

Tiiu Pousi

OHJAUS YKSILÖN TYÖELÄMÄ- ORIENTAATION TUKENA

Omavalmentajien näkemyksiä ohjaustyöstä Pirkanmaan
työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisessa kokeilussa

TIIVISTELMÄ

Tiiu Pousi: Ohjaus yksilön työelämäorientaation tukena – Omavalmentajien näkemyksiä ohjaustyöstä
Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisessa kokeilussa
Pro gradu -tutkielma
Tampereen yliopisto
Kasvatustieteiden ja kulttuurin tiedekunta
Toukokuu 2019

Yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuneet muutokset ovat lisänneet erilaisten ohjaus- ja neuvontapalvelujen merkitystä osana yksilön työllistymisen tukemista. Palveluja on pyritty kehittämään entistä yksilöllisemmiksi ja asiakaslähtöisemmiksi, minkä avulla voidaan mahdollistaa riittävä tuki sitä tarvitseville asiakkaille. Pirkanmaalla toteutettiin 1.8.2017–31.12.2018 työvoima- ja yrityspalvelujen alueellinen kokeilu, jonka aikana kunnat vastasivat työllisyyspalvelujen tarjoamisesta kokeilulaisissa määritetyille kohderyhmälle. Kohderyhmään kuuluivat työttömät työnhakijat, joiden työttömyysetuus oli Kelan työmarkkinatuki tai peruspäiväraha. Kokeilussa kaikille työnhakija-asiakkaille määriteltiin henkilökohtainen omavalmentaja, jonka tehtävänä oli esimerkiksi tukea asiakasta työnhaussa, työllistymissuunnitelman laatimisessa sekä työllistymistä tukevien palvelujen valinnassa ja niihin ohjaamisessa.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaisena toimintana OMA-valmennus näyttäytyi omavalmentajien näkökulmasta ja millaisia ohjauksen käyttöteorioita omavalmentajat hyödynsivät osana käytännön työtään. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostui konstruktivistisesta ohjausteoriasta, jossa ohjaus nähdään vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön perustuvana toimintana. Ohjausta tarkasteltiin tutkimuksessa yksilön työelämäorientaation tukemisena, joka korostaa ohjauksen merkitystä yksilön omien voimavarojen ja mahdollisuuksien tunnistamisessa sekä laajemmin uran ja elämän suunnittelussa. Tutkimuksen avulla pyrittiin tuomaan esille uusia näkökulmia siitä, millaista on työelämäorientaatiota tukeva ohjaus työllisyyspalvelujen kontekstissa.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tapaustutkimuksena, jonka aineistonkeruumenetelmänä toimi teemahaastattelu. Tutkimuksessa haastateltiin kymmentä Pirkanmaan työllisyyskokeilun aikana työskennellyttä omavalmentajaa, joilla oli eri pituinen työkokemus ohjaus- ja asiakastyöstä. Haastattelut toteutettiin tammikuussa ja helmikuussa 2019. Kerätty aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että OMA-valmennus nähtiin henkilökohtaisena ja asiakaslähtöisenä palvelumallina, jossa hyödynnettiin monipuolisesti erilaisia palveluja ja verkostoissa tehtävää yhteistyötä. Haasteita omavalmentajien työhön syntyi pääasiassa suurista asiakasmääristä ja rajallisista aikaresursseista, minkä lisäksi omavalmentajilta edellytettiin laajaa osaamiskenttää. Tulosten perusteella omavalmentajat hyödynsivät ohjaustyössään neljää erilaista käyttöteoriaa, jotka olivat dialogisuus, rinnalla kulkeminen, voimavara- ja ratkaisukeskeisyys sekä valmentava työote. Käyttöteorioita yhdisti konstruktivistinen ohjauskäsitys, joka korostaa yksilön aktiivista asemaa osana ohjausprosessia. Asiakkaan kohtaaminen ja inhimillinen vuorovaikutus mahdollistivat tilan asiakkaan kuulemiselle, yksilöllisten lähtökohtien huomioimiselle sekä tavoitteiden eteenpäin viemiselle. Tulosten mukaan henkilökohtaisella palvelulla ja moniammatillisella yhteistyöllä on mahdollista rakentaa ohjaukseen jatkuvuutta sekä tukea yksilön kokonaisvaltaista työelämään orientoitumista.

Avainsanat: OMA-valmennus, työllisyyskokeilu, ohjaus, työelämäorientaatio, käyttöteoria

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	4
2	TYÖVOIMAPALVELUJEN HENKILÖKOHTAISTAMINEN	7
2.1	NÄKÖKULMIA TYÖELÄMÄN MUUTOKSEEN	7
2.2	TYÖVOIMAPALVELUJEN KEHITTYMINEN	8
2.3	PIRKANMAAN TYÖVOIMA- JA YRITYSPALVELUJEN ALUEELLINEN KOKEILU	11
2.4	OMA-VALMENNUS	13
3	TYÖELÄMÄORIENTAATIOTA TUKEVA OHJAUS	16
3.1	OHJAUKSEN MÄÄRITTELYÄ	16
3.2	KONSTRUKTIVISTINEN OHJAUS	18
3.3	KÄYTTÖTEORIA	21
3.4	TYÖLLISTYMINEN JA OHJAUS	24
3.5	TYÖELÄMÄORIENTAATION TUKEMINEN	27
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	30
4.1	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA -KYSYMYKSET	30
4.2	TUTKIMUSOTTEENA LAADULLINEN TAPAUSTUTKIMUS	31
4.3	AINEISTON HANKINTA	32
4.4	AINEISTON ANALYYSI	35
4.4.1	<i>Aineistolähtöinen sisällönanalyysi</i>	35
4.4.2	<i>Analyysin eteneminen</i>	36
5	OMA-VALMENNUS TOIMINTANA	40
5.1	HENKILÖKOHTAINEN PALVELUMALLI	40
5.2	ASIAKSLÄHTÖISET PALVELUKOKONAISUUDET	42
5.3	KOKONAISTILANTEEN ARVIOINTI	44
5.4	VERKOSTOYHTEISTYÖ	46
6	OMAVALMENTAJIEN KÄYTTÖTEORIAM	49
6.1	DIALOGISUUS	49
6.2	RINNALLA KULKEMINEN	51
6.3	VOIMAVARA- JA RATKAISUKESKEISYYS	53
6.4	VALMENTAVA TYÖOTE	55
6.5	YHTEENVETO KÄYTTÖTEORIOISTA	58
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	59
7.1	TULOSTEN TARKASTELU	59
7.2	LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI JA EETTISYYS	62
7.3	JATKOTUTKIMUSAIHEET	64
	LÄHTEET	65
	LIITTEET	71

KUVIOT

KUVIO 1. Käyttöteorian muodostuminen	23
KUVIO 2. Esimerkki yhteistyökumppaneista	47
KUVIO 3. Omavalmentajien käyttöteoriat	58

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Esimerkki aineiston pelkistämisestä	37
TAULUKKO 2. Esimerkki ryhmittelystä ja alaluokkien muodostamisesta	37
TAULUKKO 3. Esimerkki aineiston käsitteellistämisestä ja pääluokkien muodostamisesta	38
TAULUKKO 4. Esimerkki yhdistävän luokan muodostamisesta (OMA-valmennus toimintana)	38
TAULUKKO 5. Esimerkki yhdistävän luokan muodostamisesta (Omavalmentajien käyttöteoriat)	39

1 JOHDANTO

Yhteiskuntarakenteen muutokset ja työelämän lisääntyneet vaatimukset ovat heijastuneet yksilöiden elämäntapoihin monella tapaa. Erilaiset työsuhteet ja työnteon muodot ovat yleistyneet, samalla kun työhön liittyy entistä enemmän erilaisia katkoksia ja siirtymiä. Ohjauksen avulla pyritään vahvistamaan yksilön kykyä sietää epävarmuutta, hallita muutoksia sekä tehdä erilaisia uraan ja elämään liittyviä päätöksiä (Savickas 2013, 179; McLeod 2013, 14). Tämän vuoksi myös osana työllistymistä tukevien palvelujen kokonaisuutta ovat yleistyneet erilaiset ohjauksen, neuvonnan ja urasuunnittelun palvelut. Palvelujen henkilökohtaistaminen on näkynyt pyrkimyksenä kehittää toimintaa aiempaa yksilöllisemmäksi ja asiakaslähtöisemmäksi, minkä avulla voidaan mahdollistaa riittävä tuki ja ohjaus sitä tarvitseville asiakkaille (Jääskeläinen, Jokinen & Spangar 2008, 2–3; Arnkil & Spangar 2018, 254–256). Ohjaus onkin alettu ymmärtää elinikäisen oppimisen, osaamisen kehittämisen sekä laajemmin yksilön uran ja elämän suunnittelun prosessina, mikä tekee siitä merkittävän tutkimuskohteen kasvatustieteen kentällä.

Pirkanmaalla toteutettiin 1.8.2017–31.12.2018 työvoima- ja yrityspalvelujen alueellinen kokeilu, jonka yhteydessä käynnistettiin uusi henkilökohtainen palvelumalli, OMA-valmennus. OMA-valmentajamallissa jokaiselle kokeilun kohderyhmään kuuluvalla työttömällä työnhakija-asiakkaalle määriteltiin henkilökohtainen omavalmentaja, jonka tehtävänä oli kokeilun ajan esimerkiksi tukea asiakasta työhaussa ja työllistymissuunnitelman laatimisessa sekä auttaa sopivien palvelujen valinnassa ja niihin ohjaamisessa (Annala ym. 2019, 40–41). OMA-valmennuksen voidaan nähdä edustavan inhimillistä lähestymistapaa työllisyydenhoitoon, sillä se huomioi henkilökohtaisen palvelun, tuen ja ohjauksen merkityksen työelämään liittyvissä siirtymä- ja valintatilanteissa (Arnkil, Spangar & Jokinen 2019, 37). Työttömyyden syyt ja vaikutukset ovat aina yksilöllisiä, minkä vuoksi myös ohjauksessa tulisi huomioida asiakkaan tilanne ja tilanteeseen sopivien ratkaisujen etsiminen (Tapaninen 2000, 26–28).

Tämän pro gradu -tutkielman tarkoituksena on lisätä ymmärrystä työllisyyskokeilun aikana tehdystä ohjaustyöstä. Tutkimustehtävänä on selvittää, millaisena toimintana OMA-valmennus näyttäytyi omavalmentajien näkökulmasta ja millaisia työelämäorientaatiota tukevia ohjauskäytäntöjä omavalmentajat hyödynsivät osana käytännön työtään. Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä toimii konstruktivistinen ohjausteoria, jossa ohjaus nähdään vuorovaikutteisena, yhteistyöhön ja aktiivisuuteen perustuvana toimintana. Ohjauksen toteutuminen edellyttää asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaista huomiointia (ks. Peavy 2006), mikä on korostunut myös osana työvoimapalvelujen suunnittelua ja kehittämistä (Spangar, Arnkil & Vuorinen 2008, 54). Ohjausta tarkastellaan tässä tutkimuksessa yksilön työelämäorientaation tukemisena, jolla on yhteys ohjattavan koko elämäntilanteeseen. Työelämäorientaation vahvistaminen kytkeytyy yksilön tietoihin, taitoihin ja valmiuksiin sekä kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin (Penttinen, Skaniakos, Lairio & Ukkonen 2011), jolloin ohjauksen tavoitteena nähdään työllistymistä laajemmin yksilön työelämään orientoitumisen tukeminen.

Tutkimus on luonteeltaan laadullinen tapaustutkimus, jonka toteutin haastattelemalla kymmentä työllisyyskokeilun aikana työskennellyttä omavalmentajaa. Tapaustutkimuksen avulla pyrin tuottamaan uutta tietoa OMA-valmentajamallista, tunnistamaan palvelumallin haasteita ja mahdollisia kehityskohteita sekä lisäämään ymmärrystä työelämäorientaatiota tukevasta ohjauksesta työllisyyspalvelujen kontekstissa. Tutkimusaihe on erittäin ajankohtainen ja kasvatustieteellisestä näkökulmasta vähän tutkittu, minkä vuoksi tutkimuksen avulla saatuja tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi omavalmentajien ammattitaidon ja osaamisen kehittämisessä sekä yksilöllisten ja asiakaslähtöisten ohjauspalvelujen suunnittelussa. Ohjauksen ja neuvonnan avulla voidaan tukea kaiken ikäisten kansalaisten kykyä selviytyä muutoksissa, tunnistaa valmiutensa ja mahdollisuutensa sekä tehdä erilaisia työuraan ja elämäntilanteeseen liittyviä päätöksiä.

Tutkielma muodostuu seitsemästä pääluvusta. Seuraavassa luvussa tarkastelen työelämässä tapahtuneita muutoksia, työvoimapalvelujen kehitystä ja palvelujen henkilökohtaistamista, minkä lisäksi luon katsauksen Pirkanmaan työllisyyskokeilusta ja OMA-valmennuksesta. Kolmannessa luvussa määrittelen tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen työelämäorientaatiota tukevan ohjauksen näkökulmasta ja tarkastelen ohjauksen erilaisia toimintaympäristöjä, tavoitteita ja käytäntöjä. Neljännessä luvussa kerron tutkimustehtävästä, tut-

kimusmenetelmistä ja tutkimuksen toteutuksesta. Viidennessä ja kuudennessa luvussa esitän tutkimuksen tulokset aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä saatujen luokitusten mukaisesti. Viimeisessä luvussa tarkastelen tutkimuksen keskeisiä tuloksia suhteessa teoreettiseen viitekehykseen sekä pohdin tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyviä kysymyksiä.

2 TYÖVOIMAPALVELUJEN HENKILÖKOHTAISTAMINEN

Tässä luvussa kuvaan yleisesti yhteiskunnan ja työelämän nykyisiä kehityssuuntia. Tarkastelen työvoimapalvelujen kehittymistä henkilökohtaistamisen näkökulmasta, joka asettaa lähtökohdan myös ohjauspalvelujen asiakaslähtöisyyden ja yksilöllisyyden lisäämiselle. Luvun lopuksi luon katsauksen Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisesta kokeilusta ja OMA-valmennuksesta, jotka muodostavat kontekstin tutkimalleni ilmiölle.

2.1 Näkökulmia työelämän muutokseen

Yhteiskunnan ja työelämän kehitystä luonnehtivat nopeat muutokset, epävarmuus ja ennakkoimattomuus. Jälkimodernia yhteiskuntaa määrittelevät kehitystrendit, kuten globalisaatio, teknologian kehitys ja työn subjektivoituminen, ovat lisänneet paitsi erilaisia työnteon muotoja, myös katkoksia perinteisiin työuriin. Epätyypilliset työsuhteet, itsensä työllistämisen muodot ja työurien katkonaisuus ovat yleistyneet, samalla kun lineaarisen työuran sijaan kouluttautuminen ja opiskelu ovat kiinnittyneet entistä vahvemmin osaksi ihmisen elämäntaakkaa. Keskeiseksi edellytykseksi työelämässä pärjäämiselle onkin noussut epävarmuuden hyväksyminen ja hallinta, joiden avulla yksilö voi säilyttää toimintavalmiutensa ennakkoimattoman tulevaisuuden suhteen. (Herranen & Penttinen 2008, 15–16; Pasanen 2003.)

Arnkilän ja Spangarin (2018) mukaan työelämässä tapahtuneita muutoksia luonnehtivat erityisesti kolme toisiinsa kytkeytyneitä ilmiötä, joita ovat työurien moninaistuminen, työmarkkinoiden monimutkaistuminen sekä työttömyyden kroonistuminen. Työurat ovat muuttaneet entistä epävarmemmiksi ja pirstaleisemmiksi, ja ne sisältävät aiempaa enemmän eri elämäntaakoihin liittyviä katkoksia ja siirtymiä. Työmarkkinoilla vaaditaan monitaitoisuutta, itsensä kehittämistä ja koko aikuisiän tapahtuvaa elinikäistä oppimista. (Arnkil & Spangar 2018, 235–236.) Uuden työn käsitteellä on kuvattu esimerkiksi työsuhteiden epätyypillistymistä eli erilaisten työnteon muotojen yleistymistä, työn kasvavaa epävarmuutta ja työnteokijöiden lisääntyneitä liikkuvuutta eri työpaikkojen välillä (Julkunen 2008, 109; Nätti & Pyöriä

2017, 26). Tämän voidaan nähdä asettaneen tarpeen erilaisten työllistymistä tukevien ohjaus- ja tukipalvelujen kehittämiseksi sekä ulottamiselle entistä useamman kansalaisen saataville.

Työelämään liittyvillä siirtymillä tarkoitetaan liikettä esimerkiksi työllisyyden ja työttömyyden, palkkatyön ja opiskelun sekä erilaisten työsuhteiden ja työmarkkinoille osallistumisen muotojen välillä (Suikkanen, Linnakangas, Martti & Karjalainen 2001, 11–12). Lisääntyneiden työelämäsiirtymien nähdään lisäävän valintojen mahdollisuuksia, mutta ne tuovat mukanaan myös aiempaa enemmän riskejä ja kasvavaa epävarmuutta (Kauppila & Vanhalakka-Ruoho 2015, 49). Julkunen (2008, 116) esittää, että epävarmuutta ei aiheuta pelkäämään työttömyyden tai työpaikan menettämisen uhka, vaan tätäkin enemmän tulevaisuuden ennakoimattomat muutokset ja oman osaamisen ylläpitämisen vaatimukset. Voidaan nähdä, että vastuu oman elämän ja uran suunnittelusta on lisääntynyt, sillä yhteiskunnan yksilöllistyminen toimii sekä velvollisuuksien että mahdollisuuksien tarjoajana (Kauppila & Vanhalakka-Ruoho 2015, 51). Yksilöltä tämä edellyttää muutoksiin sopeutumista sekä kykyä tehdä erilaisia uraan ja elämään liittyviä päätöksiä.

Yksilöt kohtaavat monia koulutukseen, ammattiin ja työhön liittyviä muutos- ja valintatilanteita, minkä lisäksi myös ammattien ja työpaikkojen sisällä tapahtuu erilaisia siirtymiä ja katkoksia (Kauppila & Vanhalakka-Ruoho 2015, 45). Yhteiskunnassa tapahtuneiden muutosten myötä huomiota onkin alettu kiinnittää työttömyyden taloudellisten ja sosioekonomisten vaikutusten ohella myös työttömyyden yksilöllisiin vaikutuksiin. Erityisesti pitkittyessään työttömyys voi johtaa moniin erilaisiin fyysisiin ja psyykkisiin oireisiin, jotka syntyvät yksilön osallisuuden, vaikutusmahdollisuuksien ja toimintakyvyn vähenemisestä. Työttömyyteen kytkeytyykin monia erilaisia toimentuloon, terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä kysymyksiä. (Pakarinen 2018, 195–196.) Merkittäväksi nousee kysymys siitä, miten yksilöä voidaan parhaiten tukea erilaisten muutosten kohtaamisessa ja epävarmuuden hyväksymisessä.

2.2 Työvoimapalvelujen kehittyminen

Työelämän muutoksiin ja työttömyydestä aiheutuviin haasteisiin on pyritty vastaamaan tuottamalla palveluja, joiden tavoitteena on sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien ennal-

taehkäisy sekä kansalaisten toimintakyvyn ja osallisuuden ylläpito. Hyvinvointiyhteiskunnan kehittyminen on mahdollistanut laajan palveluvalikoiman syntyminen, mutta samalla toiminta on eriytynyt usealle eri sektorille ja palveluntarjoajalle. (Era & Koskimies 2007, 20.) Vaikka asiakkaiden tyytyväisyyden työvoimapalveluihin on koettu kasvaneen viime vuosina, palvelujen asiakaslähtöisyydessä, henkilökohtaisuudessa ja yksilöllisyydessä on yhä nähty parannettavaa. Tästä syystä palvelujen kehittäminen voidaan nähdä tärkeänä myös työvoimapalvelujen laadun kehittämisen näkökulmasta. (Spangar, Arnkil & Vuorinen 2008, 54.)

Julkisten työvoimapalvelujen tehtävänä on paitsi vastata työmarkkinoiden tarpeisiin, myös tukea kansalaisten työllistymistä, uravalintoja ja ammatillista kehittymistä (Onnismaa 2007, 17). Lain mukaan julkisilla työvoima- ja yrityspalveluilla pyritään edistämään työmarkkinoiden toimivuutta parantamalla työvoiman saatavuutta ja tarjoamalla työnhakijoille mahdollisuuksia saada työtä. Lisäksi niiden avulla tuetaan uuden yritystoiminnan syntymistä ja kehitetään uusia toimintaedellytyksiä ja työelämän laatua. Työvoima- ja yrityspalvelut pitävät sisällään esimerkiksi työnvälityspalveluja, tieto- ja neuvontapalveluja sekä yritystoiminnan käynnistämisen- ja kehittämispalveluja. Asiakkaan arvioidun palvelutarpeen perusteella työnhakijalle tarjotaan sellaisia työvoima- ja yrityspalveluja, jotka parhaiten tukevat osaavan työvoiman saatavuutta tai edistävät asiakkaan sijoittumista työmarkkinoille. Mikäli palveluntarve edellyttää muunlaisia palveluja, asiakkaalle annetaan tietoa palvelumahdollisuuksista tai asiakas ohjataan oikean palvelunjärjestäjän palvelujen piiriin. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.)

Arnkilän ja Spangarin (2018) mukaan työvoimapolitiikan ja -palvelujen nykyisessä kehityksessä on havaittavissa palvelujen erilaistumista ja yksilöitymistä. Kun vielä kaksikymmentä vuotta sitten Euroopan maiden työvoimapalvelujen tyypillinen toteutustapa oli alueellisella ja paikallisella tasolla toimiva valtiollinen työvoimapalvelu, tänä päivänä erityisesti paikallishallinnon eli kuntien rooli palvelujen järjestämisessä on kasvanut. Samalla myös uudet markkinamallit, kuten palvelujen ulkoistaminen ja kilpailuttaminen sekä erilaiset kumppanuudet ja yksityisen sektorin käyttö työvoimapalvelujen järjestämisessä, ovat lisääntyneet merkittävästi. Tutkijat näkevät, että työvoimapolitiikan kehitys elää eräänlaista muutosvaihetta, joka kiinnittyy työelämässä, yhteiskunnan rakenteissa ja palvelujärjestelmässä tapahtuviin muutoksiin. (Arnkil & Spangar 2018, 234–235; Arnkil, Spangar & Jokinen 2019.)

