertomaan elämäntilanteestaan ja tavoitteistaan. Tutkimusten mukaan rutiininomaiset kysymykset eivät saa aikaan avointa

keskusteluilmapiiriä. (Drew ym. 2014, 309–311; Värk & Reino 2018, 12–13.) Ryhmähaastattelussa omavalmentajat korostivat vuorovaikutustaitojen tärkeyttä työssään. Vuorovaikutuksessa omavalmentajan ja työnhakijan välillä tarvitaan monia eri taitoja, jotta keskustelu sujuu ja asiat saadaan selvitettyä rajatussa ajassa. Omavalmentajan täytyy muun muassa hallita keskustelun kulkua, reagoida työnhakijan sanomisiin ja osata asettua työnhakijan asemaan. Tutkielmassani selvitän omavalmentajien vuorovaikutusosaamista työnhakijoiden näkökulmasta, joten kolmas tutkimuskysymys on:

K3: Miten työnhakijat arvioivat omavalmentajien vuorovaikutusosaamista?

5.2 Tutkielman lähtökohdat

Tutkielmassa kiinnostuksen kohteena ovat työnhakijoiden kokemukset vuorovaikutussuhteesta omavalmentajaan. Tutkielma on laadullinen ja aineistolähtöinen, mikä näkyy haastateltavien harkinnanvaraisessa otannassa, aineiston keruun ja analyysin menetelmissä sekä hypoteesien puuttumisena (Eskola & Suoranta 1998). Fenomenologinen traditio luottaa ihmisten havainnointiin ympäröivästä maailmasta ja korostaa vuorovaikutuksessa luotujen viestien merkitystä (Littlejohn & Foss 2011, 47–48). Kokemuksiin vaikuttavat jokaisen yksilön elämänhistoria, arvot ja uskomukset. Olennaista on kokemusten merkitys ihmiselle. (Laine 2018, 30–31.) Ihmistieteissä kokemukset nähdään yksilöllisinä ja ainutlaatuisina, minkä vuoksi tutkielman tulosten yleistettävyyttä ei ole samaan tapaan mahdollista kuin esimerkiksi luonnontieteissä. Ihmisten kokemuksia voidaan silti tutkia kokonaisuutena. Päätelmien tekeminen on mahdollista, kun haastateltavien elämäntilanne on samankaltainen. (Tökkäri 2018, 66–68.)

Tutkielmassa on tavoitteena ymmärtää työnhakijoiden tämän hetkistä maailmaa ja niitä merkityksiä, mitä tapaamiset, puhelut ja viestit omavalmentajan kanssa ovat heille antaneet. Tutkielman haastateltavat ovat samankaltaisessa elämäntilanteessa työttöminä työnhakijoina, joten heidän kokemuksistaan voidaan tehdä päätelmiä. Laineen (2018, 35–36) mukaan ilmiölähtöisessä tutkimuksessa teoreettinen tausta tai aiemmat tutkimukset aiheesta eivät saisi rajata liikaa tutkijan ajattelua. Tutkijan täytyy palata aineistoon useita

kertoja ja päästää irti minäkeskeisyydestä arvioidakseen, mitä haastateltava on sanomisellaan tarkoittanut. Tutkielmassa tarkastelen kriittisesti kokemuksista tekemiäni tulkintoja, jotta ne eivät heijastelisi omaa maailmankuvaani.

Tutkielman eettisinä kysymyksiä tarkastelen haastateltavien anonymiteettia ja osallistumisen vapaaehtoisuutta. Sain pro gradu -tutkielmaani tutkimusluvut työ- ja elinkeinoministeriöltä (TEM) sekä Tampereen kaupungilta. TEM:n tutkimuslupa olisi antanut tutkijalle oikeuden hakea kohderyhmään kuuluvien työnhakijoiden yhteystietoja KEHA-keskuksen kautta. Tämä olisi tarkoittanut tuhansien yhteystietojen aineistoa, joten tutkija päätti kuitenkin etsiä pro gradu -tutkielmaan vaadittavat 10–12 haastateltavaa ensisijaisesti kohtaamalla heidät henkilökohtaisesti. Sovin Tampereen kaupungin työllisyyspalveluiden edustajien kanssa, että menen muutamana päivänä rekrytoimaan haastateltavia työllisyyspalveluiden auloihin, jotka ovat julkisia tiloja. Kasvokkain haastatteluaikaa sopiessa kysyin vain etunimen ja puhelinnumeron. Lisäksi kysyin, kuuluuko työnhakija 25–55-vuotiaiden ikäryhmään. En pyytänyt nähdä henkilöllisyystodistusta, vaan luotin heidän kertomaansa. Aulassa samaan aikaan olleet ihmiset pystyivät näkemään haastatteluaikaa sopineet työnhakijat, mutta todellinen osallistuminen pysyi salassa, sillä moni sovittu haastattelu peruuntui. Tutkija sai myös työllisyyspalveluiden työntekijöiden välityksellä tutkielmasta kiinnostuneiden työnhakijoiden yhteystietoja. Näistäkään kaikki eivät päätyneet haastateltaviksi tutkielmaan. Muutama työnhakija otti itse suoraan yhteyttä tutkijaan. Tutkielmaan osallistuneiden yhteystiedot tulivat vain tutkijan tietoon eikä tietoja luovutettu sivullisille.

Haastattelut toteutettiin Tampereen yliopistolla rauhallisessa neuvotteluhuoneessa ovi suljettuna ja verhot kiinni, jotta ulkopuoliset eivät päässeet kuuntelemaan tai näkemään keskustelua. Litteroituun haastatteluun ei kirjoitettu mitään haastateltavan tunnistetietoja, kuten nimeä tai ikää. Taustatiedot koottiin ryhmiteltynä erilliseen Excel-tiedostoon, joten yhden haastateltavan tietoja ei sen kautta voi selvittää. Vain tutkijalla on luku- ja kirjoitusoikeus aineistoon henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan kautta. Aineistoa käsitellään tietokoneilla, joissa on asennettuna säännöllisesti ja automaattisesti päivittyvä virus-torjuntaohjelmisto. Haastattelutallenteet säilytettiin sanelukoneessa, jota ei voi liittää tietoverkkoon. Tutkielmaan liittyviä papereita ja sanelukonetta säilytetään lukitussa tilassa, johon vain tutkijalla on pääsy. Paperit tuhotaan ja haastattelut poistetaan sanelukoneesta opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen. Laitteen valmistajan mukaan poistettua äänitettä ei

voi palauttaa (Erasing a file 2016). Tutkija suojeli haastateltavien henkilöllisyyttä tutkielman jokaisessa vaiheessa.

Toisena eettisenä kysymyksenä oli tutkittavien vapaaehtoinen osallistuminen. Jokainen haastatteluun osallistunut luki sekä allekirjoitti tiedote- ja suostumuskirjeen (liite 1). Haastateltaville korostettiin, että he voivat perua osallistumisensa missä tahansa tutkielman vaiheessa, jolloin mahdollisesti jo kerättyä aineistoa ei käytetä tutkielmassa. Moni tutkielmaan osallistumisesta kiinnostunut ilmoitti peruvansa haastattelun, ei saapunut paikalle sovittuna aikana tai ei vastannut tutkijan yhteydenottoihin. Tutkija ei vaatinut osallistumisen perumiselle syytä. Tutkija muistutti haastateltavia ottamaan yhteyttä, jos heille tulee mieleen kysymyksiä tutkielmasta. Haastateltava sai kopion tiedote- ja suostumuskirjeestä, jossa oli tutkijan ja ohjaajan yhteystiedot.

5.3 Tutkimusmenetelmät

5.3.1 Haastateltavat

Kohderyhmääni kuuluivat 25–55-vuotiaat Tampereella asuvat työnhakijat, jotka olivat asioineet omavalmentajan kanssa Pirkanmaan työllisyyskokeilun aikana. Rajasin tutkittavat henkilöt aikuisiin työnhakijoihin eli kohderyhmään eivät kuuluneet nuoret tai eläkeikää lähestyvät henkilöt, joiden tarpeet ovat erilaisia aikuisiin verrattuna. Haastateltavien löytämisessä tein yhteistyötä Tampereen kaupungin työllisyyspalveluiden kanssa. Omavalmentajien ryhmähaastattelun perusteella ensitapaaminen on yleensä tunnusteleva, joten toivoin haastateltavilla olevan vähintään kaksi tapaamista omavalmentajan kanssa. Kriteerit täytäviä työnhakijoita oli vaikea löytää, joten yksi tapaaminen riitti, jos työnhakija oli lisäksi ollut puhelimitse tai sähköpostitse yhteydessä omavalmentajaan. Pysin löytämään haastateltaviksi henkilöitä, jotka erosivat iältään, sukupuoleltaan ja taustaltaan.

Haastattelin yhtätoista henkilöä, joista miehiä oli kahdeksan ja naisia kolme. Osallistujien iän keskiarvo oli 43 vuotta ja haastateltavia oli 1–4 henkilöä kaikista ikäryhmistä 25–29-vuotiaat, 30–39-vuotiaat, 40–49-vuotiaat ja 50–55-vuotiaat. Siviilisäädyltään he olivat naimattomia (viisi haastateltavaa), avo- tai avioliitossa (3) tai eronneita (3). Ylin koulutusaste

haastateltavilla oli lukio, ammattikoulu tai ammattiopisto (6), ammattikorkeakoulu (2), yliopisto (2) tai peruskoulu (1). Työttömyyden kesto ennen ensimmäistä tapaamista omavalmentajan kanssa vaihteli suuresti: alle kolme kuukautta (yksi haastateltava), 3–11 kuukautta (1), 1–2 vuotta (3), 3–5 vuotta (4) tai yli kymmenen vuotta (2). Neljä haastateltavaa oli tavannut omavalmentajansa kolme kertaa tai useammin, kolme työnhakijaa oli tavannut omavalmentajan kaksi kertaa ja neljä vain kerran. Kaikki tapaamiset eivät välttämättä olleet saman henkilön kanssa, sillä työllisyyskokeilun aikana omavalmentaja oli pysynyt samana kuudella, vaihtunut kerran kolmella osallistujalla ja vaihtunut useamman kerran kahdella vastaajalla. Lähes kaikki (10) kertoivat nykyisen omavalmentajansa olevan nainen. Vain kahdella haastateltavalla omavalmentaja oli samaa sukupuolta kuin he itse.

Sain haastateltavia kolmen keinon avulla: kohtaamalla heidät kasvokkain, pyytämällä omavalmentajia kertomaan tutkielmasta asiakkailleen sekä markkinoimalla työnhakijoille suunnatuissa kanavissa. Tehokkain keino oli kohdata työnhakijoita henkilökohtaisesti. Menin muutamana päivänä Tampereen työllisyyspalveluiden toimipisteiden aulaan ja kerroin tutkielmani aiheesta siellä asioiville henkilöille. Lisäksi esittelin tutkielmaani työnhakijoille suunnatuissa tilaisuuksissa. Kiinnostuneiden kanssa sovin haastattelupäivän. Toiseksi eniten haastateltavia tuli omavalmentajien kautta. Saatuni yhteystiedot kerroin kiinnostuneille sähköpostilla tai puhelimitse tutkielmasta ja osan kanssa sovimme haastatteluajan. Tarvittava määrä haastateltavia löytyi nopeasti, mutta valitettavasti moni perui tai ei saapunut tapaamiseen. Tämän vuoksi vein mainosjulisteen työllisyyspalveluiden aulatiloihin, kirjoitin julkaisun Tampereen kaupungin työllisyyspalveluiden Facebook-sivuille ja lyhyen esittelyn gradusta kahteen työnhakijoille suunnattuun sähköpostiviestiin. En pyytänyt itse työnhakijoiden yhteystietoja, vaan viestin lähetti työllisyyspalveluiden tai muu työnhakijoiden kanssa toimivan tahon edustaja. Kaikkia keinoja tarvittiin, että sain loput haastattelut tehtyä ennen työllisyyskokeilun päättymistä 31.12.2018. Yli puolet haastateltavista oli tavannut omavalmentajansa lähiaikoina. Kun keskustelu oli tuoreessa muistissa, oli työnhakijoiden helpompi palata mielessään tilanteeseen ja muistella kokemuksiaan. Mitä kauemmin tapaamisesta oli, sitä vaikeampaa työnhakijoiden oli vastata kysymyksiin.

5.3.2 Aineiston keruu

Tutkielman aineisto kerättiin teemahaastatteluilla. Teemat perustuivat aiempaan tutkimukseen ja olivat haastateltavien tiedossa etukäteen. Haastattelun avulla haastateltava saa

kertoa oma näkökulmansa kertomusten, kuvailun ja selittämisen kautta (Eskola & Vastamäki 2007, 27–28; Lindlof & Taylor 2002, 173). Ennen työnhakijoiden haastatteluja pidin ryhmähaastattelun neljälle omavalmentajalle. Heiltä sain paremman kuvan tapaamisten kulusta ja sisällöstä, mikä auttoi muotoilemaan haastattelurunkoa (liite 3). Haastattelukysymykset liittyivät omavalmentajien supportiiviseen viestintään sekä suostutteluun aktiivisuutta ajatellen. Kysymyksissä on otettu huomioon, etteivät osallistujat tunne puheviestintän alaa. Käytin selkeitä ja ymmärrettäviä käsitteitä, joita tehostin tarvittaessa esimerkeillä. Jokaiselta haastateltavalta ei välttämättä kysytty täysin samoja kysymyksiä, mutta tärkeimmät kohdat käsiteltiin kaikkien kanssa. Haastattelun aikana en esittänyt omia mielipiteitä, vaan kuuntelin ja tarvittaessa ohjasin haastateltavan takaisin aiheeseen. Annoin työnhakijan kertoa vapaasti ajatuksiaan ja johdin niistä uusia kysymyksiä.

Kolmanteen tutkimuskysymykseen hain vastauksia hieman teemahaastattelusta poiketen. Rubin ja Martin (1994) kehittivät vuorovaikutuskompetenssia mittaavan kyselyn 1990-luvulla. Interpersonal Communication Competence Scale (ICCS) mittaa osaamista kymmenellä eri osa-alueella: itsestä kertominen (*self disclosure*), empatia (*empathy*), itsevarmuus (*assertiveness*), sosiaalinen levollisuus (*social relaxation*), altersentrisyys (*altercentrism*), tuen antaminen (*supportiveness*), ilmaisu (*expressiveness*), välittömyys (*immediacy*), vuorovaikutuksen hallinta (*interaction management*) ja ympäristön kontrollointi (*environmental control*). (Graham 2009, 176–178.) Mittari on tarkoitettu itsearviointiin läheisissä suhteissa, mutta tutkijoiden mukaan sitä voidaan käyttää myös toisten ihmisten taitojen arviointiin (*other-report*) ja soveltaa eri konteksteissa (Graham 2009, 176). Mittaria on käytetty aiemminkin professionaalisten vuorovaikutussuhteiden tutkimuksessa. Haselwoodin ym. (2005, 219–221) tutkimuksessa valmentajat ja urheilijat täyttivät kolme kyselyä: ICCS, Communicator Competence Questionnaire (CCQ) ja Scale for Effective Communication in Sports Teams (SECS). Valmentajat arvioivat omaa osaamistaan ja urheilijat arvioivat valmentajien vuorovaikutustaitoja. Tulosten perusteella valmentajat arvioivat oman osaamisensa paremmaksi kuin urheilijat, vaikka heidänkin vastauksensa olivat pääosin myönteisiä.

Tutkielmaa varten ICCS:n alkuperäisestä kolmestakymmenestä väittämästä jätettiin pois selvästi läheisiin suhteisiin viittaavat kohdat. Taulukossa 3 näkyvät tutkijan valitseman väittämää, jotka liittyivät empatiaan (2), tuen antamiseen (2), altersentrisyyteen (2), ilmaisuun (1), vuorovaikutuksen hallintaan (1), ympäristön kontrollointiin (1) ja välittömyy-

teen (1). Haastatteluja varten kaksi henkilöä käänsi väitteet suomeksi ja käännoiksi vertailemalla tutkija valitsi parhaiten ymmärrettävän lauseen. Alkuperäisissä englanninkielisissä lauseissa tekijä on *minä* ja viestinnän kohteena *muut ihmiset*. Käänöksessä muutettiin tekijän tilalle *OMA-valmentaja* ja viestinnän kohteeksi *minä*. Muutokset tehtiin, sillä haastattelavan tarkoituksena oli arvioida, kuinka usein omavalmentaja käyttäytyi väitteen tavalla häntä itseään kohtaan.

TAULUKKO 3. Alkuperäiset (Graham 2009, 179–180) ja tutkielmaa varten muokatut ICCS-väittämät.

ALKUPERÄINEN	MUOKATTU
I can put myself in others' shoes.	OMA-valmentaja pystyy asettumaan asemaani.
Other people think that I understand them.	Minusta tuntuu, että OMA-valmentaja ymmärtää minua.
My conversations are pretty one-sided.	OMA-valmentajan keskustelut ovat melko yksipuolisia.
My mind wanders during conversations.	OMA-valmentajan ajatukset harhailevat keskustelujen aikana.
I take charge of conversations I'm in by negotiating what topics we talk about.	OMA-valmentaja hallitsee keskusteluja ja valitsee, mistä aiheista puhumme.
It's difficult to find the right words to express myself.	OMA-valmentajan on vaikea löytää oikeita sanoja ilmaistakseen itseään.
My communication is usually descriptive, not evaluative.	OMA-valmentajan viestintä on yleensä toteavaa, ei arvostelevaa.
I communicate with others as though they're equals.	OMA-valmentaja viestii minulle niin kuin olisin tasavertainen ihminen.
I try to look others in the eye when I speak with them.	OMA-valmentaja pyrkii katsomaan minua silmiin, kun hän puhuu minulle.
I can persuade others to my position.	OMA-valmentaja saa suostuteltua minut oman näkemyksensä kannalle.