Työvoimapalvelujen toteuttamisen kokonaisuus voidaan jakaa kansainvälisesti kolmeen erilaiseen perusmalliin: *yksityistettyyn malliin, kunnalliseen malliin ja kumppanuusmalliin*. Yksityistetyssä mallissa, joka on käytössä esimerkiksi Australiassa ja Iso-Britanniassa, työvoimapalvelujen järjestäminen pohjautuu palvelujen yksityistämiseen kokonaan tai merkittävässä määrin. Työvoimapalvelut ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta ja yrittäjiltä, joilla on kilpailutuksen kautta mahdollisuus tarjota palveluja tehokkaimmaksi ja innovatiivisemmaksi arvioimallaan tavalla. Kunnallisessa mallissa työvoimapalvelujen järjestäminen perustuu vastaavasti kunnallistamiseen eli kunnalliset työvoimapalvelut toimivat palvelujen tarjoajana työttömille työnhakijoille, kun taas valtion rooli on työvoimapolitiikan strategia-suunnittelussa, tiedontuotannossa, tulosten vertailussa ja kuntien palvelujen tukemisessa. Kunnallinen malli on toteutettu kokonaisuudessaan vain Tanskassa, ja sen nähdään toimineen esikuvana myös Suomen työvoimapolitiikan ja -palvelujen kehittämisessä nykyiseen muotoonsa. Yksityisen ja kunnallisen piirteitä yhdistelevä kumppanuusmalli on käytössä Suomen lisäksi esimerkiksi Ruotsissa, Saksassa ja Hollannissa. Kumppanuusmalli perustuu valtion, kuntien, kolmannen sektorin sekä yksityisten palvelujen yhteistyöhön ja kumppanuuksiin osana työvoimapalvelujen suunnittelua ja toteuttamista. (Arnkil & Spangar 2018.)

Riippumatta siitä millaiseen malliin työvoimapalvelut perustuvat, työllisyydenhoidossa merkittäväksi nousevat usein samat peruskysymykset. Asiakkuussuhteen alussa huomiota tulee kiinnittää hyvään yhteistyösuhteeseen ja asiakaslähtöiseen palveluntarpeen arviointiin, minkä lisäksi olennaista on varmistaa palveluprosessin sujuvuus, henkilökohtainen palvelu ja saavutettujen tulosten arviointi. (Arnkil & Spangar 2018, 254–256.) Ohjauspalveluissa korostuvat erityisesti erilaiset ammatillisen kehittymisen palvelut, joiden avulla voidaan tukea asiakkaiden sijoittumista työelämään. Työvoimapalveluissa onkin panostettu paitsi itsepalveluun ja sähköisiin palveluihin, myös asiakkaiden palvelutarpeen mukaiseen henkilökohtaiseen palveluun. (Tallqvist 2003, 86.)

Jääskeläisen, Jokisen ja Spangarin (2008) mukaan palvelujen henkilökohtaistaminen näkyy pyrkimyksenä kehittää työvoimapalveluja entistä yksilöllisemmiksi, asiakaslähtöisemmiksi ja joustavammiksi. Tutkijoiden mukaan ”työelämälähtöisillä integroivilla työvoimapalveluilla” pyritään mahdollistamaan esimerkiksi työvoiman parempi saatavuus, työssä pysyminen ja erityisryhmien integroiminen työelämään. (Jääskeläinen, Jokinen & Spangar 2008, 2–3.) Ohjausta lisäämällä voidaan osaltaan vastata yksilöllisyyden vaatimukseen ja mahdollistaa

riittävä tuki sitä tarvitseville asiakkaille. Tallqvist (2003) esittää, että ihanteellisessa julkisten ohjauspalvelujen mallissa asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus valita itselleen parhaiten so- piva palvelu oman paikkakuntansa palveluvalikoimasta. Tärkeäksi nousee palvelujen jatku- vuuden periaate, jolloin ohjausta tarvitseva asiakas voi saada palveluja joustavasti erilai- sissa elämäntilanteissa. Palvelujen jatkuvuus edellyttää eri toimijoiden välistä yhteistyötä, jonka avulla voidaan saavuttaa entistä laadukkaampia ja tehokkaampia julkisia työvoima- palveluja. (Tallqvist 2003, 86–88.)

2.3 Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen alueellinen kokeilu

Työvoimahallintoa ja -palveluja on pyritty viime aikoina uudistamaan työllistymistä tuke- vaksi, mikä oli myös Pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelman (2015) yksi kärkihank- keista. Kärkihankkeen ”Työvoimahallinnon uudistaminen työllistymistä tukevaksi” tavoit- teeksi määriteltiin muun muassa työttömien työnhakijoiden työllistymisen edistäminen, työ- voiman saatavuuden parantaminen, työnvälityksen vaikuttavuuden ja asiakaslähtöisyyden kehittäminen sekä henkilökohtaisen palvelun ja tuen lisääminen. Hallituksen tavoitteiden pohjalta Suomessa käynnistettiin vuonna 2017 joukko alueellisia työllisyyskokeiluja, joihin osallistui yhteensä viisi eri kokeilualuetta ja 23 kuntaa. Määräaikainen lainsäädäntö Julkis- ten työvoima- ja yrityspalvelujen alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta ko- keilusta (505/2017)¹ astui voimaan 1.8.2017 ja oli voimassa vuoden 2018 loppuun.

Alueellisiin työllisyyskokeiluihin osallistuivat Satakunnan, Varsinais-Suomen, Pirkanmaan, Pohjois-Savon ja Lapin kokeilualueet. Työllisyyskokeilun aikana kunnat vastasivat työllii- syyspalvelujen tarjoamisesta kokeilulaissa määritetyille kohderyhmille. Asiakkaille tarjotta- vat palvelut pitivät sisällään erilaisia lakisääteisiä tehtäviä, kuten työnvälityksen, aktivointi- suunnittelun, määräaikaishaastattelut, maahanmuuttajien kotouttamisen ja osaamisen ke- hittämiseen liittyvät tehtävät. Kokeilun aikana kunta vastasi asiakkaan palveluprosessista ja tarvittaessa ohjasi asiakkaan edelleen palveluihin. (Tampereen kaupunki 2018a.)

Kokeilujen avulla pyrittiin kehittämään työllistymistä edistäviä palveluja, rakentamaan uu- denlaisia toimintamalleja ja vähentämään työttömyydestä julkiselle taloudelle aiheutuvia

¹ Laissa Julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokei- lusta (505/2017) säädettiin määräaikaisesta kokeilusta, jonka aikana kunnat vastasivat osittain julkisten työ- voima- ja yrityspalvelujen tarjoamisesta kokeilun kohderyhmälle. Asiakkaille tarjottavat työvoima- ja yrityspal- velut perustuvat lakiin julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012).

kustannuksia. Tarkoituksena oli myös edistää uusien työpaikkojen syntymistä ja taloudellista kasvua sekä varautua suunniteltuihin maakunta- ja kasvupalvelu-uudistuksiin, jotka olisivat muuttaneet työvoima- ja yrityspalvelujen järjestämisvastuuta. (Tampereen kaupunki 2018b.) Arnkil, Spangar ja Jokinen (2019) luonnehtivat kokeilujen käynnistyneen eräänlaisessa työelämään ja työuriin liittyvässä murrostilanteessa. Työelämässä tapahtuneet muutokset ovat asettaneet vaatimuksen yksilöiden työelämäsiirtymien tukemiselle, samaan aikaan kun julkisten työvoimapalvelujen tarjoama tuki yksilöille on olennaisesti heikentynyt. (Arnkil, Spangar & Jokinen 2019, 8–9.) Kokeilujen tarkoituksena olikin kehittää uusia toimintamalleja ja käytäntöjä työllistymistä edistävien palvelujen järjestämiseen ja työllistymisen tukemiseen.

Pirkanmaalla Työvoima- ja yrityspalvelujen alueelliseen kokeiluun osallistuivat Tampere, Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Punkalaidun, Sastamala, Vesilahti ja Ylöjärvi. Kokeilussa kunnille annettiin vastuu työllisyyspalvelujen järjestämisestä kokeilun kohderyhmälle, työttömille työnhakijoille, jotka saavat Kelan työmarkkinatukea tai peruspäivärahaa. Kohderyhmään eivät kuuluneet työssä olevat työnhakijat tai yrittäjän päivärahaa saavat henkilöt, joiden palveluista vastasi kokeilun ajan Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimisto. Kokeilussa kuntien vastuulle siirtyi noin 22 000 työtöntä työnhakijaa, joista 15 000 asui Tampereella. Muista kokeilualueista poiketen Pirkanmaan työllisyyskokeiluun ohjattiin uusia työttömiä työnhakijoita ja kohderyhmään kuuluvia henkilöitä koko kokeilun ajan, jolloin vuoden 2018 aikana asiakasmäärä nousi jo lähes 35 000:een. (Arnkil, Spangar & Jokinen 2019, 9–10.) Uusien asiakkaiden ohjaus työllisyyskokeiluun päättyi 1.10.2018, jonka jälkeen kohderyhmään kuuluneet asiakkaat ohjattiin takaisin TE-toimiston palvelujen piiriin.

Pirkanmaalla työllisyyskokeilun tarkoituksena oli vähentää erityisesti pitkäaikais- ja nuorisotyöttömyyttä, minkä lisäksi sen avulla tavoiteltiin vaikuttavia ja asiakaslähtöisiä toimintamalleja työllistymisen edistämiseksi. Kokeilun painopiste oli asiakkaiden henkilökohtaisessa kohtaamisessa ja tehostetussa alkukartoituksessa, joilla pyrittiin lisäämään työnhakijoiden edellytyksiä työnhakuun ja aktivointitoimenpiteisiin osallistumiseen. Kokeilun yhteydessä käynnistettiin monia erilaisia pilotteja ja hankkeita, joiden pyrkimyksenä oli esimerkiksi lisätä asiakaslähtöisiä yhteistyömalleja ja palveluja eri toimijoiden välille. Lisäksi kokeilussa panostettiin digitalisaation ja sähköisten järjestelmien hyödyntämiseen osana asiakkaiden palveluntarpeen arviointia ja osaamisen tunnistamista. (Annala ym. 2019, 40.)

Räisänen (2013) mukaan työvoimapolitiittisten kokeilujen tavoitteena on tavallisesti työllisyyden edistäminen ja työttömyyden vähentäminen. Kokeilujen avulla on pyritty tehostamaan olemassa olevia palveluja tai etsitty uudenlaista tietoa ja kokemusta työllisyyspalvelujen uudistamisesta ja laajentamisesta. Suomessa on toteutettu useita työllisyyskokeiluja jo 1990-luvulta alkaen, mutta erityisesti pienimuotoisten tai lyhytaikaisten kokeilujen tulosten arviointi on osoittautunut haastavaksi tutkimuksen vähäisyyden tai seuranta-aineiston puutteellisuuden vuoksi. (Räisänen 2013, 206.) Pirkanmaan kokeilu oli suurin työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisista kokeiluista paitsi kohderyhmältään, myös teemojen ja toiminnan laajuudeltaan. Tästä syystä Pirkanmaan alueen kunnilla oli kokeilun aikana myös suurin mahdollisuus vastata palvelukokonaisuuksien asiakaslähtöisyyden kehittämiseen. (Arnkil, Spangar & Jokinen 2019; Annala ym. 2019, 40.) Tällä tapaustutkimuksella pyrin lisäämään ymmärrystä kokeilun aikana tehdystä ohjaus- ja asiakastyöstä Tampereen kaupungin kokeilualueella.

2.4 OMA-valmennus

Osana Pirkanmaan työllisyyskokeilua käynnistettiin uudenlainen palvelumalli, OMA-valmennus², jossa jokaiselle kokeilun kohderyhmään kuuluvalla työttömälle työnhakija-asiakkaalle määriteltiin henkilökohtainen vastuuhenkilö eli omavalmentaja. Omavalmentajan tehtävänä oli työllisyyskokeilun ajan esimerkiksi tukea asiakasta työnhauksessa, laatia asiakkaan kanssa työllistymissuunnitelma ja auttaa sopivien työllistymistä tukevien palvelujen valinnassa ja niihin ohjaamisessa. Tavoitteeksi asetettiin asiakkaan työllistymisen ja kouluttautumisen edistäminen sekä tätä tukevan polun rakentaminen yhdessä omavalmentajan kanssa. (Annala 2019, 41.) Ankil, Spangar ja Jokinen (2019) kuvaavat OMA-valmennusta ihmislähtöisenä työvoimapalveluna eli kansalaisten työelämäsiirtymien henkilökohtaisena ja kokonaisvaltaisena tukemisena. Ihmislähtöisen työvoimapalvelun tarve kasvaa erityisesti työelämän ja työurien murroksessa, jossa korostuvat henkilökohtaisen asiakaspalvelun ja ohjauksen merkitys. (Arnkil, Spangar & Jokinen 2019, 36–37.)

OMA-valmennuksen käyttöönotolla pyrittiin mahdollistamaan moniammatillinen palveluote kaikille sitä tarvitseville asiakkaille. Henkilökohtaisella palvelulla ja yksilöllisillä palveluntar-

² OMA-valmennuksen etuliite tulee sanoista Osaaminen, Motivaatio ja Aktiivisuus.

vearvioilla haluttiin kehittää palvelukokonaisuuksia entistä asiakaslähtöisemmiksi ja vaikuttavammaksi. (Annala ym. 2019, 40.) Palvelusta kerätyn palautteen ja asiakastytyväisyysmittauksen perusteella asiakkaat olivat OMA-valmennukseen erittäin tyytyväisiä. Asiakaskokemusta mittaavan, kansainvälisesti tunnetun NPS-mittarin (Net Promoter Score) perusteella lokakuussa 2018 työllisyyspalvelujen NPS-luku oli 67, jota voidaan pitää mittarin mukaan erittäin hyvänä. NPS-mittarin luku vaihtelee -100 ja 100 välillä: mitä korkeampi luku on, sitä useampi asiakas suosittelee palvelua. Palautteiden mukaan noin 73 % vastaajista antoi palvelun arvosanaksi 9 tai 10, ja 91 % koki saaneensa valmennuksesta apua ja tukea riittävästi. Positiivista palautetta tuli erityisesti asiakkaan kuuntelemisesta, sujuvasta yhteistyöstä, asiakkaan työllisyystilanteen selkiytymisestä ja jatkosuunnitelman tekemisestä yhdessä omavalmentajan kanssa. (Tampereen kaupunki 2018c.)

Arnkil, Spangar ja Jokinen (2019) näkevät, että asiakkaiden näkökulmasta henkilökohtaisessa palvelussa korostuvat hyvän asiakaskohtaamisen piirteet. Asiakkaan yksilöllisten toiveiden ja tavoitteiden huomiointi sekä palvelun ihmislähtöisyys erottaa OMA-valmennusmallin perinteisistä byrokraattisista palveluprosesseista, jotka on mielletty julkisten työvoimapalvelujen yhdeksi ongelmaksi. Henkilökohtaisen palvelun avulla asiakkaalla oli mahdollisuus pysähtyä ja pohtia omia tavoitteitaan ja tulevaisuuden ratkaisujaan, minkä merkitys korostuu etenkin erilaisissa työelämään liittyvissä siirtymävaiheissa. (Arnkil, Spangar & Jokinen 2019, 38–40.) OMA-valmennuksessa huomiota kiinnitettiin entistä enemmän asiakassuhteen alkuun, sillä nopean asiakasprosessin käynnistymisen on nähty lisäävän edellytyksiä myös asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen (Annala ym. 2019, 40).

Annala ym. (2019) ovat määritelleet raportissaan OMA-valmennuksen asiakkuusprosessin etenemisen. Ensimmäinen vaihe on asiakkaan oma-aloitteisesti tekemä ajanvaraus, minkä jälkeen asiakkaalla on mahdollisuus tehdä itsenäisesti digitaalinen alkukartoitus omasta tilanteestaan. Tampereella on hyödynnetty esimerkiksi Osaamisbotti-nimistä sovellusta, jonka kautta asiakas voi kartoittaa omaa osaamistaan jo ennen omavalmentajan tapaamista. Ajanvarauksella omavalmentaja ja asiakas tapaavat kasvotusten ja täydentävät esitetyt tiedot asiakkaan osaamisesta ja palveluntarpeesta, minkä jälkeen omavalmentaja voi ohjata asiakkaan tietoja hyödyntäen palveluntarpeen mukaiseen palveluun. Tieto asiakkaan palveluntarpeesta, osaamisesta ja muista työllistymisen kannalta merkittävistä asioista kertyy siis yhden hallinnollisen tahon eli omavalmentajan ympärille. (Annala ym. 2019, 41–42.)

OMA-valmennuksen vaikuttavuuden voidaan nähdä ulottuvan asiakastyön lisäksi laajemmin koko palvelujärjestelmään ja kumppanuuksien hyödyntämiseen. Arnkil, Spangar ja Jokinen (2019) huomauttavat OMA-valmentajatoiminnan olleen henkilökohtaisen palvelun lisäksi merkittävä johtamisen, koordinoinnin ja kehittämisen alusta. OMA-valmennuksen avulla voitiin esimerkiksi parantaa palvelujen saatavuutta, nopeutta ja joustavuutta sekä lisätä yritysten kanssa tehtävää työelämäyhteistyötä. Johtamisen näkökulmasta se taas tarjosi mahdollisuuden ymmärtää asiakkaiden tilanteita sekä suunnitella ja lisätä palvelujen tarjontaa entistä enemmän asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. (Arnkil, Spangar & Jokinen 2019, 37.) OMA-valmentajamalli kokosi laajan palveluvalikoiman hallittavaksi kokonaisuudeksi sekä tarjosi asiakkaalle selkeän ”yhden luukun” periaatteen palveluntarpeen arvioinnissa ja työhön, koulutukseen tai työllistymistä edistäviin palveluihin ohjaamisessa (Annala ym. 2019, 41). Ihmislähtöinen työvoimapalvelu tulisikin ymmärtää ennen kaikkea asiakkaiden, julkisen työvoimapalvelun ja muiden palveluntuottajien välisenä yhteistyönä (Arnkil, Spangar & Jokinen 2019, 40).

Tässä tutkimuksessa tarkastelen työllisyyskokeilun aikaista OMA-valmennusta ohjauksena, jonka tavoitteena on yksilön työelämäorientaation tukeminen. Huomion kiinnittäminen ohjausnäkökulmaan auttaa ymmärtämään sitä, miten henkilökohtainen palvelu ja asiakastyö voivat vahvistaa yksilöiden kykyä selviytyä erilaisissa työuraan liittyvissä siirtymä- ja valintatilanteissa.

3 TYÖELÄMÄORIENTAATIOTA TUKEVA OHJAUS

Tässä luvussa esitän tutkimukseni keskeiset käsitteet, joista muodostuu tutkimuksen teoreettinen viitekehys. Ensiksi määrittelen ohjauksen toimintana sekä pohdin ohjauksen merkityksiä ja tavoitteita yksilön näkökulmasta. Tämän jälkeen syvennän tarkastelua konstruktivistiseen ohjauks käsitykseen ja määritän käyttöteorian käsitteen, minkä avulla ohjauksen sisältöjä on mahdollista ymmärtää. Lopuksi kerron työllistymistä tukevan ohjauksen erilaisista tavoitteista ja toimintaympäristöistä sekä tarkastelen sitä, miten ohjaus voi toimia yksilön työelämäorientaation tukena.

3.1 Ohjauksen määrittelyä

Ohjaukselle on olemassa useita erilaisia merkityksiä ja määrittelyjä, jotka saavat lähtökohdansa eri tieteenaloista ja ohjausteorioista. Ohjaus- ja neuvontatyön historia kiinnittyy tieteenalana pitkälti psykologiaan ja kasvatustieteeseen sekä yhteiskunnallisena toimintana koulujen oppilashuoltoon ja työvoimapolitiikkaan. Näiden myötä kehittyneet oppilaanohjaus kouluissa ja ammatinvalinnanohjaus työvoimahallinnossa ovat suunnanneet ohjauksen viitekehysten muutoksia aina 1950-luvulta nykyhetkeen asti. (Sinisalo 2000, 190–191.) Jälki-modernissa, nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassa ohjauksen merkitys on kasvanut erilaisien muutosten ja siirtymien hallinnassa (McLeod 2013, 3–4), minkä myötä ohjaus on laajentunut usealle eri sektorille ja ammattialalle. Vaikka ohjausta ei ole helppo määrittellä yksiselitteisesti (Onnismaa 2003, 7–8), se voidaan kuitenkin lähes aina käsittää teoriapohjaiseksi, tavoitteelliseksi prosessiksi, jossa ihmistä autetaan ratkaisemaan erilaisia ongelmia. Ohjaus nähdään aktiivisena toimintana ja vuorovaikutuksena, jossa ohjattava oppii tekemään päätöksiä ja kehittää samalla uusia tapoja toimimiseen, ajatteluun ja itsensä tuntemiseen. (Lairio & Puukari 2001, 11.)

Kansainvälisessä kirjallisuudessa ohjaus-käsitteeseen (counselling) liitetään usein terapia-merkitys. Tähän on ollut vaikuttamassa erityisesti Carl Rogersin 1940-luvulla kehittämä asiakaskeinen terapia, joka nimettiin counsellingiksi erotukseksi psykoterapiasta. On kuitenkin huomattava, että ohjaus poikkeaa terapia- ja hoitotyöstä erityisesti tavoitteidensa ja menetelmiensä kautta. Ohjaustyön tavoitteena ei ole keskittyä erilaisten sairauksien tai persoonallisuuden häiriöiden hoitoon ja parantamiseen, vaan yleiseen elämän- ja urasuunnittelun kysymysten pohtimiseen ja ratkaisemiseen yhdessä ohjattavan kanssa. (Lahikainen 2000, 259; Onnismaa 2003, 8–9.) Vehviläisen (2001, 15) mukaan tärkein ero käsitteiden välillä on se, että counselling näyttyy pikemminkin ongelmien ratkaisemiseen keskittyvänä toimintana, kun taas ohjaus on kehittynyt eri toimintatapoja ja työmenetelmiä yhdisteleväksi ammattikäytäntöjen kokonaisuudeksi. McLeod (2013) huomauttaa, että vaikka suuri osa ohjauksesta on keskittynyt terveyttä ja hyvinvointia edistävien palvelujen yhteyteen, ohjauksella on suuri merkitys myös työelämässä. Ohjauksen avulla voidaan esimerkiksi tukea yksilön kykyä selviytyä muutoksista ja tehdä erilaisia uraan liittyviä päätöksiä. (McLeod 2013, 14.)