Kaikki yksitoista haastateltavaa vastasivat ICCS:n kymmeneen väittämään (ks. liite 4) vaihtamalla joka kohdassa yhden vaihtoehdon: lähes aina, usein, joskus, harvoin tai ei juuri koskaan. Samalla kehotin heitä kertomaan aiheeseen liittyviä tilanteita. Jos lomakkeen täyttämisen aikana jokin kohta oli haastateltavalle vaikea ymmärtää, tutkija antoi esimerkin.

Ennen varsinaisten haastattelujen aloittamista pidin yhdelle työnhakijalle koehaastattelun, jonka perusteella muokkasin haastattelurunkoa. Koehaastattelun jälkeen lisäsin haastattelurungon alkuun muutaman lämmittelykysymyksen liittyen tapaamisten määrään ja oma-avamentajan samankaltaisuuteen työnhakijan kanssa. Koehaastateltavan mielestä muutama kysymykseen vastaus oli itsestään selvä, kuten luottamus omaavamentajaan ja oman mielipiteen merkitys työllistymissuunnitelmassa. Säilytin kysymykset silti, koska niistä voi herätä keskustelua ja kokemus voi olla erilainen muilla työnhakijoilla. Päätöksentekoon liittyen poistin sanat optimistinen/pessimistinen ja korvasin ne sanoilla iloinen/pettynyt. Koehaastattelussa tuli esille, että kuuntelemisen kokemusta voi heikentää omaavamentajan samanaikainen työskentely tietokoneella. Jatkossa kysyin osalta, kokevatko he omaavamentajan pystyvän keskittymään, jos hän työskentelee samaan aikaan tietokoneella. Poistin kysymyksen "Millaisiin asioihin olet kiinnittänyt huomiota viestinnässä?", sillä haastateltavan oli vaikea muistaa nonverbaaliseen viestintään liittyviä asioita. Muokkasin ICCS-lomaketta selkeämmäksi poistamalla numerot lauseiden alusta ja mittarin englanninkielisen nimen, koska se ei kerro haastateltaville mitään.

Yksilöhaastattelut tehtiin loka–joulukuussa 2018 Tampereen yliopistolla. Haastattelun pituus vaihteli 26 minuutista 81 minuuttiin. Keskimäärin haastattelut kestivät 43 minuuttia. Tallennettua haastatteluaineistoa oli yhteensä 7 tuntia 48 minuuttia. Ennen haastattelun tallentamista pyysin haastateltavaa allekirjoittamaan suostumuskirjeen, jossa on tutkijan yhteystiedot. Haastattelun lopuksi haastateltava täytti nimettömänä taustatiedot-lomakkeen, joka löytyy liitteestä 2. Haastattelut tallennettiin sanelukoneeseen ja litteroitiin sanatarkkuudella. Litteroinnin yhteydessä tunnistetiedot, kuten nimet, kaupungit, työnantajat ja työnhakijoiden käyttämät palvelut, muutettiin anonyymeiksi (Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely 2017). Henkilötietojen käsittelyyn sovelsin minimointia ja anonymisointia (Tunnisteellisuus ja anonymisointi 2018). Litteroinnissa jätettiin pois henkilökohtaiseen elämänti-

lanteeseen liittyvät kertomukset sekä osa puheenvuoroista, jotka eivät liittyneet omavalmentajiin. Haastattelutallenteita ja haastateltavien yhteystietoja ei luovuteta kolmansille osapuolille, ja ne tuhotaan pro gradu -tutkielman hyväksymisen jälkeen.

Lämmittelykysymykset oli pyritty valitsemaan helpoiksi ja nopeasti vastattaviksi, jotta haastateltava rentoutuu ja kokee, että hän osaa antaa vastauksia haastattelussa. Käytännössä kysymykset eivät olleet helppoja kaikille. Useasti omavalmentajansa kanssa tekemisissä olleet haastateltavat eivät muistaneet tapaamisten tarkkaa määrää. Omavalmentaja oli myös vaihtunut monella, joten he eivät tieneet kenen mukaan vastaisivat. Yleensä neuvoin vastaamaan viimeisimmän mukaan tai sen, ketä oli tavannut eniten. Haastattelun edetessä huomasi, miten vastaukset muuttuivat pidemmiksi ja haastateltava alkoi luottaa tutkijaan enemmän. Haastatteluissa oli mukana myös huumoria ja moni sanoi kokevansa tutkielman aiheen tärkeänä.

Ensimmäisten haastattelujen jälkeen muutin joitain kysymyksiä. Esimerkiksi ”millaisista asioista keskustelitte omavalmentajan kanssa” tuntui liian tungettelevalta, sillä haastateltava ei välttämättä halunnut kertoa minulle yksityisasioistaan niin tarkasti. Sävy muuttui paremmaksi, kun kysyin ”millaisista *aiheista* keskustelitte”. Tähän liittyen lisäsin alkuun kysymykseen ”oletko täyttänyt Kompassia?”, sillä ajattelin sen auttavan haastateltavia muistamaan keskustelunaiheita. Haastatteluissa tuli nopeasti ilmi, ettei kukaan ollut kuullut onnistumistarinoita muista asiakkaista, joten en kysynyt sitä enää lopuilta. Kannustuksesta kysyminen sai useamman haastateltavan naurahtamaan ja he kaipasivat siihen täsmennyistä. Jo ensimmäisessä varsinaisessa haastattelussa tajusin, että kannattaa pyytää haastateltavaa ajattelemaan ääneen, kun hän lukee mittarin väitteitä. ICCS:n väitteet pidettiin samana jokaisessa haastattelussa, vaikka litteroidessa huomasin muutaman väitteen tuottaneen vaikeuksia haastateltaville.

5.3.3 Aineiston analyysi

Litteroitujen haastattelujen tutkimiseen käytin menetelmänä temaattista analyysia (*thematic analysis*), joka auttaa tekemään selkoa aineistosta ja sen tulkinnan mahdollisuuksista. Temaattinen analyysi soveltuu erityisen hyvin aiheisiin, joita ei ole laajasti tutkittu tai tutkimuksen näkökulmana on yleensä ollut muu kuin viestintä. Toinen perustelu temaattisen

analyysin valinnalle on tutkimuksen luonne. Jos lyhyen raportin tavoitteena on ensisijaisesti tutkia ilmiötä eikä luoda uutta teoriaa tai käsitteistöä, temaattinen analyysi riittää. (Manning & Kunkel 2014, 159.) Pro gradu -tutkielma on opinnäytetyö, jonka laajuus ei yleensä riitä uuden teorian kehittämiseen. Työnhakijan ja omavalmentajan vuorovaikutussuhdetta ei ole tutkittu aiemmin, sillä omavalmentaja-malli otettiin käyttöön vasta työllisyyskokeilun alkaessa elokuussa 2017. Kirjallisuuteen tutustuessa selvisi, että asiakkaiden kokemuksia työllisyyspalveluissa on muutenkin tutkittu huomattavasti vähemmän kuin esimerkiksi terveydenhuollossa ja sosiaalipalveluissa. Nämä tukevat temaattisen analyysin valintaa.

Braunin ja Clarken (2006) mukaan temaattinen analyysi voidaan toteuttaa kuuden vaiheen kautta. Ensimmäisenä tutkija tutustuu aineistoon lukemalla litteroituja tekstejä tai kuuntelemalla haastattelunauhoja. Toisessa vaiheessa luodaan alustavia koodeja tutkimuskysymysten perusteella. Kolmanneksi koodeista muodostetaan teemoja. Neljännessä vaiheessa arvioidaan niiden toimivuutta ja vastaavuutta tutkimusongelmaan. Viidenneksi päätetään lopulliset teemat ja nimetään ne. Viimeisenä datasta valitaan esimerkkejä, jotka parhaiten kuvaavat teemaa. (Manning & Kunkel 2014, 160–161.) Aineistoa kertyi 113 sivua fontilla Calibri 12 pt ja rivivälillä 1,15. Litteroin haastattelutallenteet pian haastattelun jälkeen, joskus jopa samana päivänä. Merkitsin kiinnostavat kohdat tekstiin jo tässä vaiheessa, jotta pystyin palaamaan niihin helposti. Jos jokin kohta vaikutti erityisen kiinnostavalta, kuuntelin sen nauhalta uudelleen ja tarkistin ymmärtäneeni oikein haastateltavan vastauksen.

Teemoittelua varten käsittelin aineistoa yhdessä Microsoft Excel -tiedostossa. Koodikirjassa (*codebook*) aineisto lajitellaan kategorioihin, joiden avulla voidaan analysoida aineistosta löytyviä samankaltaisuuksia, eroja ja suhteita (Guest, MacQueen & Namey 2012). Tein jokaista tutkimuskysymystä varten nelikirjaimisen pääkoodin ja muutaman alakoodin (taulukko 4). Pääkoodit johdettiin tutkimuskysymyksistä ja ne olivat TUKI (sosiaalinen tuki), AKTI (aktiivisuus) ja OSAA (vuorovaikutusosaaminen). Lisäksi tein pääkoodin INST, joka tarkoittaa työllisyyspalveluun instituutiona kohdistuneita huomioita, joita tuli haastatteluissa paljon. Koodien ja niiden kuvausten tarkoituksena ei ole vähentää aineistossa ilmenevää monitulkintaisuutta, vaan nopeuttaa koodausprosessia (Guest ym. 2012). Osa teemoista sopi useampaan tutkimuskysymykseen, esimerkiksi kuunteleminen liittyi sosiaaliseen tukeen ja omavalmentajan vuorovaikutustaitoihin.

TAULUKKO 4. Aineiston koodaus.

TUKI	AKTI	OSAA	INST
<p>AIHE Tapaamisten, puhe- luiden ja viestien pu- heenaiheet</p>	<p>SUOS Omavalmentajan te- kemä suostuttelu tai sen puuttuminen</p>	<p>LUOT Omavalmentajan ja työnhakijan välinen luottamus</p>	<p>KEHI Työnhakijoiden kehi- tysehdotukset oma- valmentaja-malliin</p>
<p>INFO Omavalmentajan antama tai työnhaki- jan odottama infor- matiivinen tuki</p>	<p>EHDO Omavalmentajan te- kemät ehdotukset aktiivisuuden täyttä- miseksi</p>	<p>OMAV Työnhakijoiden ku- vaukset omaval- mentajasta henkilönä</p>	<p>VERT Työnhakijoiden te- kemä vertailu esim. TE-toimistoon</p>
<p>EMOT Omavalmentajan antama tai työnhaki- jan odottama emo- tionaalinen tuki</p>		<p>KUUN Työnhakijoiden ko- kemukset kuuntele- misesta</p> <p>KANN Työnhakijoiden ko- kemukset kannus- tuksesta</p>	<p>YHTE Yhteydenottojen su- juminen</p> <p>ODOT Työnhakijoiden en- nakko-odotukset</p> <p>HYÖT Työnhakijoiden ko- kemat hyödyt</p>

Käsittelin aineistoa teema kerrallaan etsien vastauksia tutkimuskysymyksiin. Lopulliset ala-
teemat hahmottuivat vasta kirjoittaessani tuloksia. Aineiston perusteella havaitsin sosiaali-
sen tuen alateemoiksi informatiivisen tuen, emotionaalisen tuen ja tuen saamisen haas-
teet. Aktiivisuuden teemoina olivat yhteistyö, oma-aloitteisuus, vastarinta ja haasteet. Vuo-
rovaikutusosaamista tarkastelin vuorovaikutussuhteen rakentamisen ja vuorovaikutuksen
hallinnan teemojen kautta. Valitsin aineistosta esimerkkejä tukemaan analyysia. Kunnioi-
tan kohderyhmälle tärkeää anonymiteettiä, joten en maininnut esimerkeissä haastatelta-
van taustatietoja, kuten ikää tai sukupuolta. Annoin haastateltaville tunnisteet H1–H11 sa-
tunnaisessa järjestyksessä. Poistin aineisto-otteista täytesanoja, kuten ”niin kun” tai ”taval-
laan”, jos poistaminen ei muuttanut asian merkitystä. Merkintä (– –) tarkoittaa, että sitaa-

tista on otettu välistä pois jokin osuus, esimerkiksi asian toistaminen. Hakasulkeisiin merkitty sana on muutettu alkuperäisestä sitaatista, jotta haastateltavan henkilöllisyys ei paljastu.

6 TULOKSET

Tuloksissa kerron aluksi luvussa 6.1, millaisena omavalmentajan ja työnhakijan välinen vuorovaikutussuhde näyttäytyy työnhakijan näkökulmasta. Kuvaan aineiston perusteella, millaisia puheenaiheita tapaamisissa on käsitelty, miten muut yhteydenotot ovat sujuneet ja miten haastateltavat kokevat luottamuksen suhteessa. Kerron tuloksia siitä, millaisena henkilönä työnhakijat näkevät omavalmentajan ja miten omavalmentaja-malli on vaikuttanut heidän suhtautumiseensa Tampereen työllisyyspalveluita kohtaan. Lisäksi tuon esiin, mitkä ovat olleet työllisyyskokeilun suurimmat hyödyt ja kehityskohteet aineiston mukaan. Tämän jälkeen vastaan tutkimusongelmaan analysoimalla tuloksia kolmen tutkimuskysymyksen kautta. Tarkastelen omavalmentajan antamaa sosiaalista tukea luvussa 6.2, joka on jaettu informatiiviseen tukeen, emotionaaliseen tukeen ja tuen saamisen haasteisiin. Luvussa 6.3 kuvailen omavalmentajan merkitystä työnhakijan aktiivisuuden toteutumisessa yhteistyön, oma-aloitteisuuden, vastarinnan ja haasteiden kautta. Lopuksi luvussa 6.4 kerron, miten työnhakijat arvioivat omavalmentajien vuorovaikutusosaamista suhteen rakentamisessa ja vuorovaikutuksen hallinnassa.

6.1 Omavalmentajan ja työnhakijan välinen vuorovaikutussuhde

Omavalmentajan ja työnhakijan tapaamisten tavoitteena on löytää suunta kohti työllistymistä, minkä vuoksi keskustelussa on monia puheenaiheita. Kuusi haastateltavaa muisti täyttäneensä Kompassin (ks. luku 2.2), mutta täysin sen mukaan keskustelu eteni heidän mukaansa harvoin. Haastateltavat kertoivat, että ensimmäisessä tapaamisessa käytiin läpi nykytilannetta, kuten työnhakijan työ- ja työttömyyshistoriaa, läheisiä ihmissuhteita ja terveydentilaa. Haastattelujen perusteella henkilökohtaisista asioista kertominen vieraille ihmiselle oli joillekin helppoa ja toisille vaikeampaa. Osan mielestä omavalmentajan ei tarvitse tietää yksityiskohtia arjen sujumisesta tai terveydestä. Vaikka työnhakija olisikin ker-tonut taustoistaan, ei omavalmentaja aina ymmärtänyt niiden merkitystä työnhakuun ja jak-samiseen työnhakijan kokemuksen mukaan. Työnhakijat kuitenkin kokivat, että elämänti-lanteesta puhuminen auttoi omavalmentajaa näkemään todellisen tilanteen ja ehdotta-maan sopivaa ratkaisua, joka saattoi poiketa tyypillisesti tarjottavista palveluista. Eräs

haastateltava kuvasi, että ilman avointa keskustelua hän ei olisi itse voinut kyseiseen valintaan mitenkään päätyä. Haastattelujen perusteella suurin osa työnhakijoista piti nimenomaan kasvokkaista tapaamista tärkeänä oman tilanteensa etenemisen kannalta.

Tapaamisten lisäksi työnhakijat ottivat yhteyttä omavalmentajaansa puhelimitse, sähköpostilla ja sähköisten palveluiden kautta. Haastattelujen perusteella suurimmalla osalla yhteydenpito oli sujunut hyvin, kun omavalmentaja vastasi nopeasti viestiin tai soitti takaisin. Eräs haastateltava koki sähköpostin parhaaksi viestintätavaksi, sillä hän ”tuppaa kirjoittamaan romaanin”. Osa kertoi saaneensa vain omavalmentajan puhelinnumeron, mikä aiheutti ongelmia esimerkiksi tälle työnhakijalle:

Mulla oli tasan hänelle puhelinnumero eikä mitään puhelinaikaa. Ja sit ku yritin soittaa, niin en saanu kiinni ja sit hän laittaa viestiä ja koittaa kiinni, soittaa. Oli selkeesti närkästynyt, kun minä en ollu just sillä hetkellä vastannu, kun hän oli soittanu. (H8)

Haastattelujen perusteella yhteyden ottaminen henkilökohtaiseen omavalmentajaan koettiin helpompina kuin yleiseen asiakaspalvelunumeroon soittaminen. Haastateltavista neljällä oli ollut vaikeuksia saada yhteyttä omavalmentajaan. Jos yhteydenottoon ei kuulunut vastausta, työnhakija usein soitti uudelleen. Aineiston perusteella puheluiden ja viestien kautta työnhakija toivoo yleensä saavansa nopeaa neuvontaa yksittäiseen asiaan.