Ammatillisena toimintana ohjausta toteutetaan esimerkiksi oppilaitoksissa ja koulutusinstituutioissa, työorganisaatioissa, työvoimapalveluissa, sosiaali- ja terveydenhuollossa, kuntoutuksessa sekä erilaisissa järjestöissä tai projekteissa. Vaikka ohjauksen toimintaympäristö, kohderyhmä ja tavoitteet eroavat toisistaan, ohjauksen perimmäisenä tarkoituksena on tarjota yksilölle aikaa, tilaa ja arvostusta, joiden kautta yksilön elämäntilanteen selkiytyminen, valintojen tekeminen ja eteenpäin suuntaaminen tulevat mahdollisiksi. (Kauppila, Silvonen & Vanhalakka-Ruoho 2015.) Vehviläisen (2014) mukaan ohjauksen tavoitteena on vahvistaa ohjattavan toimijuutta, joka näyttyy ohjattavan tavoitteellisena suhtautumisena ohjausprosessiin. Toimijuuden vahvistuessa ohjattava pyrkii tekemään tilannettaan edistäviä valintoja ja päätöksiä sekä vaikuttaa samalla aktiivisesti omaan elinympäristöönsä. (Vehviläinen 2014, 20–22.) Latomaa (2011, 56–57) näkee ohjauksen pedagogisena toimintana, jossa ohjaaja pyrkii ymmärtämään ohjattavan elämäntilannetta, kokemusta ja toimintaa sekä mahdollistaa tätä kautta uusien toimintatapojen ja kompetenssien syntymisen. Ohjaus tulisi nähdä ennen kaikkea vuorovaikutukseen perustuvana oppimisprosessina, joka laajentaa ohjattavan näköaloja ja antaa tukea erilaisten valintojen tekemiseen.

Vaikka ohjaus on pohjimmiltaan tavoitteellista toimintaa, ohjausprosessin kulkua tai tavoitteita ei aina määritellä kovin tarkasti etukäteen, vaan ne voivat muotoutua ohjattavan henkilökohtaisen tilanteen ja prosessoinnin tuloksena. Ohjauksesta pyritään luomaan vuorovaikutuksellinen tila, jossa prosessia on mahdollista viedä eteenpäin. Asiakas nähdään tilanteensa parhaana asiantuntijana, kun taas ohjaajan tehtävänä on hahmottaa prosessi, luoda siihen rakennetta ja auttaa ohjattavaa prosessin siirtymäkohdissa. Päämääränä on ohjattavan oppimiseen, kasvuun, työhön tai ongelmanratkaisuun liittyvien prosessien tukeminen ja edistäminen. (Vehviläinen 2014, 12–13.) Ohjaajan tehtävänä ei ole yleensä antaa asiakkaalle valmiita neuvoja ja ratkaisuja, vaan keskittyä kulkemaan asiakkaan rinnalla. Toiminnassa korostuvat avoimuus, ystävällisyys ja empaattisuus. Näiden tekijöiden avulla ohjaustilanteeseen on mahdollista rakentaa luottamuksellinen ilmapiiri, jossa asiakkaan on mahdollista tuoda esille myös vaikeita asioita. (Geldard & Geldard 2012, 21–23.)

Käsitteitä määritellessä ohjaus, neuvonta ja tiedottaminen erotetaan usein toisistaan. Ohjaus käsitetään vuorovaikutteisena ja aktiivisena toimintana, kun taas tiedottamisessa ja neuvonnassa korostuvat tiedon antaminen ja vastaanottaminen. Neuvojen antaminen voidaan kokea vuorovaikutuksen näkökulmasta ongelmallisena, sillä siinä korostuu neuvonantajan ja vastaanottajan erilainen valta-asema ja tiedonintressi. Tiedottamisessa ja neuvonnassa asiakas odottaa saavansa ongelmaansa vastauksen asiantuntijalta, kun taas ohjauksessa ohjattava osallistuu itse aktiivisesti ongelmanratkaisuun. (Vehviläinen 2001, 172–173; Onnismaa 2007, 26.) Onnismaa (2007) huomauttaa, että vaikka ohjaus, neuvonta ja tiedottaminen erotellaan usein käsitteinä toisistaan, ne liittyvät kuitenkin ammatillisina toimintatapoina kiinteästi toisiinsa. Kokenut ohjaaja osaa tunnistaa, millainen toimintatapa tai menetelmä kussakin tilanteessa vastaa parhaiten asiakkaan tarpeita ja vie tilannetta eteenpäin. (Onnismaa 2007, 23–24.) Ohjaustilanteessa voidaan siis liikkua sekä ohjauksen, neuvonnan että tiedon antamisen välillä.

3.2 Konstruktivistinen ohjaus

Ohjauksen ja oppimisen tutkimuksessa on 1960-luvulta alkaen korostunut konstruktivistinen käsitys tiedon rakentumisesta. Ojasen (2006) mukaan konstruktivistisella lähestymistavalla on pyritty kuvaamaan oppimis- ja ohjausprosessien laadullisia ominaisuuksia eli tiedon rakentumisen subjektiivisuutta. Konstruktivismissa yksilö nähdään tiedon käsittelijänä ja tulkit-

sijana, joka rakentaa eli konstruoi uutta tietoa aiemman tietonsa pohjalta. Tieto ei välity oppijalle muuttumattomana, vaan oppimista edellyttää kriittinen reflektio, jonka avulla uudet oppimiskokemukset liitetään osaksi aiempaa merkitysten kokonaisuutta. Tiedon ja merkitysten rakentamisessa keskeisiksi nousevat ajattelu ja dialogi, sillä näiden avulla yksilö kykenee tiedostamaan oman tilanteensa ja kehityksensä. (Ojanen 2006, 39–42.)

McLeod (2013) määrittelee konstruktivismiin teoriaksi siitä, miten käsitykset todellisuudesta rakentuvat yksilöllisellä tasolla. Tutkija erottelee toisistaan konstruktivismiin, sosiaalisen konstruktionismiin, jälkistrukturalismiin ja postmodernismiin, jotka korostavat tiedon rakentumisen erilaisia yhteyksiä. Esimerkiksi sosiaalinen konstruktionismi näkee tiedon rakentuvan ensisijaisesti vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa, kun taas jälkistrukturalismi ja postmodernismi korostavat yhteiskunnan ja sosiaalisten rakenteiden merkitystä. (McLeod 2013, 247–248.) Young ja Collin (2003, 375) nostavat esille huomion siitä, että termejä kuten konstruktivismi ja sosiaalinen konstruktionismi käytetään usein epämääräisesti tai toistensa synonyymeinä, vaikka nämä voidaan käsitteellisesti ja tieteenfilosofisella tasolla erottaa toisistaan.

Tynjälä, Heikkinen ja Huttunen (2005) toteavat, että yhtä ainutta konstruktivistista oppimisteoriaa ei tosiasiaassa ole olemassa. Tämän vuoksi konstruktivistinen ajattelu voidaan oppimisessa ja ohjauksessa ymmärtää yleisenä epistemologisena oppirakennelmana eli käsityksenä tiedon luonteesta. (Tynjälä, Heikkinen & Huttunen 2005, 37.) Myös McMahon ja Watson (2013) näkevät, että eri käsitteitä yhdistää niiden ymmärrys tietoisuuden rakentumisesta. Ihmiset rakentavat merkityksiä kokemusten kautta riippumatta siitä, ovatko kokemukset määritelty yksilöllisistä vai sosiaalisista lähtökohdista käsin. (McMahon & Watson 2013, 6.) Konstruktivismi tarjoaa viitekehyksen ohjauksen määrittelylle, sillä sen voidaan katsoa korostavan ohjattavan aktiivista asemaa osana ohjausprosessia.

Tiedon rakentumista ei voida ymmärtää ilman sosiokulttuurista taustaa, sillä oppiminen tapahtuu aina yhteiskunnallisessa ja sosiaalisessa kontekstissa. Ympäristön ja kommunikation merkitys korostuvat myös konstruktivistisessä ohjauksikäsitteessä (Ojanen 2006, 41), sillä ihmiset rakentavat tietoa osana sosiaalisia prosesseja ja vuorovaikutussuhteita (Savickas 2013, 149). Vehmaksen (2015) mukaan ohjaus on viime aikoina painottunut erityisesti sosiaalisen konstruktivismiin mukaiseen suuntaukseen, jossa korostuu yksilön elämän kokonaisvaltainen suunnittelu. Esimerkiksi konstruktivistista lähestymistapaa hyödyntävä

sosiodynaaminen ohjaus keskittyy siihen, miten ihmiset rakentavat eli konstruoivat todellisuuttaan ja suhdettaan muihin ihmisiin sekä yhteiskuntaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Ohjaus nähdään dynaamisena, yhteistyöhön ja osallistumiseen perustuvana prosessina, jossa korostuu yksilön tarpeita palvelevan dialogin merkitys. (Peavy 2006, 55–57; Vehmas 2015, 161–162.)

Dialogisen ohjauksen nähdään muodostuvan ohjaajan ja ohjattavan tasavertaisista ja vuorovaikutuksellisista lähtökohdista. Dialogisessa ohjaustilanteessa ohjaaja ja ohjattava rakentavat vuorovaikutuksen keinoin merkityksiä ja tulkintoja ympäröivästä maailmasta. (Onnismaa 2007.) Spangar (2000) on kuvannut ohjausprosessia asiakkaan ja ohjaajan välisenä keskinäisenä neuvotteluna, joka muodostuu asiakkaan esiin nostamista neuvotteluteemoista. Nämä teemat heijastavat tekijöitä, joilla on merkitystä yksilön ammatillisten ratkaisujen kannalta. Ohjaus voikin tarjota uudenlaisia osallisuuden muotoja, jotka kiinnittyvät asiakkaan subjektiiviseen, työhön ja sosiaaliseen elämään. (Spangar 2000, 21.) Ohjausprosessissa yksilö konstruoi tietoa omien tulkintojensa ja kokemuksiensa kautta, minkä vuoksi ohjauksessa korostuvat asiakkaan kohtaaminen ja yksilöllisten lähtökohtien huomiointi.

Konstruktivistisen ohjauskäsityksen mukaan ohjausprosessin lähtökohdiksi nousevat vuorovaikutus ja kommunikaatio, joiden avulla yksilöitä autetaan elämässä eteenpäin henkilökohtaisia saavutuksia, vahvuuksia ja mahdollisuuksia tunnistaen ja kehittäen. Tässä yhdistyvät paitsi nykyhetken realiteetit ja mahdollisuudet, myös yksilön kuvittelemat tulevaisuudet. Auttamisessa ei keskitytä siihen, mikä on vialla tai puutteellista, vaan mitä voidaan oppia ja saavuttaa. (Peavy 2006, 25–27.) Sosiaalinen vuorovaikutus mahdollistaa uusien ajatusten syntymisen, jolloin on mahdollista saavuttaa eri näkökulmien välinen dialogi ja yhteisymmärryksen rakentaminen (Tynjälä, Heikkinen & Huttunen 2005, 28). Aktiivisen kuuntelemisen nähdään toimivan tärkeimpänä keskustelun välineenä, sillä sen avulla asiakasta voidaan auttaa tunnistamaan ongelmia ja pohtimaan erilaisia tilanteeseensa sopivia vaihtoehtoja ja ratkaisuja (Geldard & Geldard 2012, 45).

Tässä luvussa olen määritellyt konstruktivistisen ohjauskäsityksen, joka vaikuttaa tämän tutkimuksen käsityksiin ohjauksen tavoitteista ja sisällöistä. Konstruktivismin keskeinen idea korostaa ohjaustilanteen vuorovaikutusta sekä ohjattavan huomioimista yksilöllistä lähtö-

kohdista. Yksilöllisyyden ja asiakaslähtöisyyden vaatimukset ovat korostuneet osana työllistymistä tukevien ohjauspalvelujen kehittämistä, minkä vuoksi myös ohjausprosessissa tulee huomioida yksilön aktiivinen asema.

3.3 Käyttöteoria

Käytännön toimintana ohjausta on mahdollista tarkastella, kun se ymmärretään ohjaajan ja ohjattavan henkilökohtaisten kokemusten, rutiinien ja uskomusten kautta muodostuneeksi konstruktioksi. Ohjaus on tiedostettua ja tavoitteellista toimintaa, mutta sen toteutumiseen vaikuttavat myös useat tiedostamattomat ajattelu- ja toimintatavat. Tutkimuksessani tarkastelen näitä käytänteitä käyttöteorian käsitteen kautta. Käyttöteoria auttaa ymmärtämään ohjauksen moniulotteisuutta ja tuo osaltaan näkyväksi ohjaustyön sisältöön vaikuttavia tekijöitä, joiden esille nostaminen on tutkimukseni yksi keskeinen tehtävä.

Käyttöteorian käsite on yleistynyt erityisesti kasvatuksen ja organisaatioissa tapahtuvan oppimisen tutkimuksen myötä. Argyris ja Schön (1978) ovat erotelleet *käyttöteorian* (theory-in-use) ja *julkiteorian* (espoused theory) osana *toiminnan teoriaa* (theory of action), jolla tarkoitetaan viitekehystä ihmisen toiminnan ymmärtämiseen ja selittämiseen. Tutkijat määrittelevät julkiteorian henkilön käyttäytymistä ohjaavaksi rationaaliseksi toiminnaksi tai perusteluksi tietylle toiminnalle, kun taas käyttöteorialla tarkoitetaan henkilön sisäisiä ja usein tiedostamattomia käyttäytymistä ohjaavia malleja. Käyttöteoriat ja julkiteoriat voivat toisinaan olla ristiriidassa keskenään, sillä ihminen ei aina tiedosta toimintansa eroavaisuutta suhteessa julkilausuttuun käyttäytymismalliin. Tästä syystä ihminen kertoo usein ensimmäisenä julkiteoriastaan silloin, kun ollaan kiinnostuneita selvittämään henkilön käyttäytymistä tietyssä tilanteessa. (Argyris & Schön 1978, 10–11; Argyris 2010, 61–62.)

Ojanen (2006) määrittelee käyttöteorian henkilön sisäiseksi ohjausjärjestelmäksi, joka toimii enimmäkseen tiedostamattomalla tasolla. Käyttöteoriassa korostuvat henkilön persoonalliset kokemukset, tiedot, arvot ja asenteet, jotka yhdessä vaikuttavat käyttäytymiseen ja muodostavat henkilön toimintaa ohjaavan viitekehysten. Käyttöteorian muodostuminen nähdään kokemuksellisen oppimisen tuloksena, jonka sisältö koostuu niistä ajatuksista, ideoista ja olettamuksista, joiden varassa henkilö kussakin tilanteessa ajattelee ja toimii. Tullessaan

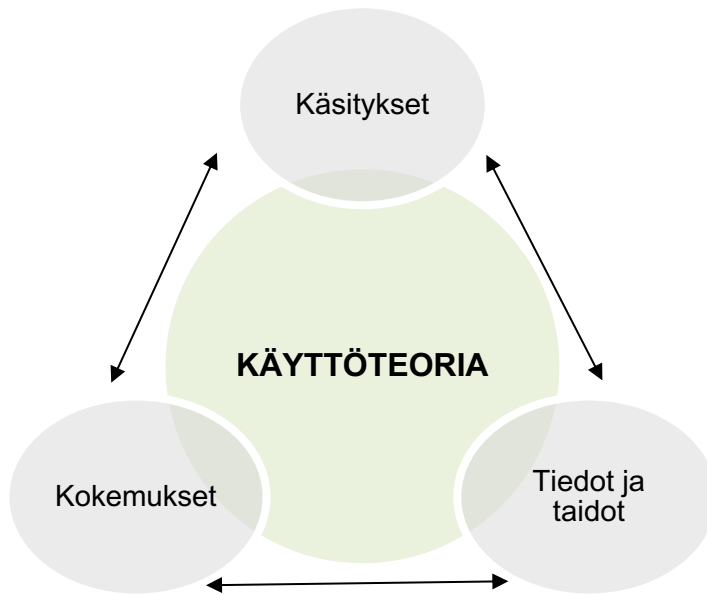
tietoiseksi omasta käyttäteoriastaan ihminen voi ymmärtää, millaiset arvot, uskomukset, tiedot ja rutiinit ohjaavat hänen omaa toimintaansa. (Ojanen 2006, 86–88.) Näiden tekijöiden tiedostaminen voi tarjota mahdollisuuden omien työtapojen arviointiin ja kehittämiseen.

Julkiteoria sisältää opittua tietoa, jota yksilö kannattaa, josta hän on tietoinen ja jota on sen vuoksi myös helppo muuttaa. Persoonallinen käyttäteoria taas on usein tiedostamatonta ja siten hyvin vaikeasti muutettavaa. (Ojanen 2006, 90–91.) Osterman ja Kottkamp (2004) tuovat esiin, että julkiteoria voi kehittyä esimerkiksi formaalin koulutuksen tai ammatillisen kehittymisen myötä, kun taas käyttäteoria muodostuu pidempiaikaisessa sosiaalisessa ja kulttuurisessa kehityksessä. Käyttäteorian kehittymiseen vaikuttavat yksilön omaksumat arvot, käyttäytymismallit, roolit ja sosiaaliset rakenteet. Tästä syystä uusien julkiteorioiden oppiminen ei aina heijastu suoraan yksilön varsinaiseen käyttäytymiseen. (Osterman & Kottkamp 2004.) Käyttäteorian voidaan kuitenkin nähdä sisältävän sekä persoonallista että ulkoapäin omaksuttua tietoa (Ojanen 2006, 88), mikä korostaa käyttäteorian moniulotteisuutta.

Aaltonen ja Pitkäniemi (2002) ovat tarkastelleet käyttäteorioita osana opettajien ajattelun ja opetuksen välistä suhdetta. Käyttäteoria nähdään käsitejärjestelmänä, joka muodostuu henkilökohtaisesta tietämyksestä ja uskomuksista. Käyttäteoria vaikuttaa siihen, millaiseksi esimerkiksi opetus muodostuu ja millaisia erilaisia mahdollisuuksia se tarjoaa oppimiselle. Usein käyttäteoriaa pidetään ”testattuna ja käytäntöön sopivana”, sillä henkilöt uskovat helposti sellaisiin toimintaa ohjaaviin periaatteisiin, jotka sopivat osaksi käytännön toimintaa. Tutkijat nostavat esiin, että tiedon, ajattelun ja toiminnan välistä arviointia tarvitaan opetus-toiminnan kontekstissa paitsi opetuksen vaikuttavuuden selvittämisessä, myös työntekijöiden ammatillisuuden kehittämisessä. (Aaltonen & Pitkäniemi 2002, 181–182.) Ohjaustilanteessa sekä ohjaajalla että ohjattavalla on oma käyttäteoriansa, jotka määrittelevät kasvatuksellista toimintaa. Ohjauksen yhtenä tehtävänä onkin tuoda nämä käyttäteoriat näkyväksi, jotta niiden kehittäminen olisi mahdollista. (Ojanen 2006, 93.)

Tässä tutkimuksessa ymmärrän käyttäteorian yksilön henkilökohtaisten käsitysten, kokemusten sekä tietojen ja taitojen yhdistelmäksi (KUVIO 1). Käsitykset muodostuvat esimerkiksi henkilön toimintaa ohjaavista asenteista, arvoista ja normeista, kun taas kokemukset pitävät sisällään yksilön persoonallisen ja ammatillisen kokemuksen. Tiedot ja taidot sen

sijaan syntyvät esimerkiksi formaalin koulutuksen, ammatillisen kehityksen ja muun oppimisen tuloksena. Käyttöteorian voidaan nähdä muodostuvan näiden kolmen eri osa-alueen vuorovaikutuksessa.



KUVIO 1. Käyttöteorian muodostuminen

Käyttöteorian tiedostamisessa keskeiseksi nousee kriittinen reflektio. Syvällisen pohdinnan ja arvioinnin kautta henkilö voi tulla tietoiseksi omaa käyttäytymistään ohjaavista tekijöistä ja niiden takana vaikuttavasta käyttöteoriasta, mikä taas voi auttaa henkilöä ymmärtämään omaa toimintaansa ja siinä esiintyviä muutostarpeita. Tällä on suuri merkitys niin yksilön kuin laajemmin koko organisaationkin oppimisen näkökulmasta. (Argyris & Schön 1978, 11; Ojanen 2006, 86–89.) Ojanen (2006) esittää, että käyttöteoria on jatkuvasti kehittyvä ja uusien kokemusten myötä muuttuva kokonaisuus, jota on mahdotonta muuttaa ilman oman käyttäytymisen tietoista reflektointia. Toiminnan muutos edellyttää käyttöteorian tiedostamista, jolloin uusi käyttöteoria voi korvata aiemman. (Ojanen 2006, 92.) Yksilön näkökulmasta ammatillista kehitystä on mahdollista saavuttaa, kun toiminnan taustalla vaikuttava käyttöteoria tunnustetaan ja sen merkitystä arvioidaan (Osterman & Kottkamp 2004, 13).

Käyttöteorian tunnistaminen ja näkyväksi tekeminen on monessa yhteydessä osoittautunut haastavaksi. Oman tietämyksen ja rutiinien näkyväksi tekeminen voi olla hankalaa, mikäli siihen ei olla aiemmin totuttu. (Aaltonen & Pitkäniemi 2002, 181.) Tutkimuksessani pyrin

tuomaan näkyväksi omavalmentajien ohjauksellisia käyttöteorioita. Näitä ymmärtämällä tarkoitukseni on selvittää, miten erilaiset käyttöteoriat voivat vaikuttaa ohjaus- ja neuvontatyön sisältöihin ja menetelmiin sekä toimia yksilön työelämäorientaation tukena.

3.4 Työllistyminen ja ohjaus

Työttömyyden syyt ja henkilön elämäntilanne vaikuttavat merkittävästi siihen, miten työttömyys vaikuttaa yksilöön ja millaista ohjausta ja tukea henkilö kokee tilanteessa tarvitsevänsä. Työelämään kiinnittyneellä aikuisella työttömyys voi olla ohimenevä vaihe eri työpaikkojen välillä, kun taas esimerkiksi pitkäaikaistyöttömyys koettelee usein henkilön uskoa omiin mahdollisuuksiin, tulevaisuuteen ja toimeentuloon. Osa työttömistä henkilöistä voi tarvita tukea ja neuvontaa pääasiassa työnhakutaitojen kehittämiseen, kun taas toisilla tuen tarpeen voivat olla kokonaisvaltaisempia ja ulottua laaja-alaisemmin osaksi elämänhallintaa. Koska työttömyyden syyt nähdään yksilöllisinä, myös ohjausprosessissa tulisi huomioida asiakkaan yksilölliset lähtökohdat ja henkilölle sopivan ratkaisun etsiminen. Mitä moninaisempia asiakkaan tuen tarpeet ovat, sitä kokonaisvaltaisemmin myös ohjaus tulisi ymmärtää. (Tapaninen 2000, 26-28; Koskimies 2007, 83.) Tässä luvussa tarkastelen sitä, miten ohjauksen avulla pyritään tukemaan yksilön työllistymistä ja työhön sijoittumista. Tarkoitukseni on avata työllistymistä tukevan ohjauksen erilaisia käsitteitä, toimintaympäristöjä ja tavoitteita sekä pohtia, miten ohjaus voi toimia yksilön uran ja elämän suunnittelun sekä ammatillisten päätösten tukena.

Työllistymistä tukevasta ohjauksesta käytetään vaihtelevasti eri nimityksiä, jotka määrittyvät ohjauksen toimintaympäristön ja tavoitteiden mukaisesti. Esimerkiksi *uraohjaus* (career counselling, career guidance) ja *ammatillinen ohjaus* (vocational counselling) yhdistetään käsitteinä usein oppilaitosten ja työvoimapalvelujen tarjoamaan ammatinvalinnan ja urasuunnittelun ohjaukseen *Palveluohjauksessa* (case management) taas korostuvat tavallisesti asiakkaan yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen, palvelujärjestelmän monipuolinen hyödyntäminen ja palveluihin ohjaaminen. Myös *valmennus* (coaching) on yleistynyt käsitteenä työllistymistä edistävissä palveluissa. Valmennus korostaa ohjauksen vuorovaikutusta ja prosessimaisuutta, joiden kautta tavoitellaan uuden oppimista. Keskiössä ovat yksilön omat arvot, motivaatio ja tavoitteet sekä tavoitteisiin pääseminen eri toimenpiteiden kautta. (Ristikangas 2008, 8-10; Ives 2008, 100–101.)

Erilaiset käsitteet heijastavat ohjauksen monia erilaisia päämääriä ja laajaa toimintaympäristöä. Esimerkiksi pelkästään uraohjaus pitää sisällään paljon erilaisia toimintoja, joiden tarkoituksena on tukea yksilöä uraan liittyvissä päätöksissä ja valinnoissa (Patton & McMahon 2001). Ohjauksen lähtökohtien ja tavoitteiden monipuolisuuden korostamiseksi työllistymistä tukevasta ohjauksesta on kehitetty myös uudenlaisia teoreettisia käsitteitä. Esimerkiksi eurooppalaisessa koulutus- ja työvoimapolitiisessa kontekstissa on yleistynyt käsite *elinikäisestä ohjauksesta*, jonka avulla pyritään siihen, että kaiken ikäiset kansalaiset pystyvät tunnistamaan henkilökohtaiset valmiutensa ja taitonsa sekä tekemään uraan ja koulutukseen liittyviä päätöksiä (ELGPN 2011, 13). Vanhalakka-Ruoho (2005) puolestaan nimitää yksilöiden ja yhteisöjen toimijuutta, toimintakykyisyyttä ja osallisuutta tukevaa ohjausta *työelämäohjaukseksi*. Työelämäohjauksen nähdään toimivan yksilön elämänkulussa monilla eri alueilla, oli kyse sitten yksilön koulutuksesta, ammatillisesta kehittymisestä tai hyvinvoinnista. (Vanhalakka-Ruoho 2005, 47–48.) Työelämäohjaus huomioi työn merkityksen osana yksilön laajempaa elämäkokonaisuutta, minkä vuoksi se voidaan ymmärtää kokonaisvaltaisempana käsitteenä kuin esimerkiksi uraohjaus tai ammatinvalinnanohjaus (Spangar & Arnkil 2018, 260).

Yhteistä työllistymistä tukevan ohjauksen käsitteille on se, että ohjausta toteutetaan institutionaalisessa ympäristössä ja ohjauksen tavoitteina nähdään yksilön työllistymisen tukeminen ja osaamisen vahvistaminen eri toimien kautta. Vehviläisen (2014) mukaan institutionaalisessa ohjauksessa on tärkeää huomioida ohjaajan ja ohjattavan erilaiset päämäärät ja valta-asetat. Instituutiot määrittelevät ohjaukselle erilaisia tavoitteita, painotuksia ja rajoja, jolloin myös ohjaustilanteessa saattaa olla monenlaisia päämääriä, joita joudutaan sovitteluun yhteen. Esimerkiksi työvoimapolitiisisen uraohjauksen tavoitteena voi olla ohjattavan työllistyminen, kun taas ohjattavan henkilökohtainen tavoite saattaa olla oman suunnan etsiminen ilman varsinaista sitoutumista työelämään. Ohjaajalla on myös suhteessa ohjattavaan erilaista ammatillista asiantuntijavaltaa, joka vaikuttaa ohjaustilanteen vuorovaikutukseen. (Vehviläinen 2014, 17–20.) Gerlander ja Isotalus (2010) näkevät, että professionaalinen ohjaussuhde on usein lähtökohdiltaan epäsymmetrinen, sillä asiantuntijan tiedot, taidot ja kokemus tekevät suhteesta erilaisen asiakkaaseen verrattuna. Asiantuntijalla on myös ohjaustilanteessa usein lakeihin, säädöksiin tai ammattiin liittyvää vastuuta. (Gerlander & Isotalus 2010, 8.)

Tapanisen (2000) mukaan työllistymistä tukeva ohjaus eroaa työnvälityksestä pääasiallisesti suunnitelmallisuuden ja tavoitteiden kautta. Reitti ohjauksesta työhön voi kulkea väli-vaiheiden, kuten koulutuksen, työharjoittelun tai jonkin muun etenemistavan kautta. Ohjauksen lopputulokseen vaikuttavat varsinaisen ohjauksen lisäksi ne toimenpiteet, joihin ohjaaja asiakasta kannustaa. Onnistunut ohjaus voi paitsi kääntää ohjattavan työuran nousuun, myös ylläpitää työttömän henkilön yleistä aktiivisuutta ja henkistä kuntoa. (Tapaninen 2000, 27–31.) Ohjauksen avulla yksilö voi tulla tietoiseksi tulevista mahdollisuuksistaan ja kyetä kontrolloimaan omaa ammatillista tulevaisuuttaan (Herranen & Penttinen 2008, 15). Se voi myös tarjota paikan ja tilan oman uran suunnitteluun, uudelleenarviointiin ja päätösten tekemiseen. Ohjauksessa korostuukin ohjattavan oma aktiivisuus ja ohjaajan asettuminen ohjattavan prosessin tueksi (Vehviläinen 2014, 20).

Savickasin (2013) mukaan ohjauksella on merkittävä rooli yksilön uran suunnittelun ja rakentamisen tukemisessa, sillä urat kehittyvät aina osana yksilön subjektiivisia valintoja. Ohjauksen avulla ohjattava voi antaa asioille merkityksiä, muodostaa tavoitteita ja tehdä ammatillisia valintoja. Lisäksi sillä on tärkeä merkitys erilaisissa ammatillisissa siirtymä- ja valintatilanteissa. (Savickas 2013, 179.) Kasurisen (2013) mukaan erityisesti työssä ja työuran siirtymävaiheissa olevien henkilöiden ohjaustarpeet ovat lisääntyneet, mikä johtuu työelämän lisääntyneestä epävarmuudesta ja elinikäisen oppimisen vaatimuksista. Ohjauksen avulla yksilö voi löytää tilanteeseensa sopivan ratkaisun, joka mahdollistaa urasuunnittelun myös pidemmällä aikavälillä. (Kasurinen 2013, 70.)

Ohjauksen toteutuminen edellyttää ohjattavan elämäntilanteen kokonaisvaltaista huomioimista. Työllistymistä voivat rajoittaa monet fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tekijät, minkä vuoksi näiden tekijöiden kartoittaminen ja huomioiminen on tärkeää myös ohjauksen aikana. Mikäli ohjauksen ainoaksi tavoitteeksi asetetaan työllistyminen ja työpaikan saaminen, ohjauksella saavutetut tulokset eivät välttämättä ole yksilön työllistymisen näkökulmasta pysyviä. (Vehmas 2015, 149.) Peavy (2006) korostaakin, että ohjauksessa tulisi huomioida yksilön koko elämänkenttä, joka koostuu kokemuksista, merkityksistä, havainnoista ja sosiaalisen elämän toiminnoista. Ohjausta tulee tarkastella kokonaisvaltaisesti ja ihmisen koko elämän näkökulmasta (Peavy 2006, 105–106), minkä vuoksi ohjaus tulisi ymmärtää kokonaisvaltaisesti yksilön työelämään orientoitumisen tukemisena.

3.5 Työelämäorientaation tukeminen

Ohjaustarpeiden tunnistaminen vaatii ymmärrystä siitä, millaisissa yhteiskunnallisissa olosuhteissa ja vaatimuksissa yksilöllisiä työelämävalintoja tehdään (Åkerblad 2015, 141). Spangar ja Arnkil (2018) esittävät, että työllistymistä edistävien palvelujen ohjauskäytäntöjen tulisi perustua paitsi riittävän monipuoliseen työelämäkäsitteeseen, myös ohjattavien henkilöiden yksilöllisten työelämäsuhteiden huomioimiseen. Tämä korostuu erityisesti erilaisissa muutos- ja siirtymätilanteissa, jotka haastavat yksilön pohtimaan ja arvioimaan omaa suhdettaan työhön ja työelämään. (Spangar ja Arnkil 2018, 275–276.) Pasasen (2000) mukaan ohjaus voidaan nähdä tukemisena, auttamisena ja rinnalla kulkemisena, joiden avulla erilaisten siirtymien hallitseminen tulee mahdolliseksi. Näin ollen ohjaus on myös orientaatiota uusiin tilanteisiin, kuten työmarkkinoilla toimimiseen tai opintojen aloittamiseen. (Pasanen 2000, 124.)

Tutkimuksessani tarkastelen ohjausta yksilön työelämäorientaation tukemisen näkökulmasta. Työelämäorientaation käsite auttaa hahmottamaan ohjauksen holistisuutta, jolla tarkoitan ohjauksen tavoitteiden laajentamista työllistymistä tukevasta toiminnasta kokonaisvaltaiseen yksilön mahdollisuuksien tunnistamiseen, osaamisen kehittämiseen ja toimijuuden vahvistamiseen. Ohjauksen kokonaisvaltaisuutta voidaan pitää perusteltuna, sillä ohjauksessa tulisi aina huomioida työn ja työttömyyden vaikutukset osana yksilön laajempaa elämäkokonaisuutta (ks. Peavy 2006).

Työelämäorientaatiolla tarkoitetaan yksilön subjektiivista suhtautumista työhön ja työelämään. Sen voidaan katsoa pitävän sisällään paitsi työhön liittyvät yksilölliset käsitykset ja merkitykset, myös henkilön osaamisen ja tietämyksen työllistymisestä. Työelämäorientaation vahvistamisella nähdään olevan yhteys koko elämään, sillä se kytkeytyy yksilön tietoihin, taitoihin ja valmiuksiin sekä kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. (Penttinen ym. 2011.) Penttilä (2009) jakaa Mannista ja Luukannelta (2002) mukailleen työelämäorientaation tiedolliseen, kokemukselliseen ja asenteelliseen puoleen. Nämä tekijät pitävät sisällään työelämään ja työmarkkinoihin liittyvän tietouden, työkokemuksen, arvot ja merkitykset. (Penttilä 2009, 12; ks. Manninen & Luukannel 2002.) Työhön liittyvät orientaatiot ja -asenteet vaikuttavat henkilön kykyyn hallita paitsi työllistymistä ja työelämään liittyviä tavoitteita, myös mahdollisia pettymyksiä (Tomlinson 2007).

Aiemmissa tutkimuksissa työelämäorientaatiota on tarkasteltu usein osana opiskelijoiden työelämään orientoitumista. Työelämäorientoituneiden opiskelijoiden on esimerkiksi havaittu olevan muita kiinnostuneempia tulevaisuuden uran ja opintojen huolellisesta suunnittelusta, mikä voi edesauttaa hyviä oppimistuloksia ja nopeampaa valmistumista. (Mäkinen, Olkinuora & Lonka 2004, 178–179.) Työelämäorientaation käsitettä ei tule kuitenkaan ymmärtää pelkästään opiskelijoiden ammatillisten valmiuksien tukemisen näkökulmasta, vaan työelämäorientaatiota kehittämällä voidaan tukea kaiken ikäisten kansalaisten omien vahvuuksien, kykyjen ja mahdollisuuksien tunnistamista. Tämä korostuu etenkin erilaisissa työelämäsiirtymissä, joissa henkilökohtainen tuki ja ohjaus nähdään merkityksellisinä. Spangarin ja Arnkilin (2018) mukaan ohjaus voi toimia yksilölle tilana muokata omaa henkilökohtaista työelämäsuhdettaan. Kun asiakas työstää käsityksiään työelämästä ja omasta suhteestaan siihen, myös tieto työelämästä monipuolistuu ja muuttuu joustavammaksi. Tämä voi synnyttää luottamusta ja toivoa tulevaisuuden suhteen. (Spangar & Arnkil 2018, 276–277.)

Penttinen ym. (2011) jakavat työelämäorientaation *yksilölliseen työelämäsuhteeseen, työelämä tietoihin ja -taitoihin sekä työllistymisvalmiuksiin*. Työelämäsuhteella tarkoitetaan henkilön yksilöllisiä käsityksiä työstä ja työelämästä. Tähän vaikuttavat esimerkiksi historia ja elämäkokemukset, joiden kautta henkilölle muodostuu ymmärrys siitä, millaista on hyvä ja mielekäs työ. Työelämä tiedoilla ja -taidoilla taas viitataan osaamiseen ja asiantuntijuuteen, jotka vahvistuvat esimerkiksi koulutuksen, työkokemuksen ja harrastusten myötä. Nämä pitävät sisällään yleisiä taitoja, kuten vuorovaikutustaitoja, kielitaitoa tai ongelmanratkaisukykyä, sekä omaan alaan liittyvän erityisosaamisen. Työllistymisvalmiudet sisältävät vastavasti paitsi työnhakutaitoja, myös tietoutta työllistymisestä ja työelämän eri sektoreista. Työllistymisvalmiudet liittyvät myös yksilön kykyyn tiedostaa omat mahdollisuutensa ja työllistyä haluamalleen alalle. (Penttinen ym. 2011, 102–103.) Työelämäorientaatiota vahvistamalla voidaan tukea yksilön suuntautumista työelämään, sillä ohjauksessa voidaan keskittyä paitsi työelämä tietouden ja työnhakutaitojen lisäämiseen, myös yksilön henkilökohtaisen työelämäsuhteen vahvistamiseen.

Työelämäorientaation tukemisella on yhteys yksilön työllistymiseen, mutta sitä voidaan tarkastella myös laajemmin *työllistyvyyden* (employability) näkökulmasta. Työllistyminen nähdään hetkellisenä ja aikaan sidottuna tapahtumana, kun taas työllistyvyydellä tarkoitetaan yksilön kykyä ja motivaatiota etsiä ja löytää työtä sekä pysyä työelämässä (Tuominen 2012,

33). Työllistyvyyttä vahvistamalla voidaan esimerkiksi tukea yksilön kykyä selviytyä erilaisissa työuraan liittyvissä siirtymätilanteissa, toteuttaa suunnitelmansa työmarkkinoilla ja muuttaa näitä suunnitelmia (Schmid 2006, 26).

McQuaid ja Lindsay (2015) näkevät yksilön työllistyvyyden muodostuvan *yksilöllisistä tekijöistä* (individual factors), *henkilökohtaisesta tilanteesta* (personal circumstances) ja *ulkoisista tekijöistä* (external factors), jotka toimivat vuorovaikutuksessa keskenään. Yksilölliset tekijät pitävät sisällään esimerkiksi yksilön henkilökohtaiset ominaisuudet ja valmiudet, terveyden ja hyvinvoinnin, työllistymiseen liittyvät tiedot ja taidot, työnhakutaidot sekä ammatillisen sopeutumisen ja liikkuvuuden. Henkilökohtaiseen tilanteeseen taas vaikuttavat esimerkiksi yksilön elämäntilanne, olosuhteet, työkuulttuuri ja työllistymistä tukevat resurssit, kuten henkilön taloudellinen ja sosiaalinen tilanne. Ulkoiset tekijät sen sijaan muodostuvat esimerkiksi työmarkkinatilanteesta ja työvoiman kysynnästä sekä julkisten palvelujen saataavuudesta. (McQuaid & Lindsay 2015, 209–210.) Kasurisen (2013, 66) mukaan aiemmissa ohjausalan tutkimuksissa on huomioitu vain harvoin työllistyvyyteen vaikuttavia tekijöitä, vaikka työllistyminen nähdäänkin esimerkiksi koulutus- ja urasuunnittelun yhtenä keskeisenä tavoitteena.

Työelämäorientaation tukeminen palvelee ohjattavan elämää kokonaisvaltaisesti, sillä sen avulla kehitetään valmiuksia yksilön omien voimavarojen ja mahdollisuuksien tunnistamiseen sekä laajemmin oman uran ja elämän suunnitteluun. Työllistyvyyden näkökulmasta työelämäorientaatiota tukeva ohjaus keskittyy yksilöllisten tekijöiden eli ohjattavan työelämäsuhteen, työelämä tietojen ja -taitojen sekä työllistymisvalmiuksen vahvistamiseen (ks. Penttinen ym. 2011), mutta se huomioi myös henkilökohtaisen tilanteen ja ulkoisten tekijöiden vaikutuksen osana ohjausprosessia. Tutkimuksellani pyrin tuottamaan uutta tietoa työelämäorientaatiota tukevasta ohjauk käytännöstä työllisyyspalvelujen kontekstissa.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämä tutkimus on laadullinen tapaustutkimus, jonka aineisto on kerätty teemahaastattelulla ja analysoitu aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tässä luvussa kerron tutkimuksen toteutuksesta ja tutkimusmenetelmistä. Ensiksi määritän tutkimuksen tavoitteet, tutkimustehtävän ja -kysymykset, minkä jälkeen kerron laadullisesta tapaustutkimuksesta tutkimusotteena. Lopuksi tarkastelen aineistolähtöistä sisällönanalyysiä ja sen käyttöä tutkimusaineiston analyysissä.

4.1 Tutkimustehtävä ja -kysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisen kokeilun (1.8.2017–31.12.2018) aikaista OMA-valmennustoimintaa työelämäorientaatiota tukevasta ohjausnäkökulmasta. Tutkimustehtävänä on selvittää, millaisena toimintana OMA-valmennus näyttäytyi omavalmentajien näkökulmasta ja millaisia työelämäorientaatiota tukevia ohjauskäytäntöjä OMA-valmennuksessa hyödynnettiin. Tutkimustehtävän perusteella muodostetut tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Millaista OMA-valmennus on toimintana ja millaisia haasteita siinä ilmenee?
2. Millaisia ohjauksen käyttöteorioita omavalmentajat hyödyntävät työssään?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla kuvaan, millaiseksi toiminnaksi OMA-valmennus rakentui omavalmentajien näkökulmasta ja mitä omavalmentajien työnkuvaan kuului. Tarkoitukseni on paitsi lisätä ymmärrystä OMA-valmennusta toimintana, myös tunnistaa palvelumallin haasteita ja mahdollisia kehityskohteita. Toisen tutkimuskysymyksen avulla selvitan, millaisia ohjauksen käyttöteorioita eli ohjauksellisia ajattelu- ja toimintatapoja omavalmentajat hyödynsivät osana käytännön työtään, ja miten näiden avulla voidaan tukea yksilön työelämäorientaation vahvistumista. Keskiössä ovat tutkimukseen osallistuneiden omavalmentajien henkilökohtaiset näkemykset ohjaustyön sisällöistä ja menetelmistä.

Tutkimuksen tulosten avulla pyritään lisäämään ymmärrystä työelämäorientaatiota tukevasta ohjauksekäytännöstä. Tulosten avulla voidaan arvioida, miten palvelurakennetta ja työllistymistä tukevaa ohjausta voitaisiin kehittää lähitulevaisuudessa, jotta palvelut vastaisivat entistä paremmin työnhakijoiden yksilöllisiä ohjaustarpeita. Tutkimusaihe on erittäin ajankohtainen ja kasvatustieteellisestä näkökulmasta vähän tutkittu, minkä vuoksi uusi tutkimustieto on tärkeää ja sitä voidaan mahdollisesti hyödyntää erilaisten yksilöllisten ja asiakaslähtöisten ohjauspalvelujen laadun kehittämisessä. Lisäksi tutkimuksella saatuja tietoja voidaan käyttää apuna omavalmentajien työn suunnittelussa sekä ammattitaidon ja osaamisen kehittämisessä.

4.2 Tutkimusotteena laadullinen tapaustutkimus

Tämä tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen tapaustutkimus. Tapaustutkimuksella tarkoitetaan tutkimuksellista lähestymistapaa, jonka tarkoituksena on yhden tai useamman rajatun tutkimusyksikön eli tapauksen määrittely, analysointi ja ratkaiseminen. Tapaus voi olla esimerkiksi yksilö, ryhmä tai organisaatio, mutta myös laajempi ilmiö tai ajallinen prosessi. Tapausta tarkastellaan osana sen toimintaympäristöä eli kontekstia, joka korostaa tapauksen erityisyyttä ja mielenkiintoisuutta. (Eriksson & Koistinen 2014; Hamilton & Corbett-Whittier 2014, 8.) Tapaustutkimuksen tarkoituksena on tehdä tapauksesta ymmärrettävä, minkä lisäksi sen avulla voidaan pyrkiä kuvaamaan ja selittämään jotakin vähän tutkittua ilmiötä (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 31).

Tutkimuksessani tapauksen muodostavat työllisyyskokeilun aikana työskennelleet omavalmentajat. Koska pyrin kuvaamaan omavalmentajien henkilökohtaisia näkemyksiä työelämäorientaatiota tukevasta ohjauksesta, kiinnitän tapauksen tarkastelussa huomiota yhtenäisen omavalmentajien ryhmän sijasta yksilöihin. Tapauksen kontekstina toimii Tampereen työvoima- ja yrityspalvelujen alueellinen kokeilu. Laajemmassa mittakaavassa tutkimus liittyy työllistymistä edistävien palvelujen henkilökohtaistamiseen ja työelämäorientaatiota tukevan ohjauksen kehittämiseen, joihin tutkimukseni avulla pyritään löytämään uusia näkökulmia.