Aineiston perusteella haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että yksityisasiasta puhuminen vaatii luottamuksellista suhdetta työnhakijan ja omavalmentajan välillä. Lähes kaikki kertoivat kokeneensa luottamusta vähintään yhteen omavalmentajaan. Haastateltavien mukaan perusasioihin kuuluu, että yhteydenpito on sujuvaa, tapaaminen pidetään suljetun oven takana ja omavalmentaja kertoo avoimesti, mitä asioita työnhakijasta kirjataan. Haastatelussa tuli esille, että kuunteleminen, ymmärtäminen ja kyky asettua työnhakijan asemaan lisäsivät luottamusta. Luottamus kasvoi, jos työnhakija koki omavalmentajan olevan kiinnostunut hänen tilanteestaan. Tuloksista on pääteltävissä, että omavalmentajan olisi tärkeää pysyä samana, sillä jatkuvuus lisää luottamusta.

Työnhakijat kertoivat luottamuksen liittyvän myös siihen, kuinka hyvin he tulivat omavalmentajan kanssa toimeen. Tätä he kuvailivat ”samalla aaltopituudella olemisella” ja ”kemioiden kohtaamisella”. Työnhakijoiden mukaan vain harva omavalmentaja oli oma-aloitteisesti kertonut itsestään, vaikka se olisi voinut lisätä luottamusta. Seuraavassa esimerkissä

haastateltava kuvaa vuorovaikutussuhdetta sen jälkeen, kun omavalmentaja oli kertonut urastaan ja kiinnostuksen kohteistaan.

Kyl se teki sen tunnon siinä, että siitä oli semmonen virastohommamielikuva pois. Se oli enemmän vuorovaikutteinen, enemmän että keskustellaan ja ollaan, ei nyt ystäviä eikä kavereitakaan, mutta puolittuja. Ja se taas osaksi loi sitä luottamuksen tuntua, että vähän tavallisempaa keskustelua. (H6)

Haastattelujen perusteella luottamusta heikensivät aiemmat huonot kokemukset, vaikeudet saada yhteyttä omavalmentajaan ja tasavertaisuuden puuttuminen. Työnhakijat toivovat, että sovitusta pidetään kiinni eikä tapaamisia jatkuvasti siirretä. Haastatteluissa tuli esiin, ettei luottamuksen puute aina kohdistunut omavalmentajaan henkilönä, vaan työllisyyspalveluihin kokonaisuutena. Aineiston perusteella epävarmuutta toi esimerkiksi päätöksen viivästyminen, mikä vaikutti tuen maksupäivään ja aiheutti työnhakijalle hankaluuksia. Haastatteluissa suurin osa kertoi luottavansa omavalmentajaan ja he arvioivat saavansa kyllä selville, jos heidän yksityisasiansa eivät pysyisi salassa.

Työnhakijoita kiinnosti, millainen koulutus- ja työtausta omavalmentajalla on ja miten hän on päätenyt nykyiseen työtehtäväänsä. Osa oli keskustellut omavalmentajan kanssa heidän työnkuvastaan ja nykyisen mallin erosta TE-palveluihin verrattuna. Omavalmentajan toivottiin tietävän työnhakijaa kiinnostavista toimialoista, jotta hänellä olisi hyviä kontakteja työpaikkoihin. Kokemus työttömänä olemisesta voisi myös tuoda omavalmentajan lähemmäs työnhakijaa ja muutama haastateltava mainitsikin, että heistä itsestään tulisi hyviä omavalmentajia. Lähes puolella osallistujista omavalmentaja oli vaihtunut työllisyyskokeilun aikana. Muutama työnhakija näki omavalmentajan vaihtumisen olleen hyvä asia silloin, kun keskustelut sujuivat paremmin uuden työntekijän kanssa. Haastattelujen perusteella työnhakijat arvostavat kuitenkin jatkuvuutta. Eräs työnhakija pohti omavalmentajan vaihtumista näin:

Ois kiva tietää aina se, onko hän tietty ihminen hoitamassa sun asioita pitkän pätkän vai vaihtuuko se taas vaikka vuoden päästä. Mun mielestä sillä on kuitenkin merkitystä, koska aina joutuu tietynlaisen suhteen luomaan, niin ei oo aina kiva selittää tieks monta kertaa samat asiat jollekin ihmiselle, et jaa taas. (H11)

Tampereen kaupungin työllisyyspalveluissa on omavalmentaja-mallilla pyritty kehittämään jotain uutta aikaisempaan nähden. Muutama työnhakija mainitsi, että heidän uskonsa ”systeemiin” on alkanut palautua omavalmentajan myötä. Haastattelujen perusteella arvioin,

että omavalmentajan koetaan olevan vähemmän virkaansa hoitava viranomainen ja enemmän ihmistä auttava asiantuntija. Haastateltavat vertasivat usein tapaamisia omavalmentajan kanssa TE-toimistoon, kuten tässä esimerkissä:

Kyllä mä nään sen, että pystyy jonkun ihmisen kanssa kumminkin miettii näitä asioita. Että eihän työkäriä oikeestaan tavota ollenkaan, niin kyl se siihen nähden on parempi vaihtoehto. (H8)

Suurin hyöty tapaamisista oli haastateltavien mielestä asioiden meneminen eteenpäin, mikä antoi uskoa tulevaisuuteen. Työnhakijat arvostivat mahdollisuutta ottaa yhteyttä ja päästä rauhassa kasvokkain tapaamaan ihmistä, joka parhaassa tapauksessa pysyy koko asiakassuhteen ajan samana. Hyötynä oli usein vähintään aktivointisuunnitelman tekeminen ja mahdollisuus täyttää aktiivimallin ehdot sen mukaisesti. Haastatteluissa tuli esille, miten omavalmentajan tapaamisesta voi lähteä liikkeelle merkittävä ketju, joka parantaa työnhakijan tilannetta. Esimerkiksi osallistuminen työkokeiluun tai pajatoimintaan toi osalle työnhakijoista onnistumisia, uusia ystäviä ja tuoreita ideoita tulevalle työuralle. Muutama mainitsi myös aineellisen avun, kuten ammattikortit tai bussikortin työllistymistä edistävän palvelun ajaksi.

Haastattelut osoittavat, että omavalmentajien toiminnassa ja viestinnässä on myös kehitettävää. Työnhakijat arvostavat sitä, että tapaamisiin on valmistauduttu eikä varattu aika kulu tietojen kertaamiseen. Muutamalla haastateltavalla ensimmäisen tapaamisen sopiminen oli kestänyt liian kauan. Omavalmentajilla oli usein taustaa sosiaalipalveluista, jolloin he eivät haastateltavien mielestä välttämättä ole suuntautuneet auttamaan esimerkiksi koulutettua ja täysin työkykyistä työnhakijaa. Haastatteluiden perusteella nämä työnhakijat pettyivät, jos he eivät saaneet työtarjouksia, apua palkkatukipaikan hankkimiseen tai tukea yhteydenotoissa työnantajiin. Toisaalta haastatteluissa näkyi, että omavalmentajalla oli vaikeuksia kohdata asiakas, jonka työllistäminen ei todennäköisesti ole mahdollista. Haastatellut toivoisivat, että kaikilla omavalmentajilla olisi samat tiedot tarjolla olevista palveluista. Nyt sopivan palvelun löytäminen voi olla työnhakijan omatoimisuudesta kiinni, jos omavalmentaja ei ole osannut esitellä juuri häntä kiinnostavia vaihtoehtoja.

Haastatteluista on havaittavissa, että omavalmentajan ja työnhakijan välinen vuorovaikutussuhde syvenee kasvokkaisissa tapaamisissa. Niissä työnhakija käy läpi elämäntilannet-

taan ja pyytää omavalmentajalta apua siihen, mitä seuraavaksi kannattaisi tehdä. Haastattelujen perusteella voidaan todeta, että omavalmentajan ja työnhakijan välillä on luottamuksellinen vuorovaikutussuhde. Luottamusta lisäsivät avoimuus, kuunteleminen ja tuki. Luottamusta heikensivät yhteydenpidon ongelmat sekä aiemmat huonot kokemukset. Aineistosta oli mielenkiintoista huomata, että hyvä suhde omavalmentajaan oli parantanut myös työnhakijan suhtautumista työllisyyspalveluihin kokonaisuutena. Aineistosta voidaan päätellä, että omavalmentaja voi parantaa suhdettaan työnhakijaan kertomalla itsestään, vastaamalla nopeasti yhteydenottoihin, sitoutumalla asiakassuhteeseen ja antamalla työnhakijan elämäntilanteeseen sopivaa neuvontaa.

6.2 Omavalmentajan antama sosiaalinen tuki työnhakijalle

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tarkoituksena oli selvittää, millaista sosiaalista tukea työnhakijat kokevat saaneensa omavalmentajalta. Aluksi kerron tuloksia siitä, millaisia kokemuksia työnhakijoilla on informatiivisesta tuesta. Seuraavaksi käsittelyssä on omavalmentajalta saatu emotionaalinen tuki. Lopuksi kerron, millaisia haasteita tuen saamiseen liittyi työnhakijoiden näkemyksen mukaan.

6.2.1 Informatiivinen tuki

Informatiivinen tuki käsitellään uraohjauksen, työnhaun ja työttömyysturvan teemojen kautta. Yhteydenotoissa ja tapaamisissa omavalmentajan kanssa informatiivinen tuki painottuu enemmän emotionaaliseen tukeen verrattuna. Haastateltavat toivovat saavansa omavalmentajalta uutta tietoa ja vastauksia kysymyksiinsä. He olivat kysyneet esimerkiksi keikkatyöstä, lomaoikeuksista ja myöhässä olevista tuista. Muutama haastateltava piti tärkeänä omaa valmistautumistaan tapaamiseen. Haastattelujen perusteella vaikuttaa siltä, että valmiiksi mietittyjen kysymysten kanssa työnhakija saa tapaamisella yksilöllisempää ohjausta eikä muutaman työnhakijan kritisioimia linkkilistoja tai yleisohjeita. Seuraavassa esimerkissä työnhakija vertailee omavalmentajan tapaamista aiempiin kokemuksiinsa.

Nytten mä tunnen, että ainakin itse olisin ollut tällä kertaa paljon paremmin selvillä siitä, että mitä mä haluan saada just tästä tapaamisesta. Että nyt olis tarkoitus pyrkiä just siihen [palveluun] (– –) Kun aiemmin mulla oli ollut vähän sellainen tunne siinä, että en oikein ollenkaan tiennyt, että mitä mä alkaisin tekemään. Mä olin vaan siinä niin, raiteilla mukana. (H10)

Informatiiviseen tukeen liittyvissä kokemuksissa ensimmäisenä teemana nousi esiin ura-ohjaus. Haastateltavista seitsemän kertoi, etteivät he ole vielä varmoja omasta alastaan tai tulevaisuuden suunnastaan työmarkkinoilla. Työnhakijat pohtivat omavalmentajan kanssa esimerkiksi työkokeilua, jossa pääsisi tutustumaan alaan ilman pitkäaikaista sitoutumista. Muutama oli harkinnut opiskelua työttömyysetuudella tuettuna. Haastateltavien mielestä nämä vaihtoehdot vaativat kuitenkin työnhakijalta jo jonkinlaisen ajatuksen siitä, millainen työ voisi kiinnostaa. Oman alan löytäminen ei omavalmentajan tapaamisella ole helppoa, kuten eräs työnhakija asiaa kuvasi:

Tietysti se, että toinen tuntematon ihminen yrittää saada sulle suuntaa, kun sä et itekään tiedä, niin se on ehkä vähän haastavaa. (H1)

Tämän vuoksi eräs haastateltava odotti omavalmentajalta nimensä mukaisesti enemmän ”valmennuksellista otetta”:

Siellähän olis voitu käydä läpi vahvuuksia ja osaamista, mikä mahdollisesti piilossa, ihan niitä perus. Ja sitä, mikä ihmisen oma arvomaailma ja intohimo on, mistä vois löytää se polku, mihinkä mennään, millä keinoilla. (H7)

Toisena teemana haastateltavien kokemuksissa näkyi työnhaku. Haastattelujen perusteella erityisesti oman alansa jo löytäneet ja koulutuksen käyneet työnhakijat tarvitsivat vinkkejä työpaikoista sekä yhteyshenkilöistä. Haastateltavat kertoivat, että näiden sijaan omavalmentaja yleensä vain kannusti työnhakijaa ottamaan itse yhteyttä yrityksiin esimerkiksi laittamalla avoimia hakemuksia ja soittamalla perään. Kyseinen neuvo ei työnhakijoiden mielestä tuonut mitään uutta työnhakuun, sillä heidän sinnikkyystään huolimatta työpaikoista harvoin kuuluu mitään. Tällaisissa tilanteissa työnhakijat pohtivat, voisiko omavalmentaja toimia linkkinä kiinnostavaan työpaikkaan esimerkiksi työkokeilua varten. Jos omavalmentaja soittaisi ja esittelisi työnhakijan, voisi hän viimein päästä näyttämään osaamisensa. Työnhakijat eivät tieneet, miksi omavalmentaja ei ole ollut enemmän avuksi työnantajien tavoittamisessa. Haastateltavista muutama epäili, kuuluuko se edes heidän työnkuvaansa. Haastatteluissa tuli esiin, että pitkään jatkunut työnhaku sai omavalmentajan usein ehdottamaan esimerkiksi ansioluettelon hiomiseen tarkoitettua koulutusta, mikä ei yleensä tuntunut työnhakijan mielestä hyödylliseltä. Tapaamisissa tuli kuitenkin myös uusia ideoita, kuten tässä esimerkissä:

Näistä jatkokoulutuksista mä sain ihan hyvin informaatiota, jos haluaa kokeilla vaikka joskus uutta alaa. (H3)

Kolmantena teemana informatiivisessa tuessa oli työttömyysturvajärjestelmän ymmärtäminen. Haastattelujen perusteella näyttää siltä, että työttömyysturvaan liittyviin lakeihin tulleet muutokset aiheuttivat epätietoisuutta työnhakijoissa. Haastateltavat kaipasivat omavalmentajalta varmaa vastausta siihen, mitä heidän toiminnastaan seuraa tai ”mitä minä saan systeemin silmissä olla”, kuten eräs haastateltava asian ilmaisi. Haastatteluiden mukaan työnhakijat olivat tyytyväisiä silloin, jos omavalmentaja pystyi kertomaan hänelle ”kansankielisesti”, mitä monimutkaiset ohjeet tarkoittavat.

Aineiston perusteella työnhakijat pyytävät informatiivista tukea eniten oman alan löytämiseen, työn ja työllistymistä edistävien palveluiden hakemiseen sekä työttömyysturvajärjestelmän muutosten ymmärtämiseen. Haastatteluista voidaan päätellä, että työuransa suuntaa vielä miettivät työnhakijat saivat enemmän neuvoja ja ohjausta kuin oman alansa jo löytäneet. Haastateltavat toivoivat omavalmentajalta enemmän tukea työpaikkojen löytämiseen ja vähemmän yleisiä ohjeita liittyen työnhakupalveluihin tai ansioluettelon tekemiseen.

6.2.2 Emotionaalinen tuki

Emotionaalisessa tuessa havaittiin kolme teemaa: kuunteleminen, elämäntapahtumiin reagoiminen ja kannustaminen. Kuuntelemisen tärkeys työnhakijoille näkyi aineistossa, joten päättelen työnhakijoiden pitäneen sitä ehtona toimivalle vuorovaikutukselle ja tuen saannille. Haastateltavien mukaan omavalmentaja on hyvä kuuntelija, jos hän antaa tapaamisessa työnhakijalle aikaa puhua mistä tahansa aiheesta ja pystyy reagoimaan, vaikka ei ole ennakkoon voinut valmistautua uuteen tietoon. Haastattelujen perusteella tällaisessa tilanteessa työnhakijalle tulee tunne, että juuri hänen asiansa on tärkeä eikä omavalmentajan tavoitteena ole vain tehtävän suorittaminen. Haastatteluissa tuli myös esiin, että ennen työllisyyskokeilua työvoimaviranomaisten kanssa asioineilla työnhakijoilla oli aiempia huonoja kokemuksia tilanteista, missä heidän mielipidettään ei ole kuunneltu. Eräs haastateltava kuvasi aiempaa kokemustaan näin: ”He tuntuivat suoraan verbaalisesti painostavan minua hyväksymään sitä heidän ohjaamaansa [palvelua]”. Haastattelujen perusteella näyttää siltä, että vertailu aiempaan nosti kuuntelemisen arvostusta ja sai työnhakijat kiinnittämään siihen erityisen paljon huomiota. Seuraavissa esimerkeissä haastateltavat kertovat omavalmentajansa kuuntelemisen taidosta.