Laineen, Bambergin ja Jokisen (2007, 9–10) mukaan tapaustutkimuksen lähtökohtana voidaan pitää monipuolisen aineiston keräämistä ja tutkittavan ilmiön perusteellista kuvaamista. Valitsin laadullisen tapaustutkimuksen tutkimukseni lähestymistavaksi, sillä sen

avulla tutkimuskohteesta oli mahdollista tuottaa syvälinen ymmärrys. Tutkimusaiheeni liittyy omavalmentajien henkilökohtaisiin ohjaukokemuksiin ja -näkömyksiin, joiden esille nostaminen on tutkimukseni keskeinen tehtävä. Laadullinen tapaustutkimus antoi mahdollisuuksia joustavan tutkimuksen toteuttamiselle ja haastateltavien yksilöllisten kokemusten huomioimiselle. Koin tämän erityisen tärkeäksi lähestyessäni itselleni uutta ja entuudestaan tuntematonta aihetta, josta ei ollut aineistonkeruuvaiheessa vielä saatavilla julkista tutkimustietoa. Tapaustutkimuksen avulla aiheesta oli mahdollista tuottaa uutta tietoa ja ymmärrystä, jotka kytken johtopäätösten esittämisen yhteydessä osaksi laajempaa tutkimusilmiötä. Peuhkurin (2007) mukaan päätelmien tekeminen on tapaustutkimuksessa liikkumista teorian ja empirian välillä. Havainnot voivat ilmentää tapausta laajempaa ilmiökokonaisuutta, kun taas tutkimusta avaavat käsitteet ja teoriat ohjaavat tutkijaa etsimään aineistosta niille vahvistusta. (Peuhkuri 2007, 148.)

Tapaustutkimuksella ei yleensä pyritä tilastollisten yleistysten tekemiseen, vaan sen avulla halutaan tuottaa uutta ja täsmentävää tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Eriksson & Koistinen 2014, 34). Tutkimuksen tehtävänä on tuottaa laajoja kuvauksia, jolloin tutkimuksella saatuja johtopäätöksiä on mahdollisuus tarkastella myös toisessa kontekstissa (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 28). Myös tämän tutkimuksen avulla saatuja tuloksia tarkastellessa huomiota tulee kiinnittää siihen, että tutkimustulokset kuvaavat haastatteluun osallistuneiden henkilöiden yksilöllisiä kokemuksia ja näkömyksiä omavalmentajana tehtävästä ohjaustyöstä, eikä niitä ole tarkoitus yleistää. Laadullisessa tapaustutkimuksessa tutkimuksen vahvuus onkin siinä, ettei tutkija ole välttämättä sidottu tiettyihin ennalta määriteltyihin tavoitteisiin tai hypoteeseihin (Timmons & Cairns 2010, 100). Tämä antaa tilaisuuden myös uusien ja yllättävien havaintojen tekemiselle.

4.3 Aineiston hankinta

Tapaustutkimuksen tiedonhankintatavat ovat hyvin joustavia, sillä aineistoa saadaan kerättyä joko kvantitatiivisesti tai kvalitatiivisesti esimerkiksi kyselyillä, haastatteluilla, havainnoinnilla tai arkistomateriaalia käyttämällä (Järvinen & Järvinen 2000, 78). Koska tarkoitukseni oli tarkastella haastateltavien yksilöllisiä kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä, valitsin aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat ennalta mietittyjä ja määriteltyjä, mutta haastattelukysymyksille ei

ole asetettu valmiiksi tarkkaa muotoa ja järjestystä. Myös teemojen käsittelyn laajuus, järjestys ja painotus voivat vaihdella haastattelusta toiseen. (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 29–30.)

Teemahaastatteluun osallistuessaan haastateltavilla on mahdollisuus tuoda esille omia mielipiteitään ja kokemuksiaan tutkittavasta aiheesta (Eskola & Vastamäki 2015, 26–28), sillä menetelmässä korostuvat ihmisten tulkinnat ja asioille annetut merkitykset (Hirsjärvi & Hurme 2015, 48). Tässä tutkimuksessa teemahaastattelulla pyrittiin mahdollistamaan vapaasti ja joustavasti etenevä keskustelu tutkimusaiheesta, josta ei ollut tutkimuksen teko-
hetkellä saatavilla paljoa julkista tutkimustietoa. Teemahaastattelu antoi tilaa vapaamuotoiselle keskustelulle ja mahdollisti haastateltavien yksilöllisten kokemusten ja näkemysten huomioimisen. Kymmenellä teemahaastattelulla onnistuin saamaan runsaan aineiston, jonka avulla tutkimuskohdetta oli mahdollista ymmärtää.

Ennen aineistonkeruun aloittamista hain Tampereen kaupungin tutkimuslupan, jonka hyväksymistä edellytetään kaikissa kaupungin organisaatioihin ja henkilöstöön kohdistuvissa tutkimuksissa. Kun tutkimuslupa oli hyväksytty, otin uudelleen yhteyttä Tampereen kaupungin työllisyyspalveluihin haastateltavien löytämistä varten. Välitin tutkimuksen saatekirjeen (LIITE 1), joka lähetettiin haastattelukutsun yhteydessä työllisyyskokeilun aikana työskennelleille omavalmentajille. Koska osa omavalmentajista oli siirtynyt takaisin työ- ja elinkeinotoimiston työntekijöiksi työllisyyskokeilun päättyessä joulukuussa 2018, olin yhteydessä myös Pirkanmaan TE-toimistoon tavoittaakseni useampia omavalmentajia. Lisäksi etsin haastateltavia sosiaalisen median välityksellä sekä niin kutsutulla lumipallomenetelmällä, jossa yhden haastateltavan myötä onnistuin löytämään lisää haastatteluista kiinnostuneita henkilöitä. Haastatteluja sopiessani kerroin osallistujille tutkimusaiheestani ja aineistonkäsittelystä sekä varmistin, että haastattelujen äänittäminen sopii haastateltaville.

Haastatteluihin osallistui yhteensä kymmenen työllisyyskokeilun aikana työskennellyttä omavalmentajaa. Haastateltavien valinnassa hyödynsin harkinnanvaraista otantaa. Pysin tavoittamaan eri palvelukokonaisuuksissa ja tiimeissä työskennelleitä omavalmentajia, jotta OMA-valmennuksesta olisi mahdollista saada mahdollisimman monipuolinen kuvaus. Muita kriteereitä haastateltavien valinnalle ei ollut, sillä tapaustutkimuksessa kiinnostukseni kohdistui yksilöiden henkilökohtaisiin kokemuksiin ja näkemyksiin ohjaustyöstä. Haastatte-

luihin osallistuneet omavalmentajat työskentelivät työllisyyskokeilun aikana eri palvelukonaisuuksissa, jotka erittelen tarkemmin tulosluvussa 5.2. Osa haastateltavista oli toiminut omavalmentajana koko työllisyyskokeilun ajan ja osa vastaavasti lyhyemmän ajanjakson. Myös haastateltavien aiempi työkokemus vaihteli, sillä tehtävään oli siirrytty joko avointa hakureittiä pitkin tai TE-toimiston tai Tampereen kaupungin entisenä työntekijänä.

Ennen haastatteluja laadin teemahaastattelurungon (LIITE 2), jonka tarkoituksena oli varmistaa, että jokainen teema-alue käsitellään kaikissa haastattelutilanteissa. Haastattelurungon avulla tutkija saa yleensä tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän kannalta oleellista tietoa, kun keskustelussa voidaan keskittyä tutkimuksen kannalta keskeisiin asioihin (Puusa 2011, 83). Tutkimukseni haastattelurunko muodostui tutkimustehtävän ja -kysymysten pohjalta sisältäen viisi pääteemaa. Haastatteluteemat olivat 1. taustatiedot ja työnkuva 2. omavalmentajuus, 3. ohjausprosessi, 4. ohjausmenetelmät sekä 5. osaaminen ja tiedot. Teemojen alle muotoilin tarkentavia kysymyksiä, jotka tukivat pääteemoja, mutta antoivat samalla haastateltaville tilaa kertoa asioista vapaasti ja haluamallaan laajuudella. Haastattelurungon ja -kysymysten testaamisessa hyödynsin vertaisarviointia seminaareissa, joista saadun palautteen perusteella kehitin ja muokkasin kysymykset lopulliseen muotoonsa.

Haastattelut toteutin tammikuussa ja helmikuussa 2019 käyttöömmme varatuissa tiloissa Tampereen kaupungin, Pirkanmaan TE-toimiston ja Tampereen yliopiston rakennuksissa. Ennen haastattelujen aloittamista kerroin jokaiselle haastateltavalle uudelleen tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja mahdollisuudesta keskeyttää osallistuminen niin halutessaan. Lisäksi selvensin haastatteluaineiston tulevan vain tutkimuskäyttöön ja muistutin, että haastateltavien anonymiteetti ja muut henkilökohtaiset tiedot säilyvät salassa koko tutkimuksen keston ajan. Nauhoitin haastattelut puhelimellani haastateltavien suostumuksesta.

Haastattelutilanteessa keskustelimme jokaisen haastateltavan kanssa läpi samat teema-alueet samassa järjestyksessä, mutta kysymysten muoto ja järjestys vaihtelivat hieman kustakin haastattelusta riippuen. Esitin myös joitakin lisäkysymyksiä silloin, kun halusin varmistaa jonkin asian tai kaipasin tarkennusta aiemmin sanottuun. Koska teemahaastattelusta olisi hyvä pyrkiä luomaan joustava vuorovaikutustilanne (Hirsjärvi & Hurme 2015, 104), jätin myös joitakin haastattelurungon apukysymyksiä kysymättä, mikäli haastateltava

nosti nämä esille aiemmassa puheessaan. Haastattelut etenivät luonnollisesti ja keskustelunomaisesti, ja niiden kestot vaihtelivat noin 35 minuutista 75 minuuttiin. Yhteensä haastatteluaineistoa kertyi 7 tuntia ja 55 minuuttia.

4.4 Aineiston analyysi

4.4.1 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Tutkimusaineiston analyysimenetelmänä käytin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, jonka tarkoituksena oli muodostaa tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Aineistolähtöistä analyysiä ohjaavat havainnot ja empiria, toisin kuin teorialähtöisessä analyysissä, jossa analyysi perustuu tavallisesti tiettyyn teoriaan tai malliin. Puhtaasti aineistolähtöistä tutkimusta on vaikea toteuttaa, sillä havaintoihin vaikuttavat aina tutkijan ennakkotiedot, tutkimuskysymykset ja menetelmät. Tästä syystä tämän tutkimuksen analyysissä voidaan nähdä olevan piirteitä myös teoriaohjaavasta sisällönanalyysistä. Teoriaohjaavassa analyysissä teoria tukee analyysiä, mutta analyysi ei pohjaudu suoraan siihen. Analyysivaiheessa edetään aineistolähtöisesti, mutta havainnot liitetään tulosten raportoinnin yhteydessä osaksi tutkimuksen teoreettista viitekehystä. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 108–110.)

Sisällönanalyysi valikoitui tutkimuksen analyysimenetelmäksi, sillä tutkimuksen tavoitteena oli kehittää omavalmentajien näkökulmasta kuvaus OMA-valmennuksen keskeisistä sisällöistä ja menetelmistä liittäen havainnot kuitenkin osaksi aiempaa tutkimusteoriaa. Aineistolähtöisyys näkyi tutkimuksessani erityisesti tutkimuksen teoriataustan, analyysin ja tulosten kirjoittamisen prosessimaisuutena, jolloin teorian ja empirian voidaan nähdä rakentuneen vuorovaikutuksessa tutkimuksen edetessä. Peuhkurin (2007, 147) mukaan tapaustutkimuksissa erityisesti uusia ja vähän tutkittuja ilmiöitä on perusteltua lähestyä aineistolähtöisesti, sillä tämän avulla tutkimusaiheesta voidaan tuottaa syvällistä ymmärrystä ja uusia teoreettisia näkökulmia. Tutkimuksen aineistolähtöisyydellä ja induktiivisella päättelyllä voidaan myös pyrkiä luomaan tai kyseenalaistamaan jotakin olemassa olevaa teoriaa (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 38). Tässä tutkimuksessa aineistolähtöisyys mahdollisti tutkimuskohteen perusteellisen kuvaamisen, joka voidaan nähdä tapaustutkimuksen keskeisenä tehtävänä.

Tuomi ja Sarajärvi (2018) esittävät aineistolähtöisen sisällönanalyysin Milesia ja Hubermania (1994) mukailleen kolmivaiheisena prosessina. Analyysin vaiheet ovat aineiston 1) *pelkistäminen eli redusointi*, 2) *ryhmittely eli klusterointi* ja 3) *käsitteellistäminen eli abstrahointi*. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Kerron seuraavaksi analyysin etenemisestä näiden kolmen vaiheen mukaisesti.

4.4.2 Analyysin eteneminen

Aloitin aineiston analyysin kuuntelemalla haastattelut ja litteroimalla aineistot tekstimuotoon. Hirsjärven ja Hurmeen (2015, 139) mukaan litteroinnin tarkkuus tulee valita tutkimustehtävän mukaisesti. Koska tarkoitukseni oli analysoida haastattelujen asiasisältöä, noudatin litteroinnissa peruslitteroinnin tasoa. Peruslitteroinnissa litteroin puheen sanatarkasti, mutta jätin litteroimatta esimerkiksi puheessa esiintyvät tauot ja kesken jääneet sanat. Yhteensä litteroitua haastatteluaineistoa kertyi noin 120 sivua. Litteroinnin yhteydessä nimesin haastattelut satunnaisella tunnisteella H1-H10. Tämän jälkeen luin tekstiaineistot huolellisesti läpi, minkä kautta muodostin kokonaisuymmärryksen aineiston keskeisistä sisällöistä.

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe on pelkistäminen, jonka tarkoituksena on etsiä aineistosta tutkimustehtävän kannalta oleelliset ilmaukset, jotka tiivistetään ja pilkkotaan pelkistettyyn muotoon (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123–124). Aloitin aineiston pelkistämisen poistamalla litteroidusta aineistosta tutkimuskysymysten kannalta epäolennaiset kohdat, kuten haastateltavien taustatiedot, jotka siirsin analyysin ajaksi erilliseen taulukkoon. Kävin litteroidut aineistot yksi kerrallaan läpi ja poimin aineistosta tutkimustehtävän kannalta oleellisia kohtia käyttäen analyysiyksikkönä ajatuskokonaisuuksia. Pelkistin ajatuskokonaisuudet tiiviiksi ilmauksiksi, jotka siirsin erilliseen tekstitiedostoon. Värikoodasin pelkistetyt ilmaukset haastateltavien mukaan eri väreillä, mikä auttoi havainnollistamaan aineistoa ja erottamaan yksittäiset ilmaukset toisistaan. Taulukossa 1 kuvaan aineiston pelkistämisen työvaihetta.

TAULUKKO 1. Esimerkki aineiston pelkistämisestä

Alkuperäisilmaus aineistosta	Pelkistetty ilmaus
H: Se oli siinä keskustelussa. Avoimessa keskustelussa, ihan aidosti kuunneltiin sitä asiakasta.	Avoim keskustelu Asiakkaan aito kuunteleminen
H: Olen huomannut sen, että moni asiakas kaipaa semmoista kuuntelua sille omalle asialleen. Kun he tulee, kun he vaan saa sen yhden ihmisen kuuntelemaan sitä omaa asiaansa.	Asiakas kaipaa kuuntelua asialleen

Aineiston pelkistämisen jälkeen jatkoin analyysiä ryhmittelyllä, jossa aineistosta etsitään samanlaisuutta tai eroavaisuutta kuvaavia käsitteitä. Ryhmittelyn tarkoituksena on muodostaa pelkistetyistä ilmauksista alaluokkia, jotka nimetään ilmiötä kuvaavalla tavalla. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124.) Ryhmittelyvaiheessa kävin kaikki pelkistetyt ilmaukset systemaattisesti läpi ryhmitellen samankaltaisia pelkistettyjä ilmauksia laajoiksi asiakokonaisuuksiksi. Asiakokonaisuuksista muodostui alaluokkia, jotka nimesin ja siirsin uuteen tekstitiedostoon. Taulukossa 2 kuvaan pelkistettyjen ilmausten ryhmittelyä alaluokiksi.

TAULUKKO 2. Esimerkki ryhmittelystä ja alaluokkien muodostamisesta

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Asiakkaan aito kuunteleminen	Kuunteleminen
Asiakas kaipaa kuuntelua asialleen	
Avoim keskustelu	Keskusteleminen
Vuoropuhelu ja avoimuus	

Pelkistämistä ja ryhmittelyä seurasi aineiston käsitteellistäminen, jonka tarkoituksena on etsiä aineistosta tutkimustehtävän kannalta oleellinen tieto ja muodostaa teoreettisia käsitteitä. Käsitteellistämisessä luokittelua jatketaan niin, että alaluokkia yhdistelemällä saadaan yläluokkia ja yläluokkia yhdistelemällä pääluokkia, jotka nimetään ilmiötä kuvaavalla tavalla. Yhdistelyä jatketaan siihen asti, kun se on aineiston näkökulmasta mahdollista. (Tuomi &

Sarajärvi 2018, 124–126.) Analyysin käsitteellistämisen työvaiheessa hyödynsin visualisointia väreillä ja kuvioilla. Kävin alaluokat yksitellen läpi ja ryhmittelin samankaltaisia alaluokkia, jotka nimeämällä muodostin uusia yläluokkia. Tämän jälkeen jatkoin yläluokkien yhdistelyä siihen asti, kun se tuntui käsitteiden kannalta luonnolliselta. Jäljelle jääneet luokat nimesin uusiksi pääluokiksi. Taulukossa 3 havainnollistan alaluokkien muodostamisen yläluokiksi ja pääluokiksi.

TAULUKKO 3. Esimerkki aineiston käsitteellistämisestä ja pääluokkien muodostamisesta

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Kuunteleminen	Vuorovaikutuksellisuus	Dialogisuus
Keskusteleminen		
Yhteistyön tekeminen	Yhteisymmärrys	
Sitoutuminen ohjaukseen		

Pääluokkia yhdistäviä luokkia tein kaksi, jotka nimesin tutkimuskysymyksiini mukaan (OMA-valmennus toimintana ja Omavalmentajien käyttöteoriat). Yhdistävien luokkien alle kokosin ne pääluokat, jotka tulkintani mukaan kuvasivat tutkittavaa ilmiötä. Näistä muodostui yhdistävien luokkien lopullinen sisältö, jota kuvaan taulukoissa 4 ja 5.

TAULUKKO 4. Esimerkki yhdistävän luokan muodostamisesta (OMA-valmennus toimintana)

Pääluokka	Yhdistävä luokka
Henkilökohtainen palvelumalli	OMA-valmennus toimintana
Asiakaslähtöiset palvelukokonaisuudet	
Kokonaistilanteen arviointi	
Verkostoyhteistyö	

TAULUKKO 5. Esimerkki yhdistävän luokan muodostamisesta (Omavalmentajien käyttöteoriat)

Pääloukka	Yhdistävä luokka
Dialogisuus	Omavalmentajien käyttöteoriat
Rinnalla kulkeminen	
Voimavara- ja ratkaisukeskeisyys	
Valmentava työote	

Haastateltavien anonymiteetin säilymisen vuoksi olen muuttanut kaikki tutkielmassa käytetyt haastattelusitaatit yleiskielisiksi ja poistanut sitaateista joitakin yksittäisiä kohtia, jotka voisivat johtaa haastateltavien tunnistamiseen. Tällä ei ole ollut vaikutusta puheen asiasisältöön tai keskeisiin merkityksiin. Tulosten esittämisen yhteydessä käytetyt haastattelusitaatit olen merkinnyt tekstiin kursivoituna ja sisennettynä.

5 OMA-VALMENNUS TOIMINTANA

Tässä tulosluvussa tarkastelen sitä, millaisena toimintana OMA-valmennus näyttäytyi ja mitä omavalmentajien työnkuva piti sisällään. Samalla nostan esiin niitä haasteita, joita omavalmentajat tunnistivat osana ohjaus- ja asiakastyötään. Tulosten avulla pyrin kuvaamaan OMA-valmennuksen keskeisiä piirteitä ja mahdollisia kehityskohteita vastaamalla ensimmäiseen tutkimuskysymykseen: ”Millaista OMA-valmennus on toimintana ja millaisia haasteita siinä ilmenee?”. Luvussa käsittelemäni pääluokat ovat *henkilökohtainen palvelumalli, asiakaslähtöiset palvelukokonaisuudet, kokonaistilanteen arviointi* sekä *verkostoyhteistyö*.

5.1 Henkilökohtainen palvelumalli

Työllisyyskokeilun aikana omavalmentajien työnkuvaa määritteli suurelta osin asiakkaiden henkilökohtainen palvelu ja tapaamiset. Jokainen uusi työnhakija-asiakas pyrittiin mahdollisuuksien mukaan tapaamaan kasvokkain vähintään kerran, minkä lisäksi omavalmentajat tekivät aikavaroituksia henkilökohtaisille tapaamisille asiakkaan tilanteen ja tarpeen mukaan. Suurimmaksi osaksi asiakastapaamiset olivat kahdenkeskisiä yksilötapaamisia, mutta osa haastatelluista toteutti omavalmentajuutta myös erilaisten teemojen ja aihealuiden mukaan suunniteltujen pienryhmämuotoisten valmennusten avulla. Henkilökohtaisten tapaamisten lisäksi asiakkaisiin pidettiin yhteyttä tilanteesta riippuen esimerkiksi puhelimitse, sähköpostitse tai tekstiviestein.

Asiakastapaamiset olivat usein joko ensitapaamisia tai erilaisia neuvonta- ja ohjaustapaamisia. Ensitapaamisilla keskityttiin yleensä asiakkaan tilanteen ja palveluntarpeen kartoitukseen, käytäntöjen läpikäymiseen ja tavoitteiden asettamiseen. Myöhempien tapaamisten sisältö taas vaihteli asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaisesti, jolloin tapaamisilla saatiin keskittyä joko yleiseen elämän- ja urasuunnittelun pohtimiseen tai vastaavasti jonkin asiakkaan ajankohtaisen ongelman ratkaisemiseen. Tarvittaessa tehtiin myös palveluohjauksia esimerkiksi sosiaali- ja terveystieteisiin, valmennuspalveluihin tai kuntouttavan

työtoiminnan ryhmiin. Tapaamisten ajallinen kesto riippui hyvin pitkälti omavalmentajasta ja asiakkaan tilanteesta, mutta keskimäärin haastatteluun osallistuneet omavalmentajat pyrkivät varaamaan tapaamisille aikaa noin tunnin. Mahdollisuuksien mukaan aikaa pyrittiin järjestämään myös tätä enemmän, minkä avulla haluttiin mahdollistaa asioiden syvälinen läpikäynti. Eteen saattoi tulla monia yllättäviä asioita, jotka avautuivat vasta tapaamisen loppupuolella.