Kuuntelu tulee siinä, että ei hypätä seuraavaan kysymykseen, vaan jos joku asia tuntuu jäävän kesken, niin lisäkysymyksellä jatketaan sitä. Ja se, että jos kuuntelee, niin silloin osaa tehdä lisäkysymyksiä, vaikka sitä ei oo omassa listassa. (H6)

Hänen on pitänyt puhua yhdestä jutusta, minua on kiinnostanut puhua toisesta. Hän on siitä huolimatta, että meillä on ollut aikaraja ja tällaiset erilaiset fokukset, pystynyt kummankin asiat käsittelemään hyvin. Kuuntelee ja kummankin tarpeita. Niin se on hyvä asia siinä keskustelussa. (H5)

Toisena teemana emotionaalisesta tuen kokemuksissa oli elämäntapahtumiin reagoiminen. Vain harva työnhakija kertoi pyytäneensä tai saaneensa muuta emotionaalista tukea omavalmentajalta. Tapaamisissa he puhuivat elämässään tapahtuneista ikävistäkin asioista, mutta omavalmentajan reaktio oli usein melko neutraali. Muutama haastateltavista päätteli, ettei omavalmentaja välttämättä heti osaa tarjota sopivaa palvelua, vaan tarvitsee enemmän aikaa tilanteen selvittämiseen ja asian ”sulatteluun”. Seuraavassa esimerkissä elämäntilanteestaan kertonut haastateltava kuvasi omavalmentajan asettaneen sanansa hyvin tarkkaan, ettei vain loukkaisi häntä.

Pyrki varmaan olemaan varovainen enemmänkin. (– –) Varmaan sanoinkin hänelle, että mun tunteista ei tarvii, voi sanoa ihan mitä vaan. Ehkä se siinä paranikin. (H1)

Haastattelujen mukaan neutraali suhtautuminen oli useimmiten työnhakijoiden mielestä toivottavaa, sillä he eivät halunneet omavalmentajalta ”voivottelua”, vaan kuuntelemista ja ymmärrystä. Muutama haastateltava kertoi kokeneensa omavalmentajan viestineen empaattisuutta, vaikka hän ei aina pystynytäkään täysin asettumaan työnhakijan asemaan. Haastateltavat eivät pitäneet omavalmentajaa psykologiin tai terapeuttiin verrattavana ammattilaisena, jonka pitäisi pystyä itse antamaan erityistä tukea yksityiselämässä tapahtuviin kriiseihin.

Kolmas emotionaalisen tuen teema oli kannustaminen. Haastatelluista yli puolet koki saaneensa kannustusta, joka ilmeni suoraan tai epäsuorasti omavalmentajan puheesta tai käytöksestä. Kannustusta kokeneet haastateltavat kuvasivat, että omavalmentaja on heidän puolellaan ja yrittää löytää parhaan mahdollisen ratkaisun joskus vaikeankin tilanteeseen. Haastattelujen mukaan kannustusta tarvittiin erityisesti silloin, jos jokin asia ei heti edennyt. Kannustusta oli myös arvostelun ja väheksynnän puuttuminen tapaamisista, mikä korostui monessa haastattelussa. Esimerkissä haastateltava kertoo, millaista kannustusta hän on saanut omavalmentajalta.

Hän on puhunut siitä, että olen hyvin positiivisella asenteella ja teen parhaani, olen oma-aktiivinen ja totta kai tollanen kuulostaa hyvältä. (– –) Siinä on tosi terveellinen vaikutus mun oman omavalmentajan puolelta, kiitokset hänelle siitä. Sillä tavalla ne on tommosia pieniä asioita, miten kohtelu vaikuttaa pitkään. (H5)

Osa haastateltavista ei kokenut saaneensa kannustusta omavalmentajalta. Haastattelujen perusteella kannustuksen puute saattoi johtua siitä, ettei tapaamisessa noussut esille puheenaiheita, joihin kannustaminen olisi sopinut. Omavalmentajalla olisi ollut luonteva paikka kannustaa työnhakijaa esimerkiksi silloin, kun hän kertoo urahaaveistaan.

Kannustuksen puute ei haastattelujen mukaan ollut välttämättä kielteinen asia, kuten eräs haastateltava kuvailee:

Onko se sitten kannustusta, että saa jatkaa niin kun ennenkin ja hyväksytään se ja pidetään jopa hyvänä tapana. (– –) Mun mielestä se oli ihan hyvä näin, koska tavallaan semmonen kannustus, no en tiiä, oisko se tuntunut jopa päälle liimatulta. (H6)

Haastattelujen perusteella työnhakijat pyytävät tai saavat emotionaalista tukea vain harvoin. Haastateltavat kuitenkin kokivat, että omavalmentaja kuuntelee heitä ja arvostaa heidän mielipidettään. Aineiston perusteella tämä poikkeaa monen haastateltavan aiemmista kokemuksista. Haastateltavat kuvasivat omavalmentajan reagoineen yleensä neutraalisti, kun he kertoivat elämästään. Tuloksista voidaan päätellä, että akuutissa kriisitilanteessa omavalmentajan olisi hyvä vähintään osata ohjata työnhakija sopivaan palveluun. Työnhakijat olivat saaneet jonkin verran kannustusta, mutta se ei kaikista tuntunut tarpeelliselta.

6.2.3 Tuen saamisen haasteet

Haasteet tuen saamisessa liittyivät kiireeseen, yksilölliseen ohjaukseen, omavalmentajan työnkuvaan ja neuvontaan emotionaalisesti kuormittavassa tilanteessa. Monessa haastattelussa mainittiin työllisyyspalveluissa näkyvä kiire ja omavalmentajien asiakkaiden suuri määrä, mitkä aineiston perusteella heikensivät työnhakijoiden halua tai kiinnostusta vaatia palvelua itselleen. Työnhakija saattaa jopa huolestua omavalmentajan hyvinvoinnista ja välttää sen vuoksi yhteydenottamista, kuten seuraava esimerkki osoittaa:

Jos mä en kokisi, että hänellä on niin kiire, niin mä voisin varmaan kysyä enemmänkin asioita. Mutta nyt mä en oo aatellu hirveesti häiritä häntä enempää. (– –) Totta kai mä voisin saada omavalmentajasta vähän lisää apua, mut et missä vaiheessa hänen jaksamisensa mahdollisesti menee heikommaksi tai missä vaiheessa hän ei yksinkertaisesti pysty tarjoamaan sitä apua. (H5)

Haastatteluissa tuli esille, että tapaamisessa aika saattoi loppua kesken, jolloin tiedonhaku oli jatkettava omatoimisesti. Samoin puhelimitse tai sähköpostitse vastauksen viipyminen sai työnhakijan etsimään tietoa itse.

Toisena teemana tuen saamisen haasteissa näkyi yksilöllisen ohjauksen puute. Aineistosta on pääteltävissä, ettei informatiivinen tuki aina ollut oikeanlaista. Eräs haastateltava oli kokenut olonsa epämukavaksi, kun omavalmentaja oli lukenut hänelle lakitekstiä. Joidenkin haastateltavien mielestä omavalmentaja aliarvioi heidän kykyjään hakea töitä, kun neuvonta alkoi aivan perusasioista, kuten tietokoneen käytöstä. Muutama haastateltava mainitsi, ettei kokenut saaneensa omavalmentajalta mitään uutta tietoa. Seuraavat esimerkit kuvaavat haastateltavien kriittistä suhtautumista tapaamisiin omavalmentajan kanssa.

Sen kanssa voi ehkä hoitaa pois päiväjärjestyksestä sujuvammin niin joitain tämmösiä byrokraattisia koukeroita, mitä on asetettu tehtäväksi, joista minä taas en sitten oikeesti hyödy, mutta vaan pitää hoitaa. (H2)

Justiin ne, että näitä työ, näitä linjoja mihin vois yrittää. Vähempi tällasta lappujen näyttelyä (– –) Vähän jäi semmonen kuva, että ”tiedäksää ees tämmösistä jutuista”. Kyllä mä tiedän. Enempi ois siihen mun alaan se juttu keskittyä. (H3)

Kysyin haastateltavilta, saivatko he tapaamisissa tietoa sopivasti, liian vähän vai liian paljon. Seitsemän työnhakijaa vastasi, että heidän tilanteeseensa olennaista tietoa tuli liian vähän. Aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että työnhakuun liittyvä neuvonta oli omavalmentajalle vaikeaa, jos hän ei tuntenut työnhakijaa kiinnostavaa alaa. Tällaisissa tilanteissa haastateltavat kertoivat pyytäneensä apua toisilta omavalmentajilta tai muilta työntekijöiltä saadakseen varmempaa tietoa. Eräs haastateltava kertoi roolien välillä ikään kuin vaihtuneen, kun hän toi hankkimaansa uutta tietoa palveluista omavalmentajalleen. Haastatteluista on pääteltävissä, että osa työnhakijoista halusi osoittaa omavalmentajalle tietävänsä paljon esimerkiksi yhteiskunnassa tapahtuvasta päätöksenteosta, työttömiä koskevista lakipykälistä ja kaupungin työllisyyspalveluiden toiminnasta.

Kolmantena teemana työnhakijoiden kokemuksissa näkyi omavalmentajien työnkuva. Haastateltavat pohtivat paljon omavalmentajien oikeuksia ja velvollisuuksia. Haastattelujen perusteella ihmetystä herätti myös tiedonkulku viranomaiselta toiselle. Eräs työnhakija ymmärsi omavalmentajan puheesta, että hänen täytyisi itse painostaa toista viranomaista muuttamaan toimintaansa, mikä tuntui täysin mahdottomalta ajatukselta. Haastatteluista

on pääteltävissä, että kriittisesti tuen saantiin suhtautuneet työnhakijat eivät pitäneet ongelmia omavalmentajan syynä, vaan he kokivat puutteiden johtuvan byrokratian asettamista rajoista kaupungin työllisyyspalveluissa tai laajemmin työllisyyspolitiikasta Suomessa.

Neljäs teema oli neuvonta emotionaalisesti kuormittavassa tilanteessa. Haastateltavien mielestä omavalmentajan pitäisi osata ohjata kriisin kohdannut työnhakija eteenpäin esimerkiksi kaupungin sosiaalipalveluihin. Tuloksista on pääteltävissä, että tällaisissa tilanteissa omavalmentajasta näkyi tehtäväkeskeisyys, missä ensisijainen tavoite oli tietyn asian hoitaminen työnhakijan elämäntilanteesta huolimatta. Kriisistä avautuminen ei tuottanut työnhakijan kannalta toivottua reaktiota, kuten eräs haastateltava kokemuksestaan kertoi: ”siinä kohtaa tuntu, että halusko hän edes tietää sitä”. Emotionaaliseen tukeen liittyviä kokemuksia oli aineistossa vähän, mutta haastatteluiden perusteella tuen saaminen omavalmentajalta on juuri silloin tärkeää.

Haastattelut osoittavat, että omavalmentajan osaaminen, työnkuva ja asiakkaiden suuri määrä vaikuttivat informatiivisen ja emotionaalisen tuen saamiseen. Omavalmentajan antamassa informatiivisessa tuessa havaittiin selkeyden ja tarkoituksenmukaisuuden olevan tärkeitä. Aineiston perusteella voidaan todeta, että työnhakijat hyötyisivät yksilöllisestä tuesta. Moni haastateltava koki, ettei omavalmentaja osannut antaa juuri heidän tilanteeseensa sopivaa tietoa, vaan keskustelu jäi yleisiin ohjeisiin. Emotionaalista tukea pyytäneet haastateltavat kokivat, ettei omavalmentajalla ollut valmiuksia olla avuksi yllättävässä tilanteessa. Tuloksista on havaittavissa, että omavalmentajan työnkuva ei ollut haastateltaville täysin selvä. Aineistosta on pääteltävissä, että haastateltavat eivät halunneet vaivata omavalmentajaa joka asialla, vaan pyrkivät oma-aloitteisuuteen.

6.3 Omavalmentajan viestinnän merkitys työnhakijan aktiivisuuden toteutumisessa

Toinen tutkimuskysymys liittyi kesken työllisyyskokeilun (1.1.2018) voimaan tulleeseen aktiivimalliin, jossa työnhakijan täytyy olla työssä, yrittäjänä tai osallistua työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin välttääkseen työttömyysturvan leikkauksen. Tämän vuoksi omavalmen-

taja ja työnhakija tekevät aktiivisuussuunnitelman tapaamisen aikana. Tutkielmassa selvitettiin, millainen vaikutus omavalmentajalla oli aktiivisuuden täyttymiseen työnhakijan kokemuksen mukaan. Aktiivisuuden toteutumisessa havaittiin neljä teemaa: yhteistyö, omaaloitteisuus, vastarinta ja haasteet. Haastatelluista kuusi oli saanut täytettyä aktiivimallin ehdot ainakin yhdellä 65 päivän tarkastelujaksolla vuoden 2018 aikana. Lisäksi kaksi haastateltavaa oli aikeissa mennä tutustumaan omavalmentajan kanssa sovittuun palveluun lähiaikoina.

Ensimmäisenä teemana oli omavalmentajan ja työnhakijan yhteistyö. Aiempien huonojen kokemusten vuoksi moni haastateltava kertoi ennakkoon pelänneensä painostusta sellaiseen aktiivisuusehdon täyttävään toimintaan, joka ei heitä kiinnosta tai hyödytä. Haastattelujen perusteella tämä pelko osoittautui kuitenkin turhaksi lähes jokaisen kohdalla. Seuraavan esimerkin haastateltava ei ollut aiemmin saanut TE-toimistossa ehdotuksia sopivista paikoista, mutta tapaaminen omavalmentajan kanssa sujui paremmin:

Tällä kertaa olin vähän tehnyt kotiläksyjä sitä ennen ja katsonut näitä eri paikkoja erikseen. Ja muutenkin vähän paremmin tullu selville, mitä mä haluan tehdä. Että kun mä kävin siellä, niin sitten kyllä sitä tietoa sieltä tuli ihan hyvin, kun mä vaan osasin esittää asiani silleen, että ollaan yhteisymmärryksessä, että minkälaista paikkaa nyt haetaan. (H10)

Muutama muukin haastateltava kertoi valmistautuneensa tapaamiseen etsimällä tietoa ja miettimällä sopivaa toimintaa, mikä auttoi suunnitelman tekemisessä. Haastatteluista voi päätellä, että työnhakijat arvostivat, kun omavalmentaja kuunteli heidän mielipidettään. He eivät halunneet omavalmentajalta painostusta täyttää aktiivisuutta keinolla millä hyvänsä, vaan palveluun lähtemisen pitäisi haastateltavien mielestä pohjautua yhteiseen keskusteluun. Kaksi haastateltavaa kuvasi kokemuksiaan aktiivisuuden täyttämisestä näin:

No nyt ei tullu sitä normaalituputusta, mitä tulee helposti esim. TE-toimistossa, että mene [kouluun], siinä oikeesti vähän kuunneltiin, että kiinnostaako joku vai ei kiinnosta. (H1)

Semmoinen tuntu siinä on, että etsitään keinoja selvittää, etsitään ratkaisuja, mitä se henkilökohtaisesti tarkoittaa eikä toisteta vaan sitä tekstiä, vaan keskustellaan mitä se tarkoittaa, mitä mahdollisuuksia siinä on, miten sitä voi käyttää. Tavallaan annetaan reittiohjeet läpäistä se mutkikkuus. (H6)

Haastattelujen perusteella suurin osa työnhakijoista ei nähnyt omavalmentajan tekemiä ehdotuksia suostutteluna, sillä he olivat kiinnostuneita kokeilemaan jotain aktiivisuusehdon täyttävää palvelua ja tekivät päätöksen osallistumisestaan vapaaehtoisesti. Poikkeuksena

yksi haastateltava kertoi suostuneensa työllistymistä edistävään palveluun vain siksi, ettei saisi selvityspyyntöä. Hän kertoi kokeneensa tilanteen ahdistavaksi, koska ”työttömyys-turva saattaa hävitä, niin siinä on pakkoon verrattava painostuskeino”. Haastattelujen mukaan omavalmentajan ajatus sopivasta palvelusta oli joskus ristiriidassa työnhakijan tahdon kanssa, sillä omavalmentaja oli ennen tapaamista saattanut tehdä vääriä oletuksia työnhakijan työkyvystä esimerkiksi iän perusteella. Haastateltavat kertoivat joutuneensa tällaisessa tilanteessa perustelemaan omaa mielipidettään tietyn palvelun sopivuudesta.

Toisena teemana näkyi työnhakijoiden oma-aloitteisuus. Haastattelujen perusteella aktiivisuusedellytyksen täyttämiseen ei aina tarvittu omavalmentajaa, sillä työnhakija saattoi löytää mielenkiintoisen palvelun itse ja omavalmentaja vain mahdollisti sinne pääsemisen. Osa kertoi jopa pyrkivänsä välttämään omavalmentajan vaivaamista omilla asioillaan, sillä omavalmentajan asiakkaiden suuri määrä oli hyvin heidän tiedossaan. Haastatteluiden mukaan tämä vaati työnhakijalta tiedonhakutaitoja ja soittelua eri paikkoihin. Haastateltavat kertoivat tarvinneensa toisinaan myös sinnikkyyttä, sillä suosituimpiin paikkoihin on pitkät jonot eikä ensimmäinen vastaus välttämättä ollut myöntävä. Seuraava esimerkki kuvaa yhden haastateltavan uskoa omiin kykyihinsä:

Jos mä nyt löydän jonkun työnantajan, joka olis kiinnostunut mua palkkatuellisesti palkkaamaan, mä pystyn itse tavallaan jo keskustelemaan siitä, mä en tarte välttämättä apua omavalmentajalta siinä.
(H5)

Haastatteluissa tuli kuitenkin ilmi, ettei itsenäisestä toiminnasta ollut aina työnhakijalle etua, sillä kiinnostava kurssi, tapahtuma tai opiskelupaikka ei välttämättä täyttäneenkään aktiivisuusehtoa. Haastateltavien mukaan omavalmentaja ei voinut luvata varmuudella, katsotaanko palvelu aktiivisuudeksi ja tämän vuoksi kielteinen päätös Kelalta tuli muutamalle työnhakijalle ikävänä yllätyksenä. Muutama haastateltava koki oman osaamisen kehittämisen kuitenkin niin tärkeäksi, että he olivat valmiita menettämään tukea tai maksamaan omilla rahoillaan hyödyllisestä koulutuksesta.