OMA-valmentajamallin voidaan katsoa edustavan inhimillistä tapaa työllisyydenhoitoon (ks. Spangar, Arnkil & Jokinen 2019). Lähes kaikki haastatteluun osallistuneet omavalmentajat kokivat, että OMA-valmennus sopii palveluna työllisyyspalvelujen kontekstiin erittäin hyvin. Henkilökohtainen palvelu nähtiin arvokkaana sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta, sillä se mahdollisti asiakkaan tukemisen ja auttamisen entistä laaja-alaisemmin. Omavalmentajien mukaan asiakkaat arvostivat erityisesti henkilökohtaista palvelukokonaisuutta, jossa yksi ihminen ottaa asiakkaan vastaan, kuuntelee, auttaa ja tarvittaessa ohjaa eteenpäin. Vaikka asiakkaan tilanne ei olisikaan ohjaustapaamisella merkittävästi edennyt, omavalmentajat olivat saaneet kiitosta erityisesti asiakkaan aidosta kohtaamisesta sekä tilanteen kuuntelemisesta ja eteenpäin viemisestä.

Sillä on saavutettu erittäin hyviä tuloksia ja moni asiakas on tyytyväinen siitä, että hänellä on henkilö tiedossa jonka puoleen voi kääntyä. Jonka kanssa asioita viedään eteenpäin, joka koko ajan hallitsee sitä asiakkaan tilannetta ja sitten hankkii siihen sitä lisäverkostoa ja niitä palveluita tai ohjaa eteenpäin. Että kyllä se ehdottomasti on semmoinen asiakaslähtöinen tapa tuottaa palvelua, että on omavalmentaja. (H10)

Nimenomaan, että siellä on se yksi ihminen joka hoitaa sitä asiaa -- että kyllä siinä siis työntekijänäkin saa todella paljon enemmän asiakkaan tilanteesta irti. Ja osaa ohjata tai neuvoa tai auttaa paljon paremmin asiakasta. (H3)

Osa haastatelluista tunnisti henkilökohtaisessa palvelumallissa myös tiettyjä haasteita. Usein nämä haasteet liittyivät henkilökohtaisista tapaamisista syntyviin rajallisiin aikaresursseihin sekä omavalmentajan ja asiakkaan vastuun rajoihin. Ohjauksen yhtenä tavoitteena nähtiin asiakkaan omaan aktiivisuuteen ja henkilökohtaisiin päätöksiin kannustaminen, minkä vuoksi omavalmentaja joutui ajoittain tasapainoilemaan yksilön vastuuttamisen ja ”puolesta tekemisen” välillä. Omavalmentajan tehtävänä oli auttaa, neuvoa ja ohjata, kun taas asiakkaan tuli oppia kantamaan itse vastuu omasta elämästään.

Pitää koko ajan tasapainoilla, että paljonko teet asiakkaan puolesta ja paljonko sitten sitä asiakasta vastuutetaan itse. Koska jos koko ajan joku tekee puolesta, niin ei voi mitään oikein oppiakaan tai ei tule sellaista hallinnan tunnetta, että nyt minä osaan tämän asian. (H8)

Kokonaisuudessaan OMA-valmennus nähtiin inhimillisenä ja asiakaslähtöisenä lähestymistapana työllisyshoitoon. Vaikka työllisyyskokeilun ajan omavalmentajien työnkuvaa ohjasivat sama lainsäädäntö ja samat järjestelmät kuin TE-toimistossakin, osa haastateltavista oli havainnut asiakkaiden positiivisen asennemuutoksen henkilökohtaista palvelumallia kohtaan.

5.2 Asiakaslähtöiset palvelukokonaisuudet

Työllisyyskokeilun aikana omavalmentajat työskentelivät erilaisissa palvelukokonaisuuksissa ja tiimeissä, joiden asiakasryhmät ja -määrät erosivat hieman toisistaan. Vuonna 2018 Tampereen kaupungin työllisyyspalvelujen palvelukokonaisuudet olivat yrittäjyyden ja työllistymisen palvelukokonaisuus, uravalmentautumisen palvelukokonaisuus, kotoutumisen ja maahanmuuttajien palvelukokonaisuus, monialaiset työllisyyspalvelut sekä monialainen työllistymistä edistävä yhteispalvelu eli TYP-palvelukokonaisuus. Eri palvelukokonaisuuksien pääasiakasryhmä vaihteli sen mukaan, oliko asiakkaan tavoitteena esimerkiksi kotoutuminen, nopea työllistyminen, koulutukseen hakeutuminen tai uuden yritystoiminnan aloittaminen.

Tähän tutkimukseen osallistui omavalmentajia kaikista eri palvelukokonaisuuksista, mikä teki haastatteluun osallistuneiden omavalmentajien vastuulla olevasta asiakaskunnasta erilaisen ja monipuolisen. Koska asiakkailla oli usein myös yhden palvelukokonaisuuden sisällä hyvin erilaisia tilanteita ja tavoitteita, palvelukokonaisuuksia ei ole tässä tutkimuksessa oleellista lähteä vertailemaan. Ne tulee kuitenkin tiedostaa tutkimustulosten taustalla vaikuttavana tekijänä. Palvelukokonaisuudet mahdollistivat asiakkaiden erilaisten elämäntilanteiden ja tuen tarpeiden huomioimisen eli asiakaslähtöisyyden, mutta ne vaikuttivat myös haastatteluissa esille nousseisiin käsityksiin ohjaustyön ajallisista ja sisällöllisistä resursseista.

Yhden omavalmentajan vastuulla oleva asiakasmäärä vaihteli omavalmentajasta ja palvelukokonaisuudesta riippuen. Haastateltavien arvioiden mukaan yhdellä omavalmentajalla saattoi olla asiakkaita vähimmillään noin 90 ja enimmillään 300. Asiakasmäärä ja -ryhmä vaikuttivat yhtenä tekijänä siihen, millaisia resursseja ja mahdollisuuksia ohjaustyön toteuttamiselle oli. Suuret asiakasmäärät aiheuttivat omavalmentajille haasteita, sillä asiakkaiden

kanssa pyrittiin järjestämään ensisijaisesti henkilökohtaisia tapaamisia. Tutkimukseen osallistuneista omavalmentajista puolet kertoi tavanneensa suurimman osan asiakkaistaan vähintään kerran ja hyvin monia asiakkaita useammankin kerran. Osa haastatelluista taas koki, että monia asiakastapaamisia jäi toteutumatta erityisesti suurten asiakasmäärien, asiakaskunnan muutosten ja aikaresurssien puutteellisuuden vuoksi. Nämä tekijät asettivat haasteita myös pitkäjänteiselle ja prosessimaiselle työskentelylle sekä oman osaamisen hyödyntämiselle. Aina myöskään tapaamisten määrään ei pystynyt suoraan vaikuttamaan, sillä tähän vaikutti oleellisesti asiakkaan oma asenne ja käyttäytyminen, kuten tuliko asiakas sovitulle tapaamiselle.

Aika moni ei tullut paikalle. Että sanoisin, että ehkä puolet kenen kanssa teki aikavarauksen, niin ei saapunut ollenkaan paikalle -- ja sitten taas oli tällaisia, jotka oli tosi aktiivisia ja soitteli. (H6)

Samaa asiakasta ehti tavata vaan niin vähän aikaa, että siinä ei semmoiseen niin pitkäjänteiseen työskentelyyn ollut aikaa tavallaan. Jossain vaiheessa tuntui, etten voi käyttää mitään mitä osaan, kun ei ehtinyt tavata tai tavata tarpeeksi paljon. (H5)

Valmennus on sanana mielestäni semmoinen, että pitäisi olla pienemmät asiakasmäärät, hurjasti paljon pienemmät, että pystyt oikeasti valmentamaan -- että kyllä se noilla asiakasmäärillä on niin pintaraapaisua, vähän tökkäisyä eteenpäin. Eikä pysty kartoittamaan tilannetta uudestaan ja kysyä perään, että miten tämä on edennyt, miten sovittiin, niin paljon kun pitäisi. (H3)

Asiakastapaamisten määrä riippui paitsi kunkin omavalmentajan asiakasmääristä, myös asiakkaiden omasta aktiivisuudesta, tuen tarpeesta ja tilanteesta. Vähemmän tukea tarvitseville tai omatoimisille asiakkaille saattoi riittää yksi tapaaminen tai puhelinsoitto, kun taas paljon tukea kaipaaviin asiakkaisiin oltiin tilanteesta riippuen yhteydessä useaan kertaan. Palvelussa korostuivat asiakkaan oma aktiivisuus ja motivaatio, jotka myös mahdollistivat prosessin eteenpäin viemisen. Toiminta voidaan nähdä asiakaslähtöisenä, sillä palvelussa pyrittiin huomioimaan asiakkaan henkilökohtainen palveluntarve. Haasteita omavalmentajan työhön syntyi, mikäli asiakas ei yksinkertaisesti halunnut ottaa palvelua tai tukea vastaan. Tällöin asiakasta oli myös vaikea auttaa, vaikka asiakkaan tilanne olisikin sitä edellyttänyt.

Esimerkiksi semmoinen, joka ei vaan halua yhtään mitään palvelua. Niin minä en voi häntä auttaa, vaikka teoriassa pitäisi. Että en voi sanoa hänelle, että annetaan olla. -- Että se ei sitten etene mihinkään, asiakas ei ala mihinkään, hän ei halua minulta mitään, minä en voi tehdä mitään ja se on siinä. Se jää vähän auki, että jotain tässä pitäisi tehdä, mutta ei me voida tehdä. (H1)

Yhtenä haasteena OMA-valmennustyössä tunnistettiin asiakkaiden erilaiset ja vaikeat elämäntilanteet. Monilla asiakkailla saattoi olla taustalla esimerkiksi pitkäaikaistyöttömyyttä tai terveydellisiä ongelmia, jolloin haastaville tilanteille ei syntynyt ratkaisua hetkessä. Asiakasprosessit saattoivat olla pitkiä, monimutkaisia ja monia verkostoja sisältäviä. Osa haastateltavista toi esille, ettei omavalmentajan osaaminen välttämättä riittänyt esimerkiksi asiakkaan terveydellisten tai neuropsykologisten ongelmien käsittelyyn, jolloin keskeiseksi nousi oman substanssiosaamisen rajojen tunnistaminen ja asiakkaan ohjaaminen eteenpäin oikeaan palveluun. Yhtenä haasteena omavalmentajan työssä nähtiinkin monipuolinen ja laaja osaamiskenttä, joka syntyi asiakkaiden erilaisista elämäntilanteista ja tuen tarpeista. Tämä edellytti oman osaamisen ylläpitämistä ja uuden oppimista osana jokapäiväistä työnkuvaa.

Haasteena on myöskin monipuolinen asiakaskunta, haastava asiakaskunta. Että ne asiakkaiden tilanteet ei ole yksinkertaisia eikä ne ole helppoja, ne ei ole helposti selvitettävissä. Ne voi olla pitkiä, pitkittyneitä, monimutkaisia, monia verkostoja sisältäviä. Se että asiakkaalla on semmoinen epäselvä tilanne, että miten tästä eteenpäin. Tai siellä voi olla puhjennut joku vakava terveydellinen sairaus tai jokin muu tekijä joka sekoittaa sen koko suunnitellun asiakasprosessin. (H10)

Ihmisillä on tosi paljon tarpeita ja tosi paljon tulee erilaisia kysymyksiä, mitä pitäisi työpäivän aikana ratkaista -- itselläkin se osaaminen aina loppuu jossain kohtaa, vaikka sitä osaamista olisikin. Niin siinä on yksi iso, aika iso haaste. (H4)

5.3 Kokonaistilanteen arviointi

Yhteistyö asiakkaan kanssa lähti liikkeelle asiakkaaseen tutustumisesta, kokonaistilanteen kartoittamisesta, palvelutarpeen arvioinnista ja suunnitelman tekemisestä. Haastateltavien mukaan asiakasprosessin nähdään käynnistyneen siitä hetkestä, kun asiakkaaseen oltiin ensimmäisen kerran yhteydessä. Yhteydenotto tehtiin joko uuden työnhakija-asiakkaan jättämän yhteydenottopyynnön perusteella tai vastaavasti työllisyyskokeilun kohderyhmään siirtyneiden työnhakijoiden asiakaslistauksen pohjalta. Omavalmentajan tehtävänä oli arvioida tarve asiakastapaamiselle, minkä perusteella asiakkaalle lähetettiin kutsu henkilökohtaiselle ajanvaraustapaamiselle tai pienryhmävalmennuksessa esimerkiksi inforyhmään. Koska asiakkaista ei ollut välttämättä etukäteen tietoa tai se ei pitänyt paikkansa, ennen tapaamista oli välillä mahdoton tietää, mihin suuntaan kyseisellä tapaamisella edetään.

Ensimmäisillä tapaamisilla asiakkaan tilanteen kartoittamisessa ja arvioinnissa käytettiin apuna Kompassi-työkalua. Kompassi oli asiakkaan itsearviointiin ohjaava sähköinen palvelualusta, jonka osiot koostuivat erilaisista elämän osa-alueisiin liittyvistä aihealueista, kuten terveydestä ja hyvinvoinnista, taloudesta ja sosiaalisesta tilanteesta. Kompassin avulla oli mahdollista kuvata asiakkaan nykyistä tilannetta ja tavoitteita sekä arvioida tarve erilaisille palveluille. Työkalua käytettiin tapaamisella usein keskustelun apuvälineenä eli Kompassia täytettiin yhdessä asiakkaan kanssa tai asiakkaan vastausten perusteella. Asiakkaan palveluntarvearvio ja suunnitelma voitiin tehdä tuloksia apuna hyödyntäen.

Suurin osa haastatelluista omavalmentajista koki Kompassin toimivana keskustelun apuvälineenä. Työkalun käyttäminen oli neutraali tapa kysyä ja ottaa puheeksi esimerkiksi terveyteen tai päihteidenkäyttöön liittyviä asioita, jolloin Kompassi toimi ulkopuolisena keskustelunapuna arkaluontoisten asioiden läpikäymisessä. Kompassin kautta asiakkaalle piirtyi kuva omasta tilanteesta ja palvelujen tarpeesta, mikä helpotti seuraavan suunnan löytämistä.

Kyllä se sitten kun sen oppi ottamaan käyttöön, niin se oli kyllä tosi hyvä. Koska sen kautta se palveluntarve tuli selkeästi esille -- oli helppo ottaa puheeksi vaikka päihteiden käytöt ja muut arkaluontoisetkin asiat. Kun sitäkin siinä kysyttiin ja hän oli siihen jo vastannut niin jotenkin. Mielestäni se oli tosi toimiva. (H6)

Kyllä se oli hyvä tällainen keskustelun apuväline joka tapauksessa sen asiakkaan kanssa, että sitten hänelle itsellekin piirtyi se kuva siitä -- se oli tavallaan hyvä, että se oli sellainen ulkopuolinen, että me pystyttiin keskustelemaan siitä Kompassista eikä hänestä suoraan. Niin se oli mielestäni ihan kiva työkalu. (H5)

Kaikissa tapauksissa Kompassia ei voitu täysivaltaisesti hyödyntää. Osa haastateltavista koki järjestelmän vaikeakäyttöiseksi ja työkalun tarjoamat kysymykset tietyissä tilanteissa turhiksi tai liiankin henkilökohtaisiksi, jolloin järjestelmän ei koettu tuovan lisäarvoa ohjaukseen. Kompassin tulokset tai suosittelemat palvelut saattoivat myös olla joissakin tapauksissa ristiriidassa todellisuuden kanssa, sillä järjestelmän käyttö perustui pitkälti asiakkaan itsearviointiin omasta tilanteestaan. Haastateltavat näkivätkin, että parhaiten Kompassia pystyi hyödyntämään, kun sitä käytettiin kevennettyinä versiona keskustelun tukena tai käyttöä arvioitiin tilannekohtaisesti ja asiakkaasta riippuen.

Mielestäni se ei työkaluna antanut minulle mitään uutta, että olisin osannut ohjata asiakasta paremmin eteenpäin. Että kyllä käytin siinä ohessa niitä ihan omiakin työkaluja. Mutta teetätin myös niitä Kompasseja, kun niitä oli suositus teettää. (H2)

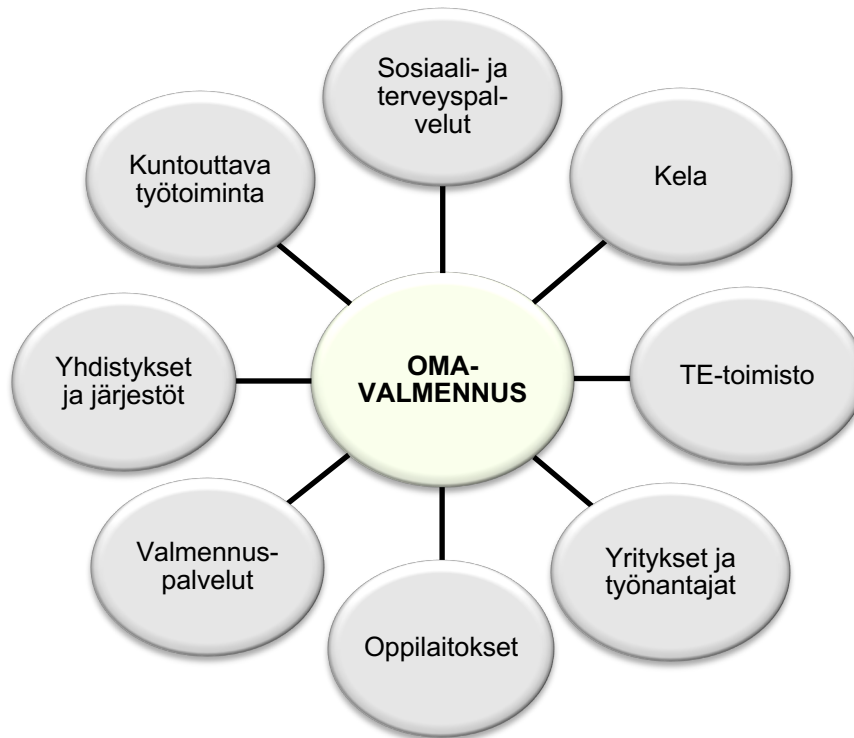
Siellä oli ehkä vähän turhia kysymyksiä tiettyihin tilanteisiin. Mutta se oli mielestäni hyvä, että pystyi sitä itse hyvin myös arvioimaan, että ottaako käyttöön vai ei -- jos tuli siinä tapaamisessa ilmi, että ei se nyt kauheasti ehkä palvele tätä asiakasta, niin sitten ei käy niitä kaikkia Kompassin kohtia läpi, että vähän vetää sitä kevennettynä versiona. (H3)

Tapaamisella tehtävällä suunnitelmalla tarkoitetaan asiakkaan tilanteesta riippuen joko työllistymissuunnitelmaa, aktivointisuunnitelmaa tai kotoutumissuunnitelmaa. Suunnitelman laatiminen on lainsäädäntöön³ perustuva työvoimahallinnollinen toimenpide, ja tapaamisilla se tehtiin tai päivitettiin yleensä yhteisen keskustelun ja palveluntarvearvion perusteella. OMA-valmennuksen prosessin eteneminen riippuikin pitkälti asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta ja tavoitteista, jotka pyrittiin määrittelemään osana suunnitelman tekemistä. Aina prosessin eteneminen ei ollut suoraviivaista, mutta siinä voitiin tästä huolimatta liikkua eteenpäin pienten välietappien kautta. Vaikka asiakkaan työllistyminen oli työllisyyskokeilun kannalta OMA-valmennuksen keskeisin tavoite, haastateltavat näkivät onnistumisena myös esimerkiksi asiakkaan opiskelemaan pääsemisen tai oikean työllistymistä edistävän palvelun löytämisen. Tärkeää oli arvioida asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanne ja muodostaa suunnitelma tämän perusteella.

5.4 Verkostoyhteistyö

Arnkilän, Spangarin ja Jokisen (2019) mukaan ihmislähtöinen työvoimapalvelu tulisi ymmärtää asiakkaiden, julkisen työvoimapalvelun ja muiden palvelunjärjestäjien välisenä yhteistyönä. Tutkijat esittävät, että OMA-valmennuksen vaikuttavuus ulottui asiakastyön lisäksi laajemmin koko palvelujärjestelmään ja erilaisten kumppanuuksien hyödyntämiseen. (Arnkilä, Spangari & Jokinen 2019, 39–40.) Myös haastatteluista selvisi, että omavalmentajat tekivät työllisyyskokeilun aikana aiempaa enemmän yhteistyötä eri toimijoiden ja palvelunjärjestäjien kanssa. Yhteistyötä tehtiin esimerkiksi sosiaali- ja terveystieteiden, kuntouttavan työtoiminnan järjestäjien, erilaisten yhdistysten ja järjestöjen, (ura)valmennuspalvelujen, ammatillisten oppilaitosten sekä yritysten ja työnantajien kanssa. Kuviossa 2 havainnollistetaan yleisimmät haastatteluissa esiin nousseet yhteistyökumppanit ja toimijat.

³ Työllistymissuunnitelmalla tarkoitetaan työ- ja elinkeinoviranomaisen ja työnhakijan yhdessä laatimaa suunnitelmaa ja monialaista työllistymissuunnitelmaa, joka perustuu lakiin työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (1369/2014). Työllistymissuunnitelmaa korvaavalla suunnitelmalla taas tarkoitetaan kuntouttavasta työtoiminnasta annetussa laissa (189/2001) määritettyä aktivointisuunnitelmaa ja kotoutumisen edistämistä annetussa laissa (1386/2010) tarkoitettua kotoutumissuunnitelmaa. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.)



KUVIO 2. Esimerkki yhteistyökumppaneista

Haastateltavat kuvasivat verkostoissa tehtävää yhteistyötä palveluohjauksellisena työotteena. Tämä sisälsi asiakkaan palvelutarpeen arviointia, palvelupolun suunnittelua ja palveluihin ohjaamista, ja siinä korostui erilaisten palvelujen tuntemus ja tehokas hyödyntäminen. Asiakkaan palveluntarpeen arviointi saattoi monesti olla asiakkaalle valaiseva tilanne, sillä tämän avulla asiakas voitiin ohjata sellaiseen palveluun, joka tietyssä tilanteessa parhaiten tuki asiakkaan työllistymistä tai osaamisen kehittämistä. Monet yhteistyötahot ja laaja palveluverkosto edellyttivätkin omavalmentajilta laajaa tietämystä eri palveluista ja yhteistyötahojen toimintatavoista. Lähes kaikki haastateltavat toivat esille, että palvelujärjestelmän tuntemus ja hyödyntäminen autoivat myös varsinaisessa ohjaus- ja asiakastyössä. Tämän lisäksi työssä korostui yleinen työ- ja elinkeinoelämän tuntemus.