Kolmas teema aktiivisuuteen liittyvässä aineistossa oli työnhakijoiden vastarinta. Aktiivimalli sai työnhakijoilta paljon kritiikkiä ja haastatellut kertoivat useita syitä siihen, miksi aktiivisuus ei ollut täyttynyt heidän kohdallaan. Aineiston perusteella he pitivät joitakin omavalmentajien perusteluja liian pinnallisina, kuten ”ei siitä haittaakaan ole” tai ”menet nyt

vaan käymään”. Kaksi haastateltavaa kertoi käyneensä tutustumassa omavalmentajan ehdottamaan palveluun, mutta kokeneensa sen itselleen hyödyttömäksi tai jopa haittaavaksi nykyisessä elämäntilanteessa. Haastateltavat myös ihmettelivät, miksi vain tiettyjen tahojen järjestämät työttömille tarkoitetut palvelut kuuluivat aktiivisuuden piiriin. Uudelleen samantyylliselle kurssille osallistuminen ei ollut heidän mukaansa järkevää resurssien käyttöä, minkä osa myös kertoi omavalmentajalleen. Haastatteluista saa käsityksen, että he eivät vältelleet aktiivisuutta, vaan kokivat löytäneensä itselleen sopivamman palvelun aktiivimallin ulkopuolelta, kuten seuraava esimerkki kertoo:

Mä oon ite aktiivisesti mukana hirveen paljossa, minkä mä koen mielekkääks ja hyödylliseksi sitä varten, että mä vielä joskus olisin töissäkin. Ne ei taas välttämättä oo aktiivimallibyrokraatioittenkaan näkökulmasta semmosia, että olis edes merkitystä. (H2)

Haastattelujen perusteella tapaamisessa keskityttiin siihen, millaisilla keinoilla työnhakija voi itse vaikuttaa tilanteeseensa. Työttömyyteen vaikuttavat monet suomalaisessa yhteiskunnassa ja maailmalla tapahtuvat muutokset, kuten eräs haastateltava luetteli: ”ikä, yhteiskunnallinen tilanne, digitalisaatio, työn murros”. Vaikka omavalmentajat eivät syyllistäneetkään työnhakijoita työttömyydestä, olisivat he haastateltavien mukaan voineet sanoa ääneen, ettei tämä ole yksilön oma vika. Aineiston perusteella vastarinta näkyi erityisesti kahdella ryhmällä: 1) koulutetut ja pitkään työelämässä olleet ja 2) rajoitetusti työkykyiset. Eräs työnhakija tiivisti oman tilanteensa näin: ”minkä muotonen palikka mun pitäs olla, että mä sovin tohon lakiin”.

Neljäntenä teemana havaittiin aktiivisuuden toteutumisen haasteet. Kaikki haastateltavat eivät kokeneet saaneensa riittävästi apua omavalmentajalta aktiivisuuden täyttämiseen. Heidän mukaansa omavalmentajilla ei ollut riittävästi tietoa työllistymistä edistävästä palveluista, joten niiden etsiminen jäi omalle vastuulle. Haastattelujen mukaan joskus avuksi tuli toinen omavalmentaja tai muu työllisyyspalveluiden henkilökuntaan kuuluva, joka pystyi neuvomaan paremmin esimerkiksi tiettyyn toimialaan liittyvissä mahdollisuuksissa. Haastateltavat kertovat saaneensa apua myös tuttaviltaan ja toisilta samassa tilanteessa olevilta. Haastateltavat tiesivät, ettei rajatun ryhmäkoon vuoksi jokaiselle voida luvata pääsyä suosituimpiin työpajoihin, joihin on pitkät jonot. Haastattelujen perusteella arvioin, että tällaisessa tilanteessa työnhakija toivoisi omavalmentajalta avoimuutta ja apua toisen mieluisan vaihtoehdon löytämiseen. Infotilaisuuksiin, työpajoihin ja muihin tapahtumiin osallistuvat työnhakijat keskustelevat keskenään ja saavat helposti tietoonsa, millaiseen palveluun

muut ovat päässeet. Haastatteluista on havaittavissa, että kokemukset epäoikeudenmukaisuudesta voivat saada työnhakijan menettämään luottamuksensa työllisyyspalveluihin.

Haastattelujen perusteella voidaan todeta, että omavalmentajan viestinnän merkitys aktiivisuuden toteutumisessa vaihteli paljon työnhakijasta riippuen. Haastateltavien aktiivisuus toteutui omavalmentajan kanssa tehdyn yhteistyön tai työnhakijan oma-aloitteisuuden kautta. Työnhakijat olivat tyytyväisiä siihen, ettei omavalmentaja painostanut heitä sitoutumaan mihin tahansa aktiivisuusehdon täyttävään palveluun. Aineiston perusteella omavalmentajien viestintä sisälsi suostuttelua vain harvoin. Kun suostuttelua tapahtui, haastateltavat kokivat omavalmentajien argumenttien olevan heikkoja. Aineisto kertoo työnhakijoiden olleen kriittisiä aktiivimallia kohtaan, jolloin he eivät välttämättä edes tavoitelleet sen ehtojen toteuttamista. Haasteena aktiivisuuden toteutumisessa oli myös riittämätön tuki omavalmentajalta.

6.4 Omavalmentajan vuorovaikutusosaaminen työnhakijan arvioimana

Kolmas tutkimuskysymys käsitteli omavalmentajan vuorovaikutusosaamista. Esittelen tuloksia kahden vuorovaikutuksen ulottuvuuden kautta. Ensimmäiseksi kerron haastateltavien arvioita siitä, miten omavalmentajat rakensivat vuorovaikutussuhdetta. Toisessa alaluvussa kuvailen työnhakijoiden näkemyksiä siitä, kuinka hyvin omavalmentajat osasivat hallita vuorovaikutusta kasvokkain verbaalisesti ja nonverbaalisesti. Molemmissa alaluvuissa kerron aluksi työnhakijoiden myönteisiä kokemuksia ja lopuksi kehityskohteita omavalmentajien viestinnässä. ICCS-kyselyn vastausten määrät löytyvät liitteestä 4.

6.4.1 Vuorovaikutussuhteen rakentaminen

Tulosten perusteella omavalmentajat rakensivat vuorovaikutussuhdetta työnhakijaan osoittamalla ymmärrystä ja tasavertaisuutta, asettumalla heidän asemaansa ja välttämällä arvostelua. Kyselyyn vastanneet olivat lähes yksimielisiä siitä, että omavalmentaja ymmärtää heitä. Haastatteluissa he puhuivat ymmärryksestä sekä tiedon omaksumisena että toisen asemaan asettumisena. Aineiston perusteella työnhakijat kokivat, että omavalmentaja ymmärtää heitä hyvin tilanteeseen nähden, sillä täyttä ymmärrystä ei voi yhden tai kahden ta-

paamisen perusteella olla. Haastateltavat näkivät tärkeänä, että omavalmentaja edes yrittää ymmärtää. Tahto ymmärtää paremmin työnhakijaa näkyi esimerkiksi työllistymistä edistävän palvelun etsinnässä, kun omavalmentaja selvitteli työnhakijalta kysymysten avulla paikan sopivuutta.

Kyselyssä yli puolet haastateltavista kertoi omavalmentajan pystyvän asettumaan heidän asemaansa lähes aina tai usein. Haastateltavat kertoivat kysymyksen tuntuvan vaikealta, sillä he eivät voi tietää toisen ihmisen ajatuksia. Kehotin heitä silti vastaamaan oman kokemuksensa mukaisesti. Haastateltavien mielestä omavalmentajan olisi ainakin pitänyt pystyä asettumaan heidän asemaansa, sillä tapaamisissa käytiin niin kokonaisvaltaisesti työnhakijoiden elämäntilannetta läpi. Esimerkissä haastateltava kertoo, miten toisen asemaan asettuminen näkyi omavalmentajan toiminnassa.

Tähän on kauheen vaikee vastata minulle, kun en tiedä toisen tunteita tai muuta. Kai hän sillee pystyy asettumaan asemaani, että hän tavallaan räätälöi sitä mitä tehdään mun toiveiden mukaan ja pystyy selkeyttämään sitä. (H5)

Kyselyn mukaan työnhakijat eivät kokeneet tulleen arvostelluksi omavalmentajan luona, sillä kahdeksan työnhakijaa vastasi viestinnän olevan toteavaa lähes aina tai usein. He pitivät hyvänä sitä, ettei omavalmentaja sanonut tai vihjaillut työttömyyden olevan omaa syytä. Työnhakijat kokivat, ettei heitä painostettu tekemään nopeita päätöksiä tai menemään palveluun, joka heitä ei kiinnosta. Osa haastateltavista oli ennakkoon pelännyt joutuvansa arvostelun ja painostuksen kohteeksi, mutta aineiston perusteella omavalmentaja oli osoittanut pelot vääriksi. Tämä näkyy seuraavassa esimerkissä.

Kyllä mä oon ollut vähän peloissani siitä, että mua saatetaan arvostella, jos mä kerron jollekulle mistään omista asioistani. Mutta en mä siellä kyllä tuntunut ollenkaan siltä, että siihen ois suhtauduttu mitenkään negatiivisesti. Mä koin sen vain sellattees tilanteeks, että mä nyt annan tarvittavia tietoja ja niitä otetaan vastaan. (H10)

Selkeä enemmistö koki, että omavalmentaja osasi lähes aina tai usein viestiä heille kuin tasavertaiselle ihmiselle. Kuten edellä, muutama kertoi ennakkoon pohtineensa aiempien huonojen kokemusten takia, miten omavalmentaja suhtautuu heihin ihmisenä. Vaikka omavalmentaja on asiantuntijan asemassa ja työnhakija asiakkaan, ei sen pitäisi haastateltavien mielestä vaikuttaa ihmisenä kohteluun. Tasavertaisuuteen vaikutti erään työnhakijain

kijan mielestä myös se, että omavalmentaja oli samaa ikäluokkaa eikä esimerkiksi huomattavasti nuorempi. Seuraavissa esimerkeissä haastateltavat kertovat ajatuksiaan tasavertaisuudesta.

Heidän on otettava ihminen ihmisenä eikä siitä mitä vaan lukee papereissa. Ihmisillä on kaikenlaisia ongelmia, on mieleltään, on päihde ja on millon mitään, niin mun mielestä ei tossa ammatissa olevat ihmiset sais ottaa arvostelevasti. (H11)

Me oltiin kumminkin samalla viivalla, vois olla kumpi tahansa sillä pöydän toisella puolella. Hän piti mua tasa-arvoisena ihmisenä, että vaikka oonkin työtön, niin en ole menetetty työkalu. (H4)

Tulosten perusteella omavalmentajilla on myös kehitettävää vuorovaikutussuhteen rakentamisessa. Vaikka kyselyssä oli yksimielisyyttä, haastatteluissa muutama kertoi kielteisistä kokemuksista tasavertaisuuteen liittyen. Joskus viesti tuntui heidän mukaansa tulevan ”ylhäältä alaspäin”, mikä johtui aineiston mukaan esimerkiksi työnhakijan vaikeasta elämäntilanteesta tai mielipiteistä työllisyyspalveluita kohtaan. Erään haastateltavan mukaan tilanne ei ollut tasavertainen, sillä omavalmentajan ”agenda on tullut sieltä ylemmältä taholta”. Haastateltava koki, että hänen näkemyksensä haluttiin kumota eikä omavalmentaja pyrkinyt etsimään molemmille mieleistä ratkaisua. Osa haastateltavista oli perustellut omavalmentajalle, millaista työtä tai työllistymistä edistävää palvelua he olivat hakemassa ja miksi. Haastattelujen perusteella omavalmentajalta ei aina löytynyt kykyä asettua heidän asemaansa, jolloin hän saattoi edelleen tarjota palvelua, jota työnhakija ei nähnyt hyödyllisenä. Tämä näkyy seuraavassa esimerkissä.

Hän olis voinu asettua enemmän minun asemaani. Jos hän olis sen tehny, niin ehkä sit sil ois voinu olla vaikutusta. (H7)

Tasavertaisuuden puuttuessa omavalmentajan ja työnhakijan suhteen asymmetria näytti vahvistuvan. Haastatteluista on pääteltävissä, että omavalmentajan valta-asema voi saada työnhakijan antamaan periksi ja suostumaan palveluun, mihin ei olisi halunnut.

Tekstiviesteillä viestiminen oli aiheuttanut hankaluuksia muutamalle haastateltavalle. Aineistosta on havaittavissa, että väärinymmärryksen mahdollisuus on silloin suurempi ja viiveellä tulevat vastaukset saavat helposti molemmat osapuolet turhautumaan. Näin eräs haastateltava kuvasi viestinnän vaikeutta omavalmentajan kanssa:

Meillä ei onnistunut edes tekstiviestillä, me ei ymmärretty toisiamme, me mentiin jotenkin ristiin. (– –) Sitten mä sain puhelimesta selitettyä asiat, mulla oli hänelle toimittaa [asiakirja] ja mulla ei ollu edes mitään sähköpostia, mä en tienny, millä mä saan sen hänelle. Ja siinä tekstiviesteissä on pari viestiä, että "laitatko". (– –) Miten mä laitan, kun mulla ei oo kun puhelinnumero? (H8)

Haastatteluiden perusteella omavalmentajan oli vaikeampaa osoittaa ymmärrystä, jos tapaamisessa paljastui jotain yllättävää, johon hän ei ollut voinut valmistautua. Haastateltavat arvioivat myös oman puhetyylinsä vaikeuttavan omavalmentajan mahdollisuuksia ymmärtää.

Haastattelut osoittavat, että omavalmentajat ymmärsivät työnhakijoita ja pyrkivät asettumaan heidän asemaansa. Työnhakijoiden mukaan tämä näkyi esimerkiksi aktiivisuussuunnitelman tekemisessä. Haastattelujen perusteella omavalmentajan ja työnhakijan ajatukset eivät kuitenkaan aina kohdanneet, jolloin työnhakijat olisivat toivoneet enemmän tasavertaisuutta. Väärinymmärryksiä tapahtui tulosten perusteella eniten tekstiviestien välityksellä. Tästä voidaan päätellä, että työnhakijat hyötyvät erityisesti kasvokkaisista tapaamisista. Kun työnhakijat kertoivat elämästään, omavalmentaja reagoi yleensä neutraalisti, mikä oli työnhakijoiden mielestä toivottavaa. Tulosten perusteella arvostelevaa viestintää havaittiin harvoin, joten omavalmentajat onnistuivat murtamaan monen työnhakijan ennakkokäsitykset.

6.4.2 Vuorovaikutuksen hallinta

Keskustelun hallinta aiheutti kyselyssä vastausten hajontaa. Haastatteluiden perusteella keskustelun alussa omavalmentaja saattoi hieman kerrata, mitä edellisellä tapaamisella oli sovittu. Osa kyselyyn osallistuneista oli sitä mieltä, että omavalmentajien kuuluukin hallita keskustelua, jotta asiat saadaan hoidettua. Toiset lomakkeeseen vastanneista taas halusivat itse päästä valitsemaan puheenaiheet ja olemaan se, joka on enemmän äänessä. Haastateltavat kuvasivat, että keskusteluissa on ollut "hyvä tasapaino" ja "sana vapaa". Seuraavat esimerkit kuvaavat työnhakijoiden kokemuksia keskustelun hallinnasta.

Aika lailla menee niin, mä saan esittää sen mitä mä haluan, mut tietysti hänelläkin on siihen tehtävään ja taustaan, siihen virastorooliin liittyvää, että kyllä nekin käsitellään. (H6)

No totta kai se kuuluukin siihen, että hän ohjaa sitä keskustelua, kun hän tietää siitä paremmin (– –) En sanoisi itseäni kauheen hallitsevaksi, mutta kyllä hän siitä keskustelua pyrki ohjaamaan sen verran, mitä hänellä oli siellä omaa kysyttävää siitä. (H8)

Keskusteluja ei yleensä pidetty yksipuolisina. Tapaamiset eivät olleet pelkästään sitä, että omavalmentaja esittää kysymyksiä ja työnhakija vastaa niihin kyllä tai ei. Tällaisia kokemuksia oli ollut useammalla aiemmissa kohtaamisissa esimerkiksi TE-toimiston kanssa. Eräs työnhakija kuvasi ennako-odotustensa väistyneen, kun keskustelu ei ollut ”yksipuolista, sanelutyylistä virkamiesjuttua”. Haastateltavien mukaan keskusteluissa käytiin läpi myös heidän toivomiaan asioita ja he olivat jopa enemmän äänessä kuin omavalmentajat.

Kyselyn mukaan omavalmentajilla ei ollut vaikeutta löytää sanoja ilmaistakseen itseään. Haastateltavat kertoivat, että omavalmentaja ”puhui samaa kieltä” heidän kanssaan, vaikka he eivät olleet samaa ikäluokkaa tai sukupuolta. Tuloksista on pääteltävissä, että työnhakijat eivät juuri ole havainneet omavalmentajan nonverbaalisesta viestinnästä keskittymisen katoamista. Kyselyn mukaan omavalmentaja katsoi silmiin usein tai lähes aina. Osa haastateltavista kertoi, etteivät he olleet kiinnittäneet huomiota katseeseen tai olivat itse vältelleet katsekontaktia. Silmiin katsomista vaikeutti vain se, jos omavalmentaja käytti tietokonetta samaan aikaan. Tuloksissa on huomioitava, että jatkuva katsekontakti ei ole aina toivottava asia. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvailee, miten omavalmentaja osasi huomioida hänet tapaamisessa.

Saattaa olla vähäsen kiusallista, jos joku yrittää saada sitä katsekontaktia vähän liikaa (– –) Jotenkin musta tuntuu, että hän olisi huomannut, että se saattaa olla vähän hankalaa mulle vastata tähän katsekontaktiin aina. (– –) Musta ainakin tuntu ihan hyvältä tää katsekontaktin määrä. (H10)

Omavalmentajan ajatukset eivät vaikuttaneet harhailevan työnhakijoiden kokemuksen mukaan. Aineiston perusteella osallistujat kertoivat ajatusten harhailua esiintyvän hieman silloin, jos omavalmentaja teki tiedonhakua tietokoneella työnhakijan puhuessa. Eräs haastateltava kertoi välillä pitävänsä puheessaan tauon, jotta omavalmentaja pääsee ”taas kartalle”.

Haastattelujen perusteella omavalmentajilla on myös kehitettävää vuorovaikutuksen hallinnassa. Muutama kyselyyn vastannut työnhakija koki keskustelun olevan siinä mielessä yksipuolista, että he eivät saaneet omavalmentajalta mitään uutta tai hyödyllistä tietoa. Haastateltavat kertoivat, että vaikeutta verbaalisessa viestinnässä ilmeni joskus. Oikeiden termien löytäminen tuotti ongelmia esimerkiksi silloin, jos omavalmentaja oli siirtynyt TE-palveluista Tampereen kaupungille. Eräs työnhakija kuvasi niiden olevan ”eri systeemiä”.

Haastattelujen perusteella vaikuttaa siltä, että osa olisi toivonut omavalmentajalta parempaa argumentointia. Jos omavalmentaja argumentoi asiaansa sanomalla ”tämä perustuu lakiin”, niin se herättää työnhakijassa kysymyksiä:

Sitten täytyy kertoa, että mihin lakiin? Mitä se laki pitää sisällään? Mitä se laki ehdottomasti vaatii? Missä on teidän harkintanne tässä? (H7)

Argumentointi liittyy läheisesti omavalmentajien tekemään suostutteluun, joka jakoi kyselyssä työnhakijoiden mielipiteet. Osa oli sitä mieltä, että he ovat itse tehneet kaikki päätöksensä tai heitä ei ole ylipäättäen suostuteltu. Haastatteluissa työnhakijat kuvasivat, ettei omavalmentaja ”tuputtanut” tai painostanut heitä valitsemaan mitään tiettyä palvelua tai koulutusta. Toiset lomakkeeseen vastanneista taas kokivat, että omavalmentaja oli ollut aktiivinen osapuoli palvelun löytämisessä ja saanut perusteluillaan heidät puolelleen. Suostuttelusta on kerrottu enemmän luvussa 6.3.

Haastattelut osoittavat, että omavalmentajien keskustelun hallinta vaihtelee. Työnhakijat olivat tyytyväisiä siihen, että he saivat osallistua ja joidenkin kohdalla jopa hallita keskustelua. He arvostivat erityisesti sitä, ettei heitä painostettu. Omavalmentajien verbaalinen ja nonverbaalinen ilmaisukyky on tulosten perusteella hyvä. Haastateltavien mukaan tapaamisen jälkeen he tiesivät, mitä heiltä odotetaan ja mitä seuraavaksi tapahtuu. Tuloksissa näkyi, että omavalmentajilla on parantamisen varaa argumentoinnissa. Tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että jos omavalmentajat eivät ole varautuneet suostuttelemaan työnhakijaa, perustelut jäävät kevyiksi.

7 POHDINTA

7.1 Tulosten tarkastelu

Tämän tutkielman tarkoituksena oli selvittää, millaisia kokemuksia työnhakijoilla on vuorovaikutuksesta omavalmentajan kanssa. Tutkimusongelma oli jaettu kolmeen tutkimuskysymykseen, jotka käsittelivät sosiaalista tukea, aktiivisuuden toteutumista ja vuorovaikutusosaamista. Tutkielman tulokset osoittavat, että omavalmentajan vuorovaikutustaidoilla on merkitystä, kun hän rakentaa ja ylläpitää ammatillista suhdetta työnhakijaan. Tulosten perusteella omavalmentajan ja työnhakijan väliset tapaamiset ovat dialogisia ja painottuvat informatiiviseen tukeen. Dialogisuus näyttäytyy tuloksissa työnhakijoiden kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemuksina. Haastateltavat luottivat omavalmentajaan ja kokivat tulleeensa kohdelluiksi tasavertaisina ihmisinä vuorovaikutussuhteen asymmetriasta huolimatta. He odottivat omavalmentajalta uutta tietoa ja neuvontaa. Tuloksista on pääteltävissä, että omavalmentajan ja työnhakijan suhde ei juuri koskaan sisältänyt painostusta tai suostuttelua. Samoin emotionaalisen tuen saaminen oli tulosten perusteella vähäistä. Tarkastelen seuraavaksi näitä keskeisiä tuloksia ja arvioin niitä suhteessa aiempaan tutkimukseen.

Tulokset osoittavat, että työnhakijat arvioivat omavalmentajien suhteen rakentamiseen liittyviä vuorovaikutustaitoja lähes yksimielisesti. Tärkeimpiä taitoja ovat tulosten mukaan ymmärtäminen, kuunteleminen ja kannustus. Tulosten perusteella omavalmentajat osaavat asettua työnhakijan asemaan ja pyrkivät ymmärtämään heitä. Haastatteluissa nousi esiin vain yksittäisiä tilanteita, missä omavalmentaja ei ollut onnistunut viestimään sopivalla tavalla. Esimerkiksi sosiaalisen tuen antaminen oli vaikeaa, jos työnhakijan elämäntilanne tuli yllätyksenä tapaamisessa tai puhelussa. Tutkielman tuloksista voidaan päätellä, että työnhakijat haluavat omavalmentajan olevan aktiivinen kuuntelija, joka osoittaa kuuntelemistaan eleiden ja ilmeiden lisäksi esimerkiksi esittämällä tarkentavia kysymyksiä. Haastattelujen perusteella omavalmentajat onnistuivat luomaan tapaamisiin avoimen ilmapiirin, jossa työnhakija uskalsi kertoa elämästään. Jonesin (2011, 88) mukaan tämä viestii suhteen tärkeydestä. Tulosten mukaan omavalmentajalta saatu kannustus lisäsi työnhakijoiden minäpystyvyyttä. Itsevarmuus on työhaussa tutkimusten mukaan tärkeää, sillä silloin

työnhakija luottaa enemmän tulevaisuuteen ja mahdollisuuksiinsa työllistyä (Petrucci ym. 2015, 174). Tuloksista näkyy myös, että omavalmentaja oli kannustamisellaan onnistunut kohottamaan työnhakijan itsetuntoa. Aiemman tutkimuksen perusteella itsetuntoa tukevat viestit lisäävät minäpystyvyyttä (Holmström ym. 2015, 279–293).

Tulokset osoittavat, että omavalmentajan ja työnhakijan välinen keskustelu on dialogia, ei yksipuolista sanelua tai kuulustelua. Keskustelu omavalmentajan kanssa ei perustunut ruutiinomaiseen kysymyslistaan, vaan työnhakijat saivat kertoa haluamista asioista. Vapaa keskustelu on parempi tapa saada työnhakija puhumaan itsestään ja toiveistaan, kuten Drew ym. (2014, 310–311) tutkimuksessaan havaitsivat. Asiantuntijakeskeisestä vuorovaikutuksesta ollaan siis siirtymässä dialogiseen suuntaan myös virastoissa, mikä vielä Mönkkösen (2007, 14–19) tutkimuksen aikaan oli hidasta. Omavalmentajan ja työnhakijan tapaamisissa oli vaihtelua siinä, kuka hallitsi keskustelua. Tämä poikkeaa aiemmasta tutkimuksesta, missä keskustelun johdattelu on nähty asiantuntijan tehtävänä (Drew ym. 2014, 309). Kukaan työnhakijoista ei kuitenkaan kokenut, että he eivät olisi saaneet ääntään kuuluviin.

Tutkielman tulokset osoittavat, että informatiivinen tuki on tärkein tukimuoto omavalmentajan ja työnhakijan välisessä vuorovaikutussuhteessa. Työnhakija menee tapaamiseen olettaen saavansa uutta tietoa sekä tukea oman alan löytämiseen, työn ja työllistymistä edistävien palveluiden hakemiseen tai työttömyysturvajärjestelmän muutosten ymmärtämiseen. Tuloksista on pääteltävissä, että omavalmentajat eivät aina pystyneet vastaamaan työnhakijoiden odotuksiin ja syiksi havaittiin kiire, puutteelliset tiedot ammattialasta tai työllistymistä edistäväistä palveluista sekä väärät ennakko-oletukset työnhakijan elämäntilanteesta. On hyvä muistaa, että osa haastateltavista oli tavannut omavalmentajansa vain kerran, mikä saattoi vaikuttaa tuen kokemukseen.

Tulosten perusteella päätelen, että omavalmentajat hyötyisivät tiiviimmästä yhteistyöstä työllisyyspalveluiden muiden asiantuntijoiden kanssa. Tästä muistuttaa myös Mönkkönen (2007, 22–31), joka tutki vuorovaikutusta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Omavalmentajan on mahdotonta itse tietää jokaisesta työpajasta ja ryhmästä, joten avun kysyminen työkaareilta voi edistää työnhakijan tilannetta. Lisäksi omavalmentajalla täytyy olla erinomaiset suhteet muihin kunnan työntekijöihin, jolloin hän pystyy ohjaamaan apua tarvitsevan työnhakijan nopeasti ja sujuvasti oikeaan paikkaan. Haasteet informatiivisen tuen saamisessa

eivät kuitenkaan johtaneet tulosten perusteella aina huonoon lopputulokseen. Tuloksista näkyy, että työnhakijat etsivät oma-aloitteisesti tietoa, jos he eivät saaneet sitä tarpeeksi omavalmentajalta. Voidaankin olettaa, että näissä tilanteissa työnhakijoiden minäpystyvyys lisääntyi ja he kokivat kykenevänsä jatkossa selvittämään itse asioita sekä ottamaan suoraan yhteyttä työllistymistä edistäviä palveluja tarjoaviin organisaatioihin.

Tulosten perusteella omavalmentajan ja työnhakijan välillä on luottamuksellinen suhde, joka rakentuu kasvokkaisissa tapaamisissa, puheluissa ja viesteissä. Tämä noudattelee Leemannin ym. (2018, 51–52) tutkimusta, jonka mukaan työelämän ulkopuolella olevat luottavat instituutioihin ja virastoihin sekä kokevat viranomaisten luottavan heihin. Tulosten perusteella omavalmentajat kertoivat harvoin itsestään, vaikka se voisi lisätä luottamusta. Samoin omavalmentajien suhtautuminen työnhakijoiden elämäntarinoihin oli pääosin neutraali. Itsestä kertomisen ja tunteiden näyttämisen välttäminen on asiantuntijalle tyypillistä professionaalisissa vuorovaikutussuhteissa (Gerlander & Isotalus 2010, 9–10). Tutkielman tuloksista on pääteltävissä, että osa työnhakijoista pyrki vähentämään suhteen asymmetriaa pitämällä kiinni omista oikeuksistaan sekä tuomalla esiin tietonsa lakiasioista ja kaupungin työllisyyspalveluiden toiminnasta. Samankaltaisia kokemuksia oli työvoimatoimistossa asioivilla yksinhuoltajaäideillä Krokin (2009, 159–161) tutkimuksessa. Tuloksista on havaittavissa, että haastateltavat kokivat ahdistuvansa, jos heidän mielipidettään ei kuunneltu päätöksenteossa.

Aktiivimallin ehtojen täyttämiseen liittyvissä kokemuksissa näkyi eniten eroavaisuuksia tuloksissa, minkä päättelen johtuneen työnhakijoiden erilaisista elämäntilanteista. Suurimmalla osalla haastateltavista aktiivisuus oli täytynyt vähintään yhdellä jaksolla tai työllistymistä edistävä palvelu juuri alkamassa, mutta tulosten perusteella omavalmentaja ei ollut aina tärkein tekijä aktiivisuuden toteutumisessa. Tuloksista voidaan päätellä, että kriittisyys kohdistuu enemmän aktiivimallin tiukkoihin ehtoihin kuin omavalmentajaan. Esimerkiksi omaehtoisesta opiskelusta on sovittava ja saatava hyväksyntä ennen koulutuksen alkamista (Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella tuettuna 2019). Myöskään työkyvyn rajoitteita ei huomioida, jos ei ole hakenut työkyvyttömyyseläkettä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a). Työllisyyskokeilun päättymisen jälkeen aktiivimalliin on tullut muutoksia. Aktiivisuudeksi tullaan jatkossa laskemaan muun muassa alle kuuden kuukauden sivutoiminen opiskelu tai ammattiliittojen järjestämä koulutus (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018b).

Työnhakijoiden kokemukset omavalmentajan tekemästä suostuttelusta vaihtelivat tutkielman tulosten perusteella. Vaikka osa työnhakijoista oli valinnut työllistymistä edistävän palvelun neuvojen perusteella, he eivät kokeneet omavalmentajan painostaneen heitä. Tuloksissa tuli esiin, että työnhakija saa itse tehdä päätöksen esimerkiksi tutustumiskäynnin perusteella. Tämä poikkeaa Värkin ja Reinon (2018, 17) tutkimuksesta, missä painostaminen aktiivisuuteen oli yksi palveluohjaajien käyttämistä keinoista. Samoin Drew'n ym. (2014, 309) tutkimuksessa työttömien haastaminen työnhakuun nähtiin tehokkaana. Aineiston perusteella työnhakijat olivat kiinnittäneet huomiota omavalmentajien argumentointiin, joka jäi joissain tilanteissa heikoksi. Suostuttelu on tutkimusten mukaan tehokkaampaa, jos siinä käytetään ihmisistä kertovia tarinoita (Salovey ym. 2002, 391–392). Kukaan haastateltavista ei muistanut kuulleensa onnistumistarinoita muista työnhakijoista.

Emotionaalista tukea työnhakijat pyysivät harvoin aineiston perusteella. Tulos on yllättävä, sillä aiemman tutkimuksen perusteella stressaavassa elämäntilanteessa tarvitaan emotionaalista tukea (Burlison 2003, 566). Tulosten vähäisyyttä voi selittää tutkijan kokemattomuus tutkimushaastatteluista, mikä vaikutti henkilökohtaisista asioista kysymiseen. Tulosten mukaan työnhakijat eivät olettaneet omavalmentajan olevan psykologi tai muu alan ammattilainen, joka pystyy antamaan emotionaalista tukea joka tilanteessa. Tämä poikkeaa omavalmentajien omasta näkemyksestä, sillä tekemässäni ryhmähaastattelussa he kuvasivat työnsä olevan usein juuri ”terapeuttina” toimimista. Omavalmentajat reagoivat elämäntarinoihin yleensä neutraalisti ja jopa varovaisesti. Eettisyyden näkökulmasta ihminen viestii taitavasti, jos hän pyrkii välttämään toisen osapuolen loukkaamista (Valkonen 2003, 26). Tulosten perusteella osa työnhakijoista toivoisi enemmän suoraa puhetta, jossa ei kuitenkaan ole arvostelevaa sävyä. Tutkimusten mukaan neutraali ja hyväksyvä suhtautuminen ovat erittäin henkilökeskeisen tuen piirteitä (Burlison 2010, 161–162; Virtanen & Isotalus 2009, 228). Tutkielman tuloksista ei kuitenkaan voida johtaa, että kaikki omavalmentajien viestit olisivat olleet erittäin henkilökeskeisiä.

Tutkielman tuloksissa näkyi, että omavalmentajat onnistuivat kohtelemaan asiantuntija-asemastaan huolimatta työnhakijoita tasavertaisina ihmisinä eivätkä syyllistäneet heitä työttömyydestä. Tämä poikkeaa aiemmasta tutkimuksesta, missä painostavaa tyyppiä olevat palveluohjaajat uskoivat työttömyyden johtuvan yksilön ominaisuuksista (Värk & Reino 2018, 19–20). Ennen tapaamista työnhakijat kertoivat pelänneensä arvostelua ja sitä, että

omavalmentajan asettuu heidän yläpuolelleen. Tuloksista voidaan päätellä, että omavalmentaja sai palautettua työnhakijoiden uskon työllisyyspalveluita kohtaan kumoamalla nämä ennakkoluulot.