Omavalmentajillahan on siis hämmäntävän laaja tuo tietämys ja palveluiden tuntemus. Niin kumminkin siinä on se, mielestäni hyvin vahvasti se palveluohjauksen rooli. Suunnilleen osaa ohjata asiakkaan oikeaan paikkaan. (H4)

No tietenkin kaikista noista palveluista tarvitsee tietoa, että mitä meillä on heille tarjota ja mitä kaikkia vaihtoehtoja on. Se on hirveän laaja paletti, niin siinä oli ehkä eniten opiskeltavaa, että mitä kaikkea on. (H1)

Haastateltavien näkemysten mukaan työllisyyspalvelujen sisäistä yhteistyötä eri palvelukonaisuuksien välillä tehtiin jonkin verran, mutta ei välttämättä tarpeeksi. Yhteistyön määrään ja laatuun vaikutti esimerkiksi kunkin palvelukonaisuuden toimipisteen fyysinen sijainti, jonka haastateltavat näkivät joko edistävän tai heikentävän työllisyyskokeilun aikana tehtyä yhteistyötä. Osa haastateltavista toi esille, että vaikka apua oli mahdollista kysyä muista palvelukonaisuuksista, asiat eivät aina edenneet nopeasti tai tieto ei kulkenut toivotulla tavalla. Eri palvelukonaisuuksissa saattoi myös olla erilaisia työtapoja, käytäntöjä tai palveluja, joista toisaalla työskentelevät omavalmentajat eivät välttämättä olleet tietoisia. Eri palvelukonaisuuksien välillä tehtävän yhteistyön lisääminen olisi voinut tällöin tuoda toimintaan entistä enemmän joustavuutta ja mahdollistaa erilaisten työtapojen ja -käytäntöjen jakamisen.

Ei kauheasti [tehty yhteistyötä]. Että jonkun verran, kun meillä oli siirtoja, asiakkaita siirrettiin palvelukonaisuudesta toiseen, niin silloin oli jonkun verran tapaamisia ja keskusteluja. Mutta ei hirveästi, aika vähän. (H7)

Tehtiin jonkun verran [yhteistyötä], mutta ei ihan niin paljon mitä olisi varmasti ollut hyvä. Että tässä kyllä jonkun verran oltiin omissa poteroissa. -- Täälläkin oli esimerkiksi sellaisia työtapoja, monia käytäntöjä, mitä ei ollut tullut ajatelleeksikaan, että tämän voisi tehdä näinkin. Siis tällaisia ihan tiettyjä pieniä prosesseja tai järjestelmiä. -- Tieto ei välttämättä kulkenut, vaikka olikin ihmisten kanssa yhteyksissä täällä. (H4)

Palvelukentän ja -verkoston monipuolinen tunteminen sekä yhteistyötaidot nähtiin tärkeänä osaamisalueena myös tulevaisuudessa. Osa haastateltavista toi esille, että yhteistyötä eri toimijoiden välillä tulisi edelleen kehittää ja lisätä. Erityisesti terveys- ja sosiaalipalvelujen tuntemus ja osaaminen koettiin tärkeänä myös työllistymistä edistävissä palveluissa. Työelämäorientaation tukemisen nähdään kytkeytyvän yksilön kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin (Penttinen ym. 2011), ja ohjauksessa korostettiin asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaista huomiointia. Mitä moniäänisempi ja -ulotteisempi palveluverkostosta on mahdollista rakentaa, sitä paremman hyödyn sen koettiin tarjoavan myös asiakkaille.

6 OMAVALMENTAJIEN KÄYTTÖTEORIAT

Toisessa tulosluvussa tarkastelen omavalmentajien käyttöteorioita eli ohjauksellisia ajattelu- ja toimintamalleja. Käyttöteorian voidaan katsoa muodostuvan yksilön henkilökohtaisista käsityksistä, kokemuksista sekä tiedoista ja taidoista, jotka olen määritellyt tarkemmin luvussa 3.3. Tulosten avulla pyrin vastaamaan toiseen tutkimuskysymykseen: ”Millaisia ohjauksen käyttöteorioita omavalmentajat hyödyntävät työssään?”. Samalla tuon näkyväksi erilaisia työelämäorientaation tukemiseen keskittyviä ohjaukskäytäntöjä. Tuloksia tarkastellessa tulee huomata, että ne edustavat haastatteluissa esille nousseita ohjauksellisia ajattelu- ja toimintatapoja, jotka eivät ole välttämättä julkilausuttuja. Tunnistin aineistosta neljä erilaista ohjauksen käyttöteoriaa, joita käsittelen seuraavissa alaluvuissa. Käyttöteoriat ovat *dialogisuus*, *rinnalla kulkeminen*, *voimavara- ja ratkaisukeskeisyys* sekä *valmentava työote*.

6.1 Dialogisuus

Nimesin ensimmäisen haastatteluissa esille nousseen ohjauksen käyttöteorian dialogisuudeksi. Dialogisuuden käyttöteoria piti sisällään vuorovaikutuksen, kuuntelemisen ja keskustelemisen, joilla oli merkittävä rooli osana haastatteluun osallistuneiden omavalmentajien ohjauksellisia ajattelu- ja toimintatapoja. Dialogisuus pyrittiin mahdollistamaan luomalla ohjaustapaamisesta avoin, luottamuksellinen ja inhimillinen vuorovaikutustilanne, jossa myös vaikeiden asioiden esille nostaminen oli mahdollista. Ohjauksessa korostuivat vuoropuhelu, yhteisymmärrys ja tasavertaisuus, joiden kautta asiakkaan tilannetta pyrittiin ymmärtämään ja viemään eteenpäin.

Vehviläinen (2001) on esittänyt, että ohjaus vaatii toteutuakseen ensisijaisesti vuorovaikutusta. Ohjaustyötä tehdään keskustelemalla, eivätkä ohjauksen tavoitteet toteudu ilman vastavuoroista kohtaamista, jossa eri osapuolilla on mahdollisuus esittää näkemyksiään. (Vehviläinen 2001, 12.) Kaikki haastateltavat korostivat vuorovaikutuksen merkitystä osana ohjaustilannetta. Avoimella keskustelulla ja kuuntelulla pyrittiin mahdollistamaan asiakkaan

yksilöllisten lähtökohtien huomioiminen, mikä saattoi tilanteesta riippuen herätellä asiakkaan motivaatiota ja mahdollistaa ohjausprosessin eteenpäin viemisen. Haastateltavat nostivat esille, että omavalmentajan kuunteleminen ja läsnäolo riitti monelle, vaikka asiakkaan tilanne ei olisikaan esimerkiksi yhden tapaamisen myötä olennaisesti muuttunut. Tällöin asiakas koki tullessa kuulluksi ja saaneensa vahvistuksen omille ajatuksilleen, mikä teki seuraavan askeleen ottamisesta ja eteenpäin suuntaamisesta helpompaa. Kuunteleminen voidaan nähdä ohjauksessa tärkeimpänä keskustelun välineenä (Geldard & Geldard 2012, 45), minkä merkitystä myös haastateltavat korostivat. Kuuntelemisen avulla asiakkaan tilannetta oli mahdollista ymmärtää yksilöllisistä lähtökohdista, minkä lisäksi se mahdollisti uusien oivalluksien syntyminen.

Keskiössä on se vuorovaikutus asiakkaan kanssa ja sitten se, että pyritään tietenkin saamaan jonkunlainen yhteisymmärrys ja dialogi aikaseksi. Että oltaisi samalla viivalla ja tasavertaisina siinä, että päästään sitten luomaan niitä tavoitteita ja miten niitä kohti päästäisiin. (H1)

Ne palautteet oli niin hyviä jo siinä, kun asiakkaat vaan sai sen henkilökohtaisen tapaamisen. Kun niitä kuunneltiin. Eli se riitti monelle, vaikka ne ei saanut just siihen tilanteeseen sillä hetkellä sitä ratkaisua. (H2)

Olen huomannut sen, että moni asiakas kaipaa semmoista kuuntelua sille omalle asialleen. Kun he tulee, kun he vaan saa sen yhden ihmisen kuuntelemaan sitä omaa asiaa. -- Vaikka en sanoisi mitään, mutta olen siinä ihan selvästi läsnä. (H7)

Dialogisessa käyttöteoriassa korostui omavalmentajan ja asiakkaan välisen vuoropuhelun merkitys. Tällä tarkoitettiin tilanteesta riippuen asiakkaan omien ajatusten, näkemysten ja mielipiteiden nostamista osaksi keskustelua. Osa haastateltavista näki keskustelemisen myös motivoinnin työvälineenä, sillä keskustelun avulla asiakkaalla oli mahdollisuus hahmottaa omaa tilannettaan ja löytää uusia etenemistapoja kohti työelämää. Tärkeiksi ohjaustilanteen ominaisuuksiksi nousivat avoimuus ja ennakkoluulottomuus. Ohjauksessa käytettiin apuna esimerkiksi erilaisten kysymysten kysymistä, joiden avulla asiakasta voitiin haastaa refleктоimaan omaa tilannettaan ja tulevaisuuttaan. Onnismaan (2007, 33) mukaan ohjaajan esittämät kysymykset voivat toimia vuorovaikutuksen työvälineinä, joiden kautta ohjattava saa mahdollisuuden omien tavoitteidensa pohtimiseen ja arvioimiseen. Tämä huomio nousi esille myös haastatteluissa.

Kuunteleminen on siinä se tärkein asia ja sitten se vuorovaikutuksen luominen. -- Kaivelee oikeilla kysymyksillä asiakkaan ajatuksia sieltä esiin, koittaa saada hänet itse vastaamaan omiin kysymyksiinsä. Että valmiit vastaukset ei ole minulla, vaan täytyy osata kysyä sellaisia kysymyksiä, että hän yhtäkkiä huomaa vastaavansa omiin kysymyksiinsä. (H5)

Valmentajana en missään nimessä saa mennä antamaan valmiita vastauksia. Sen asiakkaan pitää itse hokata ne jutut, että missä nyt mennään. (H7)

Dialogisuuden käyttöteorian voidaan nähdä vahvistuneen erityisesti haastateltavien aiemman työkokemuksen ja koulutustaustan myötä. Vuorovaikutustaidot ja ihmisten kohtaaminen nähtiin tärkeinä osaamisalueina kaikenlaisessa ohjaus- ja asiakastyössä, mikä luonnollisesti tuki myös omavalmentajana tehtävää työtä. Haastateltavat nostivat esille, että erityisesti ohjaus- ja sosiaalialan työkokemus sekä koulutus tukivat valmiuksia erilaisten ihmisten kohtaamiseen, sosiaalisten tilanteiden ymmärtämiseen ja vuorovaikutukseen. Tämän lisäksi keskeisiksi nousivat omavalmentajan yksilölliset ja persoonalliset ominaisuudet. Dialogisuus olikin usealla haastateltavalla osa sisäänrakennettua toimintaa ja rutiineja, mitä oli joissakin tapauksissa hankala sanoittaa. Ohjaustyötä ei tehty välttämättä persoonalla, mutta siihen heijastui tästä huolimatta omavalmentajan henkilökohtaiset ominaisuudet, muodollinen koulutus ja aiempi työkokemus eli sekä ulkoiset että sisäiset ominaisuudet (ks. Ojanen 2006). Voidaan päätellä, että nämä tekijät vaikuttivat oleellisesti myös muiden tässä tutkimuksessa esille nousseiden ohjauksen käyttöteorioiden muodostumiseen.

6.2 Rinnalla kulkeminen

Toinen haastattelussa esille noussut ohjauksen käyttöteoria, rinnalla kulkeminen, muodostui asiakkaan aidosta kohtaamisesta, auttamisesta ja tukemisesta. Ohjaustilanteessa korostuivat luottamuksen rakentaminen, läsnäolo ja asiakkaan kokonaistilanteen huomiointi, joiden kautta ohjausprosessia oli mahdollista viedä eteenpäin. Kuten dialogisuudessakin, myös rinnalla kulkemisessa keskeisiksi nousivat avoin vuorovaikutus, kuunteleminen ja yhteisymmärryksen luominen. Omavalmentajaan oli mahdollista ottaa yhteyttä matalalla kynnyksellä, mihin myös haastateltavat aktiivisesti kannustivat asiakkaitaan asiakkuussuhteen aikana.

Rinnalla kulkeminen näyttäytyi empaattisuutena, myötäelämisenä ja yhdessä iloitsena. Käyttöteoriassa korostuivat asiakkaan myötätuntoinen tukeminen, toivon ja motivaation ylläpitäminen sekä polun viitoittaminen kohti työelämää. Vaikka asiakkaan saavuttamat tavoitteet olisivat olleet pieniä, saattoivat ne synnyttää molemminpuolisia onnistumisen kokemuksia ja olla asiakkaan kokonaistilanteen ja prosessin eteenpäin viemisen kannalta merkittäviä. Ohjauksen keskiössä nähtiin asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet, jotka voi-

tiin huomioida asiakaslähtöisyydellä ja asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisella huomioimisella. Peavyn (2006) mukaan ohjaajan ja ohjattavan välille syntyvä yhteistyösuhde perustuu erilaisuuden kunnioittamiseen ja läsnäoloon. Sekä ohjaajalla että ohjattavalla on tärkeä rooli osana ohjausprosessia ja ohjauksella voidaan saavuttaa suurempi hyöty, mikäli molemmat osapuolet kunnioittavat toistensa tilanteeseen tuomaa panosta. (Peavy 2006, 36.) Haastatteluissa nostettiin esille asiakkaan kohtaaminen avoimesti ja ennakkoluulottomasti.

Mielestäni keskeisin tavoite on se, että asiakas tuntee tullessa kuulluksi aidosti, kohdatuksi ja että me yhdessä pystytään löytämään just hänelle sopiva polku ja etenemistapa sinne työelämään. (H9)

Kyllä se on se asiakkaan aito kohtaaminen, että se on ihan keskiössä. Että olet aito, läsnä sille asiakkaalle ja kuuntelet sitä. Että se henkilökohtainen palvelu, henkilökohtainen tapaaminen. Siitä saa itse se valmentaja, mutta myös asiakas eniten. (H2)

Erityisesti nuorten asiakkaiden kanssa työskennelleet haastateltavat kuvailivat omavalmentajana toimimisen olleen lähellä mentorointia ja vierellä kulkemista. Omavalmentajan tehtävänä oli toimia ”tsempparina”, joka kannustaa, luo uskoa ja auttaa asiakasta näkemään seuraavan haasteen ylitse sekä ”henkisenä tukena”, joka luo välittämistä, empatiaa ja myötäelämistä nuorille asiakkaille. Haastateltavat toivat esille asiakkaan kokonaiselämäntilanteen huomioimisen tärkeyden, jossa tavoitteita ei voida tarkastella pelkästään työllistymisen näkökulmasta, vaan jossa korostuu koko elämän ja tulevaisuuden haltuunotto. Rinnalla kulkevan ohjaajan merkitys nähtiin tärkeänä erityisesti sellaisten asiakkaiden kohdalla, joiden omat uran- tai elämänsuunnittelun taidot eivät olleet niin vahvat. Omavalmentajan yhtenä tehtävänä olikin ohjaustilanteessa saada asiakkaan tilanteesta hyvä käsitys ja tämän perusteella auttaa ja ohjata asiakasta eteenpäin. Ohjaustapaamisille pyrittiin rakentamaan avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri sekä yhteisymmärrys, jossa asiakkaan oli mahdollista kertoa tilanteestaan aidosti ja totuudenmukaisesti. Luottamuksen rakentaminen korostui erityisesti silloin, jos asiakas oli aiemmin joutunut pettymään saamaansa palveluun.

Kyllä sen tunnelman ja sen asiakkaan mukaan tulon ohjaukseen jotenkin aistii sillä asiakastapaamisella. Siinä on avoimuutta, luottamusta havaittavissa jotenkin sellainen tunne ja tunnelma siitä, että nyt ollaan oikeaan suuntaan menossa ja se jotenkin etenee se asiakkaan tilanne. Siinä tulee selkeitä suuntia tai jotakin pientä kipinöitä, löytyy toiveikkautta. (H10)

Mielestäni se lähti siitä, että jotenkin sai sen luottamuksen sen asiakkaan kanssa. Ja jotenkin hän aidosti ja rehellisesti kertoi tilanteestaan, jolloin pystyi sen palvelutarpeen tekemään totuudenmukaisesti. Pysty ohjaa hänet oikeisiin palveluihin, tai tarpeenmukaisiin palveluihin. (H6)

Yhteisymmärryksen luomisen perustana voidaan pitää luottamuksellista ja hyvántahtoista yhteistyösuhdetta, jolle on asetettu selkeät tavoitteet ja rajat (Vehviläinen 2014, 62). Koska omavalmentajien työnkuvaan kuului työllisyyskokeilun ajan viranomaisrooli ja sen tuomat lakisääteiset tehtävät, haastateltavat nostivat esille myös realiteettien ymmärtämisen ja rajojen asettamisen tärkeyden. Asiakasta pyrittiin auttamaan ja tukemaan niin paljon kuin mahdollista, mutta tärkeää oli myös tarvittaessa osata ohjata esimerkiksi syvempää tukea tarvitseva asiakas eteenpäin oikeaan palveluun. Työssä tarvittiin empatiakykyä ja myötäelämistä, mutta ammatillisuus oli silti tärkeää säilyttää. Osa haastateltavista koki, että omavalmentajien viranomaisrooli ja tätä kohtaan tunnetut ennakkoluulot saattoivat myös joissakin tilanteissa vaikeuttaa avoimen ilmapiirin ja yhteistyösuhteen syntymistä. Peavyn (2006, 36) mukaan on varsin tavallista, että ohjaaja esiintyy ohjaustilanteessa jonkin laitoksen virkailijana tai instituution edustajana, mikä voi aiheuttaa ohjattavissa epäluuloisuutta tai ”paremmin tietämisen” asennetta. Asiakas pyrittiinkin ohjaustilanteessa kohtaamaan inhimillisesti ja aidosti, minkä avulla ohjaustilanteeseen haluttiin synnyttää luottamusta ja vastavuoroisuutta.

6.3 Voimavara- ja ratkaisukeskeisyys

Hieman yli puolet haastateltavista nimesi toimintaansa ohjaavaksi ajattelu- ja toimintamalliksi voimavara- ja ratkaisukeskeisyyden. Voimavara- ja ratkaisukeskeisessä ohjauksessa asiakkaan tilanteessa pyrittiin keskittymään ongelmia enemmän mahdollisiin ratkaisuihin eli niihin tavoitteisiin, joihin tulevaisuudessa haluttiin päästä. Ohjauksessa tavoiteltiin asiakkaan omien voimavarojen ja mahdollisuuksien tunnistamista sekä tavoitteiden muodostamista. Asiakkaan näkökulmasta ohjauksessa korostuivat uuden oppiminen ja oivaltaminen, jotka tulivat mahdollisiksi yhteistyötä tekemällä ja prosessin tavoitteisiin sitoutumalla.

Vehviläisen (2014) mukaan ratkaisukeskeisessä ohjauksessa keskeiseksi nousevat asiakkaan omat tavoitteet, joiden saavuttamiseen haetaan ratkaisuja ihmisen omista voimavaroista. Mahdollisen ongelman käsittelyn sijasta ohjauksella pyritään löytämään ratkaisun avaimia ja soveltamaan niitä käytännössä. Tavoitteissa voidaan edetä vähitellen, sillä pienikin askel oikeaan suuntaan nähdään ohjauksen kannalta merkityksellisenä. (Vehviläinen 2014, 156.) Myös haastatteluissa nousivat esille hyvin samat asiat. Ratkaisukeskeisesti ajattelevat omavalmentajat pyrkivät auttamaan asiakasta löytämään tilanteeseensa uusia

näköaloja ja vaihtoehtoisia tapoja ajatella asioista. Ohjaustilanteessa erilaisia mahdollisuuksia mietittiin yhdessä asiakkaan kanssa tai asiakasta auttaen siten, että asiakas tuottaisi itse tilanteeseensa sopivia ratkaisuja. Tärkeäksi nousivat tavoitteiden asettaminen ja niiden sanoittaminen yhdessä.

Lähtökohtaisesti suhtautuminen asiakkaaseen, että vaikka olisi millainen asiakas niin se ei ole haaste tai ongelma, vaan se on sillä lailla, että tässä on paljon mahdollisuuksia, tästä me lähdetään ja mitkä ne meidän mahdollisuudet on. Voisi sanoa, ylipäättään sellainen kokonaisvaltainen positiivisempi näkemys. (H1)

Ei lähdetty ongelmien kautta, vaan että mitä sille ongelmalle voisi tehdä. Ja jotenkin yritin tuoda uusia näköaloja tai vaihtoehtoisia tapoja ajatella siitä asiasta. Ja löytää jotain onnistumista siitä asiakkaasta, vaikka hän kokisi, että hän ei ole missään onnistunut. (H6)

Voimavarakeskeisesti ajattelevat omavalmentajat näkivät ohjauksen keskeisenä tavoitteena asiakkaan omien voimavarojen, kykyjen ja mahdollisuuksien tunnistamisen ja esille nostamisen osaksi keskustelua. Tämä näkyi positiivisena suhtautumisena asiakkaaseen, jolloin ohjauksen avulla asiakkaan tilanteeseen pyrittiin löytämään jotakin voimaa tuovaa tai iloa tuottavaa. Yhtenä tavoitteena nähtiin asiakkaan itsetunnon, autonomisuuden ja toimijuuden vahvistaminen, joita voitiin tukea oman osaamisen tunnistamisella ja näkyväksi tekemisellä. Eräs haastateltava hyödynsi yksittäisenä ohjausmenetelmänä tapaamisella esimerkiksi erilaisia sosiodynaamisen ohjauksen menetelmiä, kuten elämänkenttä- ja elämänkaaritehtäviä, joiden avulla voitiin tunnistaa asiakkaan elämän merkittäviä tapahtumia ja pohtia niiden kautta syntynyttä osaamista ja vahvuuksia. Ohjaus nähtiinkin oppimisen prosessina, jonka tarkoituksena oli uusien oivalluksien ja näkökulmien syntyminen.