7.2 Tutkielman arviointi

Laadullisen tutkimuksen kriteerejä ovat määritelleet esimerkiksi Polit ja Hungler (1999) sekä Vehviläinen-Julkunen ja Paunonen (1998). Arvioin tutkielmaa viiden kriteerin kautta: hyvä tutkimuskäytäntö, tutkimusraportin selkeys, teoreettinen yhdistäminen, menetelmien sopivuus ja relevanssi. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Tutkielmassa on noudatettu hyvää tutkimuskäytäntöä. Tutkija sai tutkimusluvan työ- ja elinkeinoministeriöltä sekä Tampereen kaupungilta ennen tutkielman aloittamista. Haastateltavilta on saatu suostumus ja he ovat saaneet oleelliset tiedot tutkielmasta sekä oikeuksistaan tiedote- ja suostumuskirjeessä (liite 1). Tutkielmassa on huolehdittu osallistujien anonymiteetistä. Tutkielmassa on selkeä rakenne ja kaikki vaaditut osat. Tekstin tyyli on pääosin toteavaa, mitä tulisi kehittää pohdiskelevampaan ja kriittisempään suuntaan. Keskeinen tutkimuskirjallisuus koostuu kansainvälisistä tieteellisistä artikkeleista sekä viestinnän tutkimuksen perusteoksista. Lähteistä kolme neljäsosaa on korkeintaan 10 vuotta vanhoja, joten ne ovat relevantteja ja ajan tasalla. Tutkielman teoreettinen viitekehys on osittain suppea. Aineiston keruun ja analysoinnin menetelmät on kuvattu tarkasti. Laadullinen tutkimus sisältää aina tutkijan tekemää tulkintaa ja päättelyä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tutkielman tulosten luotettavuutta on pyritty osoittamaan aineistoesimerkkien avulla.

Tutkielman haastateltavat edustavat monipuolisesti eri ikäryhmiä, mutta sukupuoleltaan suurin osa (8 vastaajaa) oli miehiä. Haastateltavien sukupuolijakauman oli tarkoitus olla tasaisempi, mutta työllisyyskokeilun päättymisen asettama aikaraja vei tutkijalta mahdollisuuden valita osallistujat tarkemmin. Suomessa työttömistä työnhakijoista oli joulukuussa 2018 naisia 51 prosenttia ja miehiä 49 prosenttia (Työllisyyden vahva kasvu joulukuussa 2019). Tutkielmassa en tuo esiin sukupuolten tai ikäryhmien välisiä eroja, sillä tavoitteena oli selvittää kaikenlaisissa elämäntilanteissa olevien työnhakijoiden kokemuksia Pirkanmaan työllisyyskokeilussa. Haastateltavien tämänhetkisistä omavalmentajista lähes kaikki olivat naisia, joten en voinut tutkielmassani käsitellä omavalmentajan ja työnhakijan samankaltaisuuden vaikutusta vuorovaikutussuhteeseen.

Teemahaastattelu sopi tutkielman laadullisen aineiston keräämiseen. Haastattelussa tutkijan on mahdollista kysyä tarkentavia kysymyksiä ja saada haastateltava vastaamaan laajemmin kuin esimerkiksi kyselylomakkeen kautta (Tuomi & Sarajärvi 2018). Yksilöhaastattelussa haastateltavat kertoivat elämäntilanteestaan, kokemuksistaan ja mielipiteistään tutkijalle avoimesti, mitä ryhmähaastattelussa ei luultavasti olisi tapahtunut. Metodina haastattelun heikkous on se, että haastateltavien löytäminen, haastattelujen tekeminen ja litte-roiminen vievät paljon aikaa. Syksyllä 2018 työllisyyskokeilua oltiin jo ajamassa alas, mikä vaikeutti entisestään kriteerit täyttävien haastateltavien löytämistä.

ICCS-lomakkeen täyttäminen oli vasta haastattelun lopussa. Monia väittämien aihepiirejä oli jo ehditty käsitellä haastattelun aikana, joten tässä vaiheessa ei haastateltava välttämättä antanut uutta tietoa tai puhunut ollenkaan. Haastateltavilla ei näkynyt 5-portaiseen asteikkoon vastaamisessa usein tyypillistä toimintaa, missä he olisivat vastanneet varmuuden vuoksi tai välinpitämättömästi lähes jokaiseen kohtaan keskimmäisen vaihtoehdon *joskus*. Väittämissä ääripää *lähes aina* tai *ei koskaan* ei aina ollut paras tai huonoin vaihtoehto. Vuorovaikutusosaamista ei mitata määrällä, vaan sopivuudella tilanteeseen (Spitzberg 2006, Laajalahti 2014, 26–27 mukaan). Väittämät yksipuolisista keskusteluista ja toteavasta viestinnästä olisi pitänyt muotoilla paremmin tai tutkijan olisi pitänyt osata tämentää niiden tarkoitus haastateltaville.

Tutkielman tulokset vastaavat tutkimusongelmaan ja tuovat ymmärrystä yhteiskunnallisesti merkittävästä, ajankohtaisesta ilmiöstä. Viestinnän tutkimuksessa työttömien ja työllisyyspalveluiden ammattilaisten väliset professionaaliset vuorovaikutussuhteet ovat jääneet vähälle huomiolle verrattuna esimerkiksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tai lääkärin ja potilaan välisiin suhteisiin, joten tutkielma tuo uutta tietoa aiheesta. Tuloksia voidaan hyödyntää työllisyyspalveluissa omavalmentajien perehdytyksessä ja koulutuksessa.

7.3 Jatkotutkimusehdotukset

Tutkielmassa käsitellään omavalmentajien vuorovaikutusosaamista työnhakijan näkökulmasta, joten tarkastelun alla on asiantuntijan antama kuva itsestään. Olisi kiinnostavaa verrata näitä tuloksia omavalmentajien omiin arvioihin vuorovaikutusosaamisestaan.

Vaikka tässäkin tutkielmassa haastateltiin muutamaa omavalmentajaa, olisi tärkeää tutkia

tarkemmin omavalmentajien kokemuksia asiakastilanteista. Heiltä voisi saada näkemyksiä siitä, millaiset tekijät vaikuttavat työnhakijan työllistymiseen. Omavalmentajien ja työnhakijoiden välistä vuorovaikutussuhdetta voisi tutkia myös havainnointimenetelmällä esimerkiksi videoimalla tapaamisia. Tällöin saataisiin tarkempaa tietoa myös nonverbaalisesta viestinnästä, josta ei tässä tutkielmassa juuri saatu tuloksia.

Toinen kiinnostava tutkimusaihe olisi omavalmentajien ja työnhakijoiden välinen medioitu vuorovaikutus. Aina tapaamisen ei tarvitse tapahtua kasvokkain, vaan esimerkiksi videopuhelun välityksellä. Olisi mielenkiintoista selvittää, miten vuorovaikutus eroaa kasvokkaisista tapaamisista ja sopivatko erilaiset kanavat ammatilliseen suhteeseen. Tutkimuksen kohteena voisivat olla myös työnhakijoiden käyttämät sähköiset palvelut, joiden tehtävänä on esimerkiksi kartoittaa osaamista. Työllisyyspalveluiden valtavan asiakasmäärän vuoksi olisi mielekästä selvittää, millaisissa tilanteissa chat-botti voisi korvata yhteydenoton omavalmentajaan.

KIRJALLISUUS

Ala-Heikkilä, M. 2017. "Nettipalvelu ei riitä työttömälle" – Työllisyyspalvelujen johtaja sanoo, että sähköiset palvelut luovat yhden isoimmista syrjäytymisuhista.

<https://www.aamulehti.fi/uutiset/nettipalvelu-ei-riita-tyottomalle-tyollisyyspalvelujen-johtaja-sanoo-etta-sahkoiset-palvelut-luovat-yhden-isoimmista-syrjaytymisuhista-200583258>

Viitattu 19.2.2019.

Ala-Kortesmaa, S. 2015. Professional listening in the legal context. Acta Universitatis Tamperensis 2101. Tampere: Tampere University Press.

Behncke, S., Frölich M. & Lechner, M. 2010. A caseworker like me. Does the similarity between the unemployed and their caseworkers increase job placements? The Economic Journal 120(549), 1430–1459.

Blencowe, A. 2018. Aktiivimallia vastustamassa jopa 8 000 ihmistä, meteli yltyi välillä korviahuumaavaksi: Yle seurasi mielenilmausta hetki hetkeltä. <https://yle.fi/uutiset/3-10055205> Viitattu 19.2.2019.

Blencowe, A. & Koivisto, M. 2018. Työministeri esitteli aktiivimalli kakkosen suunnitelmat: Työtä haettava neljä kertaa kuukaudessa, karenssisuunnitelmat muuttuneet entisestä. <https://yle.fi/uutiset/3-10277980> Viitattu 15.7.2018.

Bodie, G. D. & Fitch-Hauser, M. 2010. Quantitative research in listening: Explication and overview. Teoksessa A. D. Wolvin (toim.) Listening and human communication in the 21st century. Chichester: Wiley-Blackwell, 46–93.

Bodie, G. D. & Jones, S. M. 2012. The nature of supportive listening II. The role of verbal person centeredness and nonverbal immediacy. Western Journal of Communication 76(3), 250–269.

Bodie, G. D., Keaton, S. A. & Jones, S. M. 2018. Individual listening values moderate the impact of verbal person centeredness on helper evaluations. A test of the dual-process theory of supportive message outcomes. International Journal of Listening 32(3), 127–139.

Bonnin, J. E. 2014. To speak with the other's voice: reducing asymmetry and social distance in professional–client communication. *Journal of Multicultural Discourses* 9(2), 149–171.

Brownell, J. 1990. Perceptions of Effective Listeners. A Management Study. *Journal of Business Communication* 27(4), 401–415.

Brownell, J. 2010. The skills of listening-centered communication. Teoksessa A. D. Wolvin (toim.) *Listening and human communication in the 21st century*. Chichester: Wiley-Blackwell, 141–157.

Burgoon, J. K. & Bacue, A. E. 2003. Nonverbal communication skills. Teoksessa J. O. Greene & B. R. Burleson (toim.) *Handbook of communication and social interaction skills*. Mahwah: Lawrence Erlbaum, 179–219.

Burleson, B. R. 1994. Comforting messages. Significance, approaches, and effects. Teoksessa B. R. Burleson, T. L. Albrecht & I. G. Sarason (toim.) *Communication of social support. Messages, interactions, relationships, and community*. Thousand Oaks: Sage, 3–28.

Burleson, B. R. 2003. Emotional support skill. Teoksessa J. O. Greene & B. R. Burleson (toim.) *Handbook of communication and social interaction skills*. Mahwah: LEA, 551–594.

Burleson, B. R. 2008. What counts as effective emotional support? Explorations of individual and situational differences. Teoksessa M. T. Motley (toim.) *Studies in applied interpersonal communication*. London: Sage, 207–227.

Burleson, B. R. 2010. Explaining recipient responses to supportive messages. Development and tests of a dual-process theory. Teoksessa S. W. Smith & S.R. Wilson (toim.) *New directions in interpersonal communication research*. Thousand Oaks: Sage, 159–179.

Burleson, B. R. & MacGeorge, E. L. 2002. Supportive Communication. Teoksessa M. L. Knapp & J. A. Daly (toim.) Handbook of interpersonal communication. 3. painos. Thousand Oaks: Sage, 374–424.

Drew, P., Toerien, M., Irvine, A. & Sainsbury, R. 2014. Personal adviser interviews with benefits claimants in UK Jobcentres. *Research on Language and Social Interaction* 47(3), 306–316.

Eby, L. T. & Buch, K. 1994. The effect of job search method, sex, activity level, and emotional acceptance on new job characteristics: Implications for counseling unemployed professionals. *Journal of Employment Counseling* 31(2), 69–82.

Elo, H. 2018. Nuorten ja työvoiman palvelukeskuksen viranomaisten vuorovaikutus. Ensikohtaamisten institutionaalinen kehys nuorten toiveiden pohjana. Tampereen yliopisto. Työn ja hyvinvoinnin pro gradu -tutkielma.

Erasing a file. 2016. <https://helpguide.sony.net/icd/b14/v1/en/contents/TP0000340666.html>
Viitattu 23.3.2019.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 25–43.

Gerlander, M. & Isotalus, P. 2010. Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriviivoja. *Puhe ja kieli* 30(1), 3–19.

Graham, E. E. 2009. Interpersonal Communication Competence Scale (ICCS). Teoksessa R. B. Rubin, A. M. Rubin, E. E. Graham, E. M. Perse & D. R. Seibold. *Communication Research Measures II. A sourcebook*. New York: Routledge, 176–180.

Guest, G., MacQueen, K. M., & Namey, E. E. 2012. *Applied thematic analysis*. Thousand Oaks: Sage.

Hargie, O. 2017. Skilled interpersonal communication. Research, theory and practice. New York: Routledge.

Haselwood, D. M., Joyner, A. B., Burke, K. L., Geyerman, C. B., Czech, D. R., Munkasy, B. A. & Zwald, A. D. 2005. Female athletes' perceptions of head coaches' communication competence. *Journal of Sport Behavior* 28(3), 216–230.

Holmstrom, A. J., Russell, J. C. & Clare, D. D. 2015. Assessing the role of job-search self-efficacy in the relationship between esteem support and job-search. *Behavior among two populations of job seekers. Communication Studies* 66(3), 277–300.

Hyvärinen, M. 2011. Alakohtainen vuorovaikutuskoulutus farmasiassa. *Acta Universitatis Tamperensis* 1604. Tampere: Tampere University Press.

Isotalus, P. & Mäki, E. 2009. Tiedon rooli puheviestinnän oppimisessa. Tapaustutkimus opiskelijoiden kokemuksista. Teoksessa M. Almonkari & P. Isotalus (toim.) *Akateeminen puheviestintä. Kuinka opettaa puheviestintää yliopisto-opiskelijoille?* Helsinki: Finn Lectura, 25–35.

Jones, S. M. 2011. Supportive listening. *The International Journal of Listening* 25(1–2), 85–103.

Kompassi kartoittaa asiakkaan tilanteen. 2018. <http://www.sotetieto.fi/fi/tuotteet/kompassi-kartoittaa-asiakkaan-tilanteen> Viitattu 23.10.2018.

Korpi, T. 2001. Accumulating disadvantage: longitudinal analyses of unemployment and physical health in representative samples of the Swedish population. *European Sociological Review* 17(3), 255–273.

Krok, S. 2009. Hyviä äitejä ja arjen pärjääjiä. Yksinhuoltajia marginaalissa. *Acta Universitatis Tamperensis* 1437. Tampere: Juvenes Print.

Kuosmanen, J. 2013. Työttömän käyttäytymisen hallitsemisen tavoista. Diskurssianalyttinen tutkimus työttömän asemasta aktivointihaastatteluissa. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkielma.

Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely. 2017.

<http://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html> Viitattu 29.7.2018.

Kääriäinen, J. 2017. Kyykyttämistä vai auttamista? Työttömien haastattelut jakavat mielipiteet: "Yritetään nöyryyttää keskustelulla". <https://yle.fi/uutiset/3-9869563> Viitattu 19.2.2019.

Laajalahti, A. 2014. Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä. *Jyväskylä Studies in Humanities* 225. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Laine, T. 2018. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 29–51.

Leemann, L., Isola, A., Kukkonen, M., Puromäki, H., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2018. Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi. Kyselytutkimuksen tuloksia. Helsinki: Juvenes Print.

Lindlof, T. R. & Taylor, B. C. 2002. *Qualitative communication research methods*. Thousand Oaks: Sage.

Littlejohn, S. W. & Foss K. A. 2011. *Theories of human communication*. 10. painos. Long Grove: Waveland Press.

MacGeorge, E. L., Feng, B. & Burleson, B. R. 2011. Supportive communication. Teoksessa M. L. Knapp & J. A. Daly (toim.) *The sage handbook of interpersonal communication*. 4. painos. Thousand Oaks: Sage, 317–354.

Maddy, L. M., III, Cannon, J. G. & Lichtenberger, E. J. 2014. The effects of social support on self-esteem, self-efficacy, and job search efficacy in the unemployed. *Journal of Employment* 52(2), 87–93.

Manning, J. & Kunkel, A. 2014. Researching interpersonal relationships. Qualitative methods, studies, and analysis. Thousand Oaks: Sage.

Miller, G. R. 2002. On being persuaded. Some basic distinctions. Teoksessa J. P. Dillard & M. Pfau (toim.) The persuasion handbook. Developments in theory and practice. Thousand Oaks: Sage, 3–16.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Niemi, H. 2018. Kunta työllisyydenhoitajana. Työpakosta kokeiluihin. Acta Universitatis Tamperensis 2406. Tampere: Tampere University Press.

Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella tuettuna. 2019. http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/ammatinvalinta_koulutus/omaehtoinen_opiskelu/index.html Viitattu 9.2.2019.

Omavalmentaja. 2018. <https://duunitori.fi/tyopaikat/tyo/tampereen-kaupunki-omavalmentaja-ukraine-smsol-5936835> Viitattu 4.11.2018.

Palvelut työnhakijalle. 2017. <https://www.tampere.fi/tyo-ja-yrittaminen/tyollisyyspalvelut/palvelut-tyonhakijalle.html> Viitattu 15.7.2018.

Parkkinen, S. 2018. Aktiivimallin kumoamista vaativa kansalaisaloite luovutetaan puhemiehelle – keräsi 140 000 nimeä. <https://yle.fi/uutiset/3-10108763> Viitattu 19.2.2019.

Parks, M. R. 1994. Communicative competence and interpersonal control. Teoksessa M. L. Knapp & G. R. Miller (toim.) Handbook of interpersonal communication. Thousand Oaks: Sage, 589–618.

Paul, K. I. & Moser, K. 2009. Unemployment impairs mental health: meta-analyses. *Journal of Vocational Behavior* 74(3), 264–282.

Pekkonen, S. 2017. TE-toimistojen johtajat kyseenalaistavat työttömien haastattelut: "Tehdään, vaikkei tarvetta olisi". <https://www.kauppa-lehti.fi/uutiset/te-toimistojen-johtajat->

kyseenalaistavat-tyottomien-haastattelut-tehdaan--vaikkei-tarvetta-olisi/HxBhfc27 Viitattu 29.7.2018.

Petrucci, T., Blau, G. & McClendon, J. 2015. Effect of age, length of unemployment, and problem-focused coping on positive reemployment expectations. *Journal of Employment Counseling* 52(4), 171–177.

Pulliainen, M. 2018. Hallituksen keskeisin työllisyystavoite täyttyi – Työttömyyden lasku oli suurinta Pirkanmaalla. <https://www.aamulehti.fi/a/201370239> Viitattu 1.2.2019.

Rigazio-DiGilio, S. A. & Ivey, A. E. 2006. The helping interview: Developmental counselling and therapy. Teoksessa O. Hargie (toim.) *The handbook of communication skills*. Hove: Routledge, 481–504.

Rubin, R. B. & Martin, M. M. 1994. Development of a measure of interpersonal communication competence. *Communication Research Reports* 11(1), 33–44.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Tutkimuksen arviointi – reflektointia. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_3.html Viitattu 31.3.2019.

Saikka, P. 2018. Hallinnan rajoilla. Monialainen koordinaatio vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistämässä. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 74. Helsinki: Unigrafia.

Salovey, P., Schneider, T. R. & Apanovitch, A. M. 2002. Message framing in the prevention and early detection of illness. Teoksessa J. P. Dillard & M. Pfau (toim.) *The persuasion handbook. Developments in theory and practice*. Thousand Oaks: Sage, 391–406.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018a. Työttömyysturvan aktiivimalli. <https://stm.fi/tyottomyysturvan-aktiivimalli> Viitattu 15.7.2018.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018b. Työttömälle lisää mahdollisuuksia täyttää aktiivimallin vaatimukset. https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/tyottomalle-lisaa-mahdollisuuksia-tayttaa-aktiivimallin-vaatimukset Viitattu 8.2.2019.

Spitzberg, B. H. 2000. What is good communication? *Journal of the Association for Communication Administration* 29(1), 103–119.

Spitzberg, B. H. & Cupach, W. R. 2002. Interpersonal skills. Teoksessa M. L. Knapp & J. A. Daly (toim.) *Handbook of interpersonal communication*. Thousand Oaks: Sage, 564–611.

Sutinen, T. 2018. Hallitus antoi kuntien kokeilla työllisyyden hoitoa – Tulokset olivat hyviä, mutta nyt kokeilut ajetaan alas. <https://www.hs.fi/politiikka/art-2000005829425.html> Viitattu 28.10.2018.

Tanttu, T. 2017. ”Sitten uskaltaa kertoa omista asioista enemmän”. Maahanmuuttaja-asiakkaiden työvoimaneuvojan käsityksiä luottamuksen rakentamisesta asiointikeskustelussa. Teoksessa J. Koponen, L. Kokkonen, E. Kostianen & I. A. Virtanen (toim.) *Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2017*. Jyväskylä: Prologos ry, 24–41.

Tunnisteellisuus ja anonymisointi. 2018.

<http://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/tunnisteellisuus-ja-anonymisointi.html> Viitattu 15.7.2018.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2017. Kokemukset työttömien haastatteluista myönteisiä. https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1410877/kokemukset-tyottomien-haastatteluista-myonteisia Viitattu 15.7.2018.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018. Omatoimisen työnhaun mallin valmistelua jatketaan kolmikantaisesti. https://tem.fi/artikkeli/-/asset_publisher/omatoimisen-tyonhaun-mallin-valmistelua-jatketaan-kolmikantaisesti Viitattu 27.1.2019.

Työllisyyden vahva kasvu jatkui joulukuussa. 2019.

http://tilastokeskus.fi/til/tyti/2018/12/tyti_2018_12_2019-01-24_tie_001_fi.html Viitattu 8.2.2019.

Työllisyyskokeilu. 2017. <https://www.tampere.fi/tyo-ja-yrittaminen/tyollisyyspalvelut/tyollisyyskokeilu.html> Viitattu 15.7.2018.

Työttömän perusturvan menot ylittivät vuonna 2018 ansioturvan menot ensimmäistä kertaa. 2019. https://www.kela.fi/ajankohtaista/-/asset_publisher/mHBZ5fHNro4S/content/tyottoman-perusturvan-menot-ylittivat-vuonna-2018-ansioturvan-menot-ensimmaista-kertaa Viitattu 24.3.2019.

Tökkäri, V. 2018. Fenomenologisen, hermeneuttis-fenomenologisen ja narratiivisen kokemuksen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa J. Toikkanen & I. A. Virtanen (toim.) Kokemuksen tutkimus VI. Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: Lapland University Press, 64–84.

Usein kysyttyä aktiivimallista. 2018. http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioit_kanssamme/te_palvelut/usein_kysyttya/usein_kysyttya_aktiivimallista/index.html Viitattu 12.10.2018.

Valkonen, T. 2003. Puheviestintätaitojen arviointi. Näkökulmia lukiolaisten esiintymis- ja ryhmätaitoihin. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 7. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Virtanen, I. & Isotalus, P. 2009. Miesten tukea antava viestintä eroavalle ystävälle. Teoksessa A. Kääriäinen, J. Hämäläinen & P. Pölkki (toim.) Ero, vanhemmuus ja tukeminen. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto/Neuvo-projekti, 224–253.

Värk, A. & Reino, A. 2018. Meaningful solutions for the unemployed or their counsellors? The role of case managers' conceptions of their work. *British Journal of Guidance & Counselling* 46(1), 12–26.

Wahl, H. 2018. Passiivisesta objektista aktiiviseksi toimijaksi: Tarkastelussa TE -toimiston asiakkaan rooli ja aktiivisuus työttömyysturvan aktiivimallissa. Vaasan yliopisto. Julkisjohtamisen pro gradu -tutkielma.

Wanberg, C. 2012. The Individual Experience of Unemployment. *Annual Review of Psychology* 63(1), 369–396.

Laki julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta 2017/505

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012/916

Työttömyysturvalaki 2002/1290

LIITTEET

LIITE 1

Tiedote- ja suostumuskirje

Pro gradu: Työnhakijoiden kokemuksia omavalmentajien viestinnästä

TIEDOTE TUTKITTAVILLE JA SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija

Kati Aaltonen, puheviestinnän maisteriopiskelija
Tampereen yliopisto, Kalevantie 4, 33100 Tampere
[puhelinnumero]
[sähköpostiosoite]

Ohjaaja

Pekka Isotalus, FT, professori (puheviestintä)
Tampereen yliopisto, Kalevantie 4, 33100 Tampere
[puhelinnumero]
[sähköpostiosoite]

Tutkimuksen taustatiedot

Tutkimusorganisaatio on Tampereen yliopisto. Tutkittavien haastattelut kuuluvat Kati Aaltosen puheviestinnän pro gradu -tutkielman aineistoon. Opinnäytetyö on aloitettu 1.7.2018 ja se valmistuu 31.5.2019 mennessä.

Tutkielman toteuttamiseen on saatu tutkimuslupa Tampereen kaupungilta 14.8.2018 sekä työ- ja elinkeinoministeriöltä 27.8.2018 (TEM/7/03.10.03/2018). Tutkimus on yksittäinen eikä aineistoa käytetä muissa tutkimuksissa. Tutkielma ei ole saanut rahoitusta.

Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja merkitys

Tutkielman aiheena ovat työnhakijoiden kokemukset omavalmentajan viestinnästä Pirkanmaan työllisyyskokeilussa. Tutkielma tuo uutta tietoa asiantuntijan ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta työllisyyspalveluiden kontekstissa. Tutkielmassa hyödynnetään puheviestinnän ja muiden alojen aiempaa tutkimusta. Tutkielman tavoitteena on löytää omavalmentajan ja työnhakijan tapamisten hyviä käytäntöjä, joita voidaan hyödyntää työvoimaneuvojien koulutuksessa ja palvelun laadun parantamisessa.

Tutkimusaineiston käyttötarkoitus, käsittely ja säilyttäminen

Aineistoa käytetään Kati Aaltosen puheviestinnän maisteriopintojen pro gradu -tutkielmassa. Aineisto anonymisoidaan litterointivaiheessa poistamalla henkilöiden nimet, asuinpaikat ja muut tunnistetiedot.

Haastattelutallenteet säilytetään sanelukoneessa, jota ei missään tutkimuksen vaiheessa liitetä tietoverkkoon. Henkilötietoja (nimi, puhelinnumero) säilytetään manuaalisena aineistona. Sanelukonetta ja henkilötietoja säilytetään lukitussa tilassa, jonne ei ole pääsyä ulkopuolisilla. Vain tutkija käsittelee tietoja.

Tutkimusaineistoa ei arkistoida. Aineistoa säilytetään siihen asti, että pro gradu -tutkielma on arvosteltu. Tämän jälkeen aineisto ja henkilötiedot hävitetään.

Menettelyt, joiden kohteeksi tutkittavat joutuvat

Tutkija rekrytoi tutkittavan henkilökohtaisesti Tampereen kaupungin työllisyyspalveluissa tai saa tutkittavan yhteystiedot omavalmentajalta. Otannassa pyritään löytämään sukupuoleltaan, iältään ja taustaltaan erilaisia tutkittavia. Aineisto kerätään yksilohaastatteluina. Tutkittava täyttää taustatiedot-lomakkeen, jossa ei kysytä nimeä tai yhteystietoja.

Tutkittavat ovat 25–55-vuotiaita ja he asuvat Tampereella. Tutkittava on tavannut omavalmentajan vähintään kaksi kertaa tai tutkittava on ensitapaamisen jälkeen ollut yhteydessä omavalmentajaan muilla tavoilla (puhelut, viestit ja sähköpostit).

Miten ja mihin tutkimustuloksia aiotaan käyttää

Tulokset julkaistaan opinnäytetyössä, joka on luettavissa Tampereen yliopiston julkaisuarkistossa (TamPub). Opinnäytetyö voidaan julkaista Tampereen kaupungin internet-sivuilla. Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää kansainvälisissä ja kansallisissa julkaisuissa, kongressi- ja seminaariesityksissä ja opetuksessa. Tutkittava saa halutessaan tekstiviestillä tiedon opinnäytetyön valmistumisesta.

Tutkittavien oikeudet

Osallistuminen tutkimukseen on täysin vapaaehtoista. Tutkittavilla on tutkimuksen aikana oikeus kieltäytyä tutkimuksesta ja keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä vaiheessa tahansa ilman, että siitä aiheutuu heille mitään seuraamuksia. Tässä tapauksessa mahdollisesti jo tallennettu aineisto tuhoetaan. Tutkimuksen järjestelyt ja tulosten raportointi ovat luottamuksellisia. Tutkimuksesta saatavat tutkittavien henkilökohtaiset tiedot tulevat ainoastaan tutkittavan ja tutkijaryhmän käyttöön. Tulokset julkaistaan tutkimusraporteissa siten, ettei yksittäistä tutkittavaa voi tunnistaa. Tutkittavilla on oikeus saada lisätietoa tutkimuksesta tutkijaryhmän jäseniltä missä vaiheessa tahansa.

Tutkittavan suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Olen perehtynyt tämän tutkimuksen tarkoitukseen ja sisältöön, kerättävän tutkimusaineiston käyttöön sekä tutkittavien oikeuksiin. Suostun osallistumaan tutkimukseen annettujen ohjeiden mukaisesti. Voin halutessani peruuttaa tai keskeyttää osallistumiseni tai kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta missä vaiheessa tahansa. Tutkimustuloksiani ja kerättyä aineistoa saa käyttää ja hyödyntää sellaisessa muodossa, jossa yksittäistä tutkittavaa ei voi tunnistaa.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Päiväys

Tutkijan allekirjoitus ja nimenselvennys

Taustatiedot-lomake**Pro gradu: Työnhakijoiden kokemuksia OMA-valmentajien viestinnästä****TAUSTATIEDOT****Ikä**

____ vuotta

Asuinkunta

Siviilisäätö

- naimaton
- avoliitossa
- avioliitossa
- asumuserossa
- eronnut
- leski
- muu

Ylin koulutusaste

- kansakoulu
- peruskoulu
- lukio tai ylioppilas
- ammattikoulu tai -kurssi
- ammattikorkeakoulu tai -opisto
- korkeakoulu, alemman asteen tutkinto
- korkeakoulu, ylemmän asteen tutkinto
- tutkijakoulutus
- muu, mikä?

Sukupuoli

- mies
- nainen
- muu
- en halua sanoa

Työttömänä työnhakijana ennen ensitapaamista OMA-valmentajan kanssa

- alle 3 kuukautta
- 3–11 kuukautta
- 1–2 vuotta
- 3–5 vuotta
- 6–10 vuotta
- yli 10 vuotta

Teemahaastattelurunko

Kuinka monta kertaa olet tavannut OMA-valmentajan? Onko henkilö pysynyt samana?
Onko mies vai nainen? Mitä ikäluokkaa? (samaa/eri kuin sinä itse)
Oletko tapaamisten lisäksi ollut yhteydessä häneen? Millä tavoilla ja kuinka usein? Onko ollut helppo saada kiinni?

Millaisia ennakko-odotuksia sinulla oli ennen OMA-valmentajan tapaamista?

- aiemmat kokemukset
- toiveet, pelot

Miten odotusten kanssa kävi?

Teema 1: Suostuttelu aktiivisuuteen

Millainen vaikutus tapaamisilla OMA-valmentajan kanssa on ollut aktiivisuusehdon täyttämiseen sinun kohdallasi? Aktiivimalli tuli voimaan vuoden 2018 alussa.

- palkkatyö, yritystoiminta, työnhakuvalmennus, uravalmennus, työvoimakoulutus, kuntouttava työtoiminta, rekrykoulutus

Millaisia ehdotuksia työllistymistä edistävästä palveluista sait OMA-valmentajalta?

- millaisia perusteluja OMA-valmentajalla oli?
- kuunneltiinko mielipidettäsi?
- saiko hän mielesi muuttumaan, olisitko päätenyt samaan ilman OMA-valmentajaa?

Millainen olosi oli päätöksen jälkeen?

- iloinen / pettynyt, miksi?

Millaisia onnistumistarinoita OMA-valmentaja kertoi muista asiakkaista?

Mikä saa sinut/ei saa sinua luottamaan OMA-valmentajaan?

Onko OMA-valmentaja kertonut itsestään? Muuttiko se suhtautumistasi häneen?

Teema 2: Tukea antava viestintä

Saitko mielestäsi sopivasti tietoa tapaamisessa?

- tiesitkö, mitä sinun pitää tehdä / tapahtuu seuraavaksi
- entä puhelimesta / viesteissä?

Millaisista asioista olet puhunut OMA-valmentajan kanssa?

- miten OMA-valmentaja reagoi? oliko empaattinen / arvosteleva

Millaisiin asioihin olet pyytänyt apua tai tukea OMA-valmentajalta?

- esim. vaikeat asiat elämässä tai työhaussa
- miten OMA-valmentaja reagoi?

Millaista kannustusta olet saanut OMA-valmentajalta?

Miten OMA-valmentaja osoittaa kuuntelevansa sinua?

Teema 3: Vuorovaikutusosaaminen

Mitkä asiat OMA-valmentajan kanssa ovat toimineet ja mitkä eivät?

Mikä on ollut suurin hyöty tapaamisista?

Mitä jäi puuttumaan? Millaista keskustelua olisi voinut olla enemmän?

Haastateltava täyttää ICCS:n.

Millaisia ajatuksia heräsi väittämiin liittyen?

ICCS-lomake ja vastausten jakauma

LIITE 4

OMA-valmentajan vuorovaikutusosaaminen

Arvioi ruksilla (X), kuinka usein OMA-valmentaja käyttäytyi tapaamisissa väitteessä kuvatulla tavalla.

VÄITE	LÄHES AINA	USEIN	JOSKUS	HARVOIN	EI JUURI KOSKAAN
OMA-valmentaja pystyy asettumaan asemaani.	4	3	3	0	1
Minusta tuntuu, että OMA-valmentaja ymmärtää minua.	4	6	0	0	1
OMA-valmentajan keskustelut ovat melko yksipuolisia.	1	1	1	4	4
OMA-valmentajan ajatukset harhailevat keskustelujen aikana.	0	0	0	4	7
OMA-valmentaja hallitsee keskusteluja ja valitsee, mistä aiheista puhumme.	1	3	3	2	2
OMA-valmentajan on vaikea löytää oikeita sanoja ilmaista itseään.	0	0	3	5	3
OMA-valmentajan viestintä on yleensä toteavaa, ei arvostelevaa.	6	2	1	1	1
OMA-valmentaja viestii minulle niin kuin olisin tasavertainen ihminen.	7	3	0	1	0
OMA-valmentaja pyrkii katsomaan minua silmiin, kun hän puhuu.	5	4	2	0	0
OMA-valmentaja saa suostuteltua minut oman näkemyksensä kannalle.	2	1	4	2	2