Kyllä sen on varmaan eniten sitä, että se valmentaja yrittää löytää niitä voimavaroja siitä ihmisestä. Jotenkin tehdä ne näkyväksi hänelle itselleen. (H8)

Tiedostetaan asiakkaan kyvyt ja mahdollisuudet. Ja sitten yritetään vahvistaa ja tukea niitä. -- Jos asiakas ei ole itse välttämättä tiedostanut, että mitä kaikkia mahdollisuuksia hänellä on, niin näitten esille nostamista ja vahvistamista. (H4)

Ohjaustilanteessa asiakkaan roolina nähtiin yhteistyön tekeminen ja sitoutuminen. Osa haastateltavista nosti esille, ettei asiakasta useinkaan voida motivoida ylhäältä päin määräämisellä, vaan ohjausprosessin onnistuminen edellyttää asiakkaalta omaa aktiivisuutta, osallistumista ja tavoitteisiin sitoutumista. Tämän katsottiin pitävän sisällään velvollisuuksien hoitamisen, tapaamisille saapumisen ja sovitun suunnitelman toteuttamisen. Ilman asiakkaan omaa aktiivisuutta ja yhteistyön tekemistä ohjausprosessia oli haastavaa viedä eteenpäin, minkä vuoksi asiakkaan oma aktiivisuus korostui sekä ohjaustapaamisilla että

osana asiakkaan omaa toimijuutta. Tavoitteiden asettamista ja noudattamista ei voitu vaatia asiakkaan puolesta, vaan asiakkaan tuli olla sitoutunut itse omiin tavoitteisiinsa. Voimavara- ja ratkaisukeskeisessä käyttäteoriassa pyrittiinkin löytämään niitä keinoja, joilla asiakkaan osallisuutta voitaisiin lisätä.

Asiakkaanhan pitäisi itse olla sitoutunut omiin tavoitteisiinsa ja minä en voi itse niitä asiakkaan puolesta vaatia. -- Niin enemmänkin jäsentää ja hahmottaa sitä tilannetta yhdessä asiakkaan kanssa. (H4)

Kuten muidenkin käyttäteorioiden, myös voimavara- ja ratkaisukeskeisen käyttäteorian nähtiin muodostuneen pääasiassa aiemman työkokemuksen ja muodollisen koulutuksen myötä. Osa haastateltavista kertoi myös osallistuneensa esimerkiksi erilaisia ohjausmenetelmiä käsitteleville lyhytkursseille ja koulutuksiin, joista oli mahdollista poimia omaan työhön sopivia elementtejä. Tärkeimpänä tekijänä kaikissa tilanteissa nähtiin asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tavoitteiden huomiointi, jotka asettivat lähtökohdan myös voimavara- ja ratkaisukeskeiselle käyttäteorialle.

6.4 Valmentava työote

Nimesin neljännen ohjauksen käyttäteorian valmentavaksi työotteeksi. Valmentava työote piti sisällään yhteistyösuhteen rakentamisen, asiakkaan innostamisen ja motivoinnin sekä tiedon ja informaation antamisen. Aiemmista käyttäteorioista poiketen valmentava työote miellettiin haastateltavasta riippuen hieman eri tavoin. Osa haastateltavista tunnisti valmentavan työotteen roolin osana työnkuvaansa, kun taas osa pohti OMA-valmennuksen ja omavalmentajan nimen (vrt. coaching) ongelmallisuutta suhteessa työllisyyskokeilun aikana tehtyyn ohjaustyöhön. Sanana valmennuksen nähtiin korostavan prosessimaisuutta, jatkuvuutta ja tiivistä yhteistyösuhdetta, joihin ei suurten asiakasmäärien ja aikaresurssien puutteellisuuden vuoksi ollut monenkaan asiakkaan kohdalla mahdollisuuksia. Tällöin valmentava työote muistutti käyttäteoriaa enemmän opittua julkiteoriaa, jonka vaikutukset eivät heijastuneet suoraan käytännön toimintaan (ks. Osterman & Kottkamp 2004).

Valmentavassa työotteessa korostuivat asiakkaan innostaminen ja motivointi, jotka osa haastateltavista nosti esiin omavalmentajan keskeisimpinä tehtävinä. Omavalmentajan roolina ohjaustilanteessa oli olla ”motivaattori”, ”innostaja” ja ”asioiden mahdollistaja”, jolloin omavalmentajalta edellytettiin kykyä motivoida ja auttaa asiakkaita löytämään oma mo-

tivaationsa. Haastateltavat näkivät, että motivointi tulee mahdolliseksi asiakkaan yksilöllisistä lähtökohdista eli siinä korostuivat avoin keskustelu, ongelmien taustasyiden selvittäminen ja vaihtoehtojen läpikäyminen. Näiden tekijöiden lisäksi valmentava työote näkyi pyrkimyksenä kannustavuuteen ja asiakkaan oman aktiivisuuden korostamiseen. Motivoimalla ja aktiivisuuteen kannustamalla omavalmentajan oli mahdollista ”tehdä itsensä tarpeettomaksi” eli siirtää asiakkaan arkeen elementtejä, jotka voivat tukea yksilön ongelmanratkaisukykyä ja työelämäorientaation vahvistumista.

Siinä korostuu sen asiakkaan oma motivaatio ja aktiivisuus. Koska jos ei sitä ole, niin eihän se valmentaja pysty sitä tilannetta viemään yhtään eteenpäin. Eli valmentaja on mahdollistaja, asioiden mahdollistaja. (H2)

Motivoiminen ja sitten se asiakkaan oman aktiivisuuden lisääminen niin, että jotenkin hän olisi riippumaton siitä, että olisi omavalmentaja joka siinä rinnalla vahvasti tukee tai ohjaa tai kulkee. Että toki itsensä tarpeettomaksi tekeminen on sellainen, jos sen voisi kiteyttää. (H10)

Valmentavassa työotteessa ohjaus ymmärrettiin prosessina, jossa oli havaittavissa tietynlaista jatkumoa. Vaikka prosessimaisuuteen ei ollut OMA-valmennuksessa kaikkien asiakkaiden kanssa mahdollisuuksia esimerkiksi suurten asiakasmäärien, asiakaskunnan muutosten tai rajallisen ajan vuoksi, prosessimaisuus nähtiin asiakasystävällisenä ja molemmin puolin järkevänä. Asiakkuussuhteen aikana omavalmentajan oli mahdollista oppia tuntemaan asiakas ja asiakkaan tilanne sekä kokonaisprosessin eteneminen, jolloin myös ohjauksessa voitiin keskittyä asiakkaan tilanteen edistämiseen entistä kokonaisvaltaisemmin. Asiakkaan kanssa pyrittiinkin rakentamaan polku, joka vie asiakkaan tilannetta eteenpäin.

Asiakasnäkökulmasta se olisi ystävällistä, että omavalmentaja ei vaihtuisi moneen kertaan, mutta valitettavasti monen kohdalla sitä tapahtuu. Itse ajattelen, että semmoiset pitkät prosessit on siinä mielessä molemmin puolin järkeviä, asiakasystävällisempiä, ehkä myöskin tarpeellisia, koska asiakkaan usein tarvitse aloittaa alusta uuden henkilön kanssa. Ja kun nämä on myöskin asiakkuussuhteita, nii sitten kun oppii tuntemaan ja tietämään asiakkaan tilanteita ja sitä etenemistä ja ylipäätään sitä kokonaisprosessia, niin on se myöskin työntekijälähtöistä. (H10)

Kuvailen sitä semmoisena prosessina, joka ei tietty kaikkien kanssa mene ihan suoraviivaisesti -- mutta se on prosessi, joka menee koko ajan eteenpäin. Siinä on, niin kuin oppimisessa aina on, tiettyjä taantumakohtia ja sellaisia, että mennään pari askelta taaksepäin, mutta se ei haittaa. -- Täytyy uskoa itsekkin siihen omaan tekemiseensä, että pystyy antaa toiselle uskoa. Se on oppimisen prosessi kummallekin. (H7)

Valmentavassa työotteessa korostuivat neuvonta, informointi ja ongelmanratkaisu, jonka roolin suurin osa haastatelluista tunnisti suhteessa ohjaukseen. Neuvonta ja tiedottaminen

pitivät sisällään informaation ja tietouden antamista siitä, millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia työttömälle työnhakijalle kuuluu sekä millaisia mahdollisuuksia työllistymisen edistämiseen ja osaamisen kehittämiseen on olemassa. Neuvonnassa asiakkaan rooli nähtiin passiivisena tiedon vastaanottajana, kun taas ohjauksessa korostuivat yhteistyön tekeminen, asiakkaan aktiivisuus ja ongelmanratkaisutaidot. Tiedottamiseen ja neuvontaan sitouduttiin OMA-valmennuksessa asiakas- ja tilannekohtaisesti, jolloin omavalmentajan oli mahdollista liikkua eri työmenetelmien välillä. Jos tilanne ei mahdollistanut ohjauksellisuutta, työkuva saattoi sisältää enemmän asiakkaan informointia ja neuvontaa. Havainto näyttää pätevän Onnismaan (2007, 23) huomioon siitä, että vaikka ohjaus, neuvonta ja tiedottaminen voidaan käsitteellisesti erottaa toisistaan, käytännön toiminnassa näitä kolmea osa-aluetta hyödynnetään usein rinnakkain.

Tiedottaminen korostui varsinkin ensitapaamisilla, jossa käytiin läpi erilaisia mahdollisuuksia ja laadittiin tai päivitettiin yhdessä asiakkaan suunnitelma. Erityisesti kotouttamisen ja maahanmuuttajien palvelukokonaisuudessa työskennelleet omavalmentajat tunnistivat tiedottamisen merkityksen osana kotoutumissuunnitelman laatimista, jonka yhteydessä informointi ja neuvonta nousivat keskeiseen rooliin. Ohjauksellisuus saattoi näkyä selvemmin vasta myöhemmillä tapaamisilla, joilla pohdittiin asiakkaan mahdollisuuksia esimerkiksi työnsaantiin tai lisä- ja uudelleen koulutautumiseen. Omavalmentajan oli tärkeää antaa neuvoa, tietoa ja informaatiota, mutta asiakkaan tuli myös itse oivaltaa omaan tilanteeseensa sopivat ratkaisut. Tämän nähtiin lisäävän kykyä ongelmanratkaisuun ja asioiden itsenäiseen hoitamiseen.

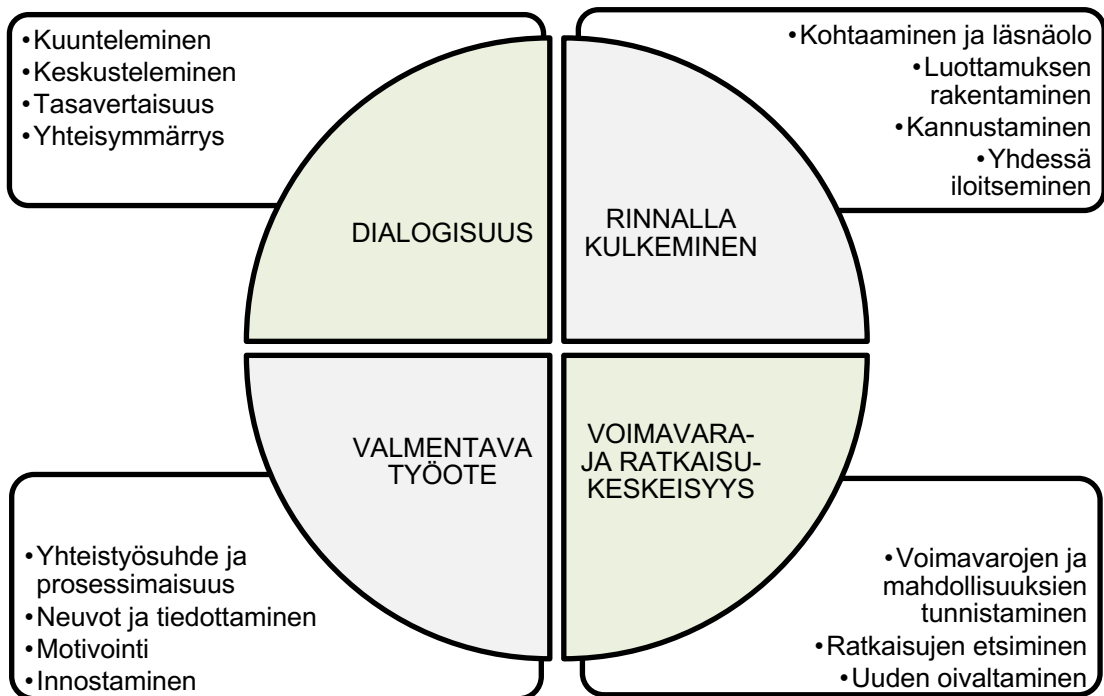
Kyllä ne kaikki työssäni näkyi. Että vaikka se nimi on omavalmentaja, niin kyllä minä yritin tehdä kaikkien kanssa ohjausta. Mutta jos se asiakas ei halunnut sitä, että hän halusi jäädä sille pintatasolle enemmän, niin sitten se oli enemmän valmentavaa ja semmoista tiedonantamista. Mikä sekin on tärkeää. Ja se riippuu mielestäni ihan siitä asiakkaan tilanteesta, ei kaikki tarvinnut sitä ohjausta. Että siinäkin piti huomioida se asiakkaan tarve. (H6)

Täytyy neuvoa ja informoida asiakasta, mutta ei liikaa. Että asiakas itsekin on osallistuja siinä omassa prosessissaan. Semmoinen ylenpalttinen neuvominen, niin se ei johda mihinkään. (H10)

Valmentava työote on tässä tutkimuksessa ymmärrettävissä ajattelu- ja toimintamalliksi, johon sitouduttiin ohjaustapaamisilla asiakas- ja tilannekohtaisesti. Käyttöteorianä siinä korostuivat ohjauksen prosessimaisuus, asiakkaan innostaminen ja motivointi sekä tiedottaminen, neuvonta ja ongelmanratkaisu.

6.5 Yhteenveto käyttöteorioista

Olen esitellyt yllä neljä aineistosta muodostettua käyttöteoriaa, jotka kuvaavat omavalmentajien ohjauksellisia ajattelu- ja toimintamalleja. Tässä tutkimuksessa käyttöteorian nähtiin muodostuvan yksilön persoonallisten kokemusten, näkemysten sekä tietojen ja taitojen vuorovaikutuksessa, minkä vuoksi käyttöteoriassa korostuivat sekä sisäiset että ulkoapäin opitut asenteet, arvot, tiedot ja toimintatavat. Käyttöteoriat olivat dialogisuus, rinnalla kulkeminen, valmentava työote sekä voimavara- ja ratkaisukeskeisyys. Kuviossa 3 esitän yhteenvetona käyttöteorioista ja niiden keskeisistä sisällöistä, jotka muodostavat tulkintani mukaan lähtökohdan työelämäorientaatiota tukevalle ohjauk käytännölle.



KUVIO 3. Omavalmentajien käyttöteoriat

Tutkimuksessa esille nousseet käyttöteoriat esiintyivät aineistossa rinnakkain, jolloin yksi omavalmentaja saattoi hyödyntää ohjauksessa useampaa eri käyttöteoriaa. Käyttöteoria välitettiin aina tilannekohtaisesti, minkä vuoksi omavalmentajilla oli mahdollisuus luoda uusia käyttöteorioita tai muokata aiempaa käyttöteoriaansa tilanteeseen ja käytäntöön sopivaksi. Osa käyttöteorioista nimettiin ja niiden merkitystä arvioitiin, kun taas osan koettiin ilmenevän työskentelyssä tiedostamattomana ja rutiininomaisesti. Koulutuksella hankitut tiedot ja taidot loivat pohjan eri käyttöteorioiden muodostumiselle, mutta eniten ohjauk käytäntöjen koettiin vahvistuvan käytännön kokemuksen kautta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkielman viimeisessä luvussa tarkastelen tutkimuksen tuloksia suhteessa tutkimustehtävään ja tutkimuskysymyksiin. Esitän tutkimustulosten yhteenvedon ja keskeiset johtopäätökset, jotka kytken tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen. Lisäksi nostan esiin tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyviä kysymyksiä sekä pohdin mahdollisia jatko-tutkimustarpeita.

7.1 Tulosten tarkastelu

Tämän tapaustutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaisena toimintana OMA-valmennus näyttäytyi omavalmentajien näkökulmasta ja millaisia ohjauksen käyttöteorioita eli ohjauksellisia ajattelu- ja toimintamalleja omavalmentajat hyödynsivät osana käytännön työtään. Tutkimuksen tapauksen muodostivat Pirkanmaan työllisyyskokeilun (1.8.2017–31.12.2018) aikana työskennelleet omavalmentajat, joiden näkemysten esille nostaminen oli tutkimukseni keskeinen tehtävä. Laajempänä ilmiönä tutkimus kiinnittyy työvoimapalvelujen henkilökohtaistamiseen ja ohjauspalvelujen laadun kehittämiseen, jotka voivat tarjota lähtökohdan yksilön työelämään orientoitumisen tukemiseksi. Tutkimustulosten avulla pyrin lisäämään ymmärrystä siitä, millaista on työelämäorientaatiota tukeva ohjauskäytäntö OMA-valmennuksessa.

Ensimmäisen tutkimuskysymykseni avulla selvitin OMA-valmennuksen keskeisiä sisältöjä sekä millaisia vahvuuksia ja haasteita palvelumalliin liittyi. Tutkimukseni tulokset osoittivat, että omavalmentajat näkivät OMA-valmennuksen henkilökohtaisena ja asiakaslähtöisenä palvelumallina, jossa korostuivat asiakkaan kohtaaminen ja yksilöllisten lähtökohtien huomiointi. Henkilökohtainen palvelu ja kasvokkain toteutettavat tapaamiset mahdollistivat tilan asiakkaan kuulemiselle sekä luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen rakentamiselle, mikä koettiin hyvänä asiana sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Spangar ja Arnkil (2018, 277) ovat todenneet, että työvoimapalvelujen laadun kehittämisessä huomiota tulisi

kiinnittää erityisesti palvelujen henkilökohtaistamiseen, jonka merkitys korostuu lisääntyneissä työelämäsiirtymissä. Ohjauksen tulisi olla holistista ja asiakaslähtöistä, sillä ohjauksen avulla voidaan muodostaa yhteys yksilön elämän, työelämän ja työmarkkinoiden välille. (Spangar & Arnkil 2018, 283.) OMA-valmentajamallin etuina olivatkin paitsi henkilökohtainen asiakastyö, myös laajan palveluvalikoiman kokoaminen entistä paremmin asiakkaiden saataville.

OMA-valmennustyön haasteet syntyivät pääasiassa rajallisista aikaresursseista ja suurista asiakasmääristä. Nämä tekijät hankaloittivat omavalmentajien pitkäjänteistä työskentelyä ja oman osaamisen hyödyntämistä. Riittävän ajan ja tilan antaminen on nähty ohjauksen kannalta merkityksellisenä, sillä kiireen tunne voi vaikuttaa ohjausprosessin uskottavuuteen ja sen rauhalliseen suunnitteluun (Onnismaa 2007, 39–40; Kauppila, Silvonen & Vanhalakka-Ruoho 2015). Haastateltavat tunnistivat ajan merkityksen ja pyrkivät varaamaan tapaamisille riittävästi aikaa. Tästä huolimatta tähän ei ollut aina mahdollisuuksia niin paljon, kuin asiakkaan tilanne olisi mahdollisesti edellyttänyt. Kokemus ajan riittävydestä myös vaihteli haastateltavasta riippuen, minkä voidaan päätellä johtuvan palvelukokonaisuuksien erilaisista asiakasmääristä ja -ryhmistä. Pienemmät asiakasmäärät olisivat voineet lisätä ohjauksen vaikuttavuutta ja mahdollistaa asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisen huomioimisen entistä paremmin.

Omavalmentajana toimiminen edellytti tulosten perusteella monipuolista osaamista, sillä työttömyys kytkeytyy yksilön elämässä monelle eri osa-alueelle. Asiakkaiden erilaisia tilanteita ja tuen tarpeita sekä omavalmentajien laajaa osaamiskenttää tukivat verkostoissa tehtävä yhteistyö. Arnkil, Spangar ja Jokinen (2019, 39–40) ovat esittäneet, että OMA-valmennuksen vaikuttavuus ulottui asiakastyön lisäksi laajemmin koko palvelujärjestelmään ja kumppanuuksien hyödyntämiseen. Tutkimukseni tulokset tukivat tätä näkemystä, sillä omavalmentajat kokivat moniammatillisen verkostoyhteistyön ja laajan palveluvalikoiman positiivisena sekä oman työskentelynsä että asiakkaiden tilanteiden näkökulmasta. Palveluverkoston tunteminen ja yhteistyön lisääminen nähtiin tärkeänä myös tulevaisuudessa, sillä niiden avulla asiakkaiden erilaisiin elämäntilanteisiin on mahdollista löytää entistä yksilöllisempiä ratkaisuja. Työelämäorientaation tukeminen kytkeytyy yksilön kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin (Penttinen ym. 2011), minkä vuoksi omavalmentajan tekemä ohjaus- ja neuvontatyö voi tulosten perusteella toimia siltana eri palvelujen ja yhteistyökumppanien välillä.

Toisessa tutkimuskysymyksessäni tarkastelin, millaisia ohjauksen käyttöteorioita omavalmentajat hyödynsivät osana käytännön työtään. Käyttöteorian nähtiin tässä tutkimuksessa rakentuvan yksilön henkilökohtaisista kokemuksista, näkemyksistä sekä tiedoista ja taidoista, jotka yhdessä muodostavat viitekehyksen ohjaustyön toteuttamiselle. Omavalmentajien käyttöteoriaan vaikuttivat tulosten perusteella koulutustausta, työkokemus ja persoonalliset ominaisuudet, minkä lisäksi tietoa omaksuttiin esimerkiksi erilaisista ohjausmenetelmiä käsittelevistä koulutuksista. Osa haastateltavista oli pohtinut käyttämiään ohjausmenetelmiä tarkasti, kun taas osalle oman käyttöteorian sanoittaminen tuotti enemmän hankaluuksia. Aaltonen ja Pitkäniemi (2002, 181) ovatkin todenneet, että oman tietämyksen ja rutiinien näkyväksi tekeminen voi olla hankalaa, mikäli sitä ei ole aiemmin totuttu tekemään. Tästä syystä käyttöteorian tiedostaminen ja muuttaminen vaatii aina kriittistä reflektointia sekä oman toiminnan tietoista arviointia (Ojanen 2006, 86).

Tulokset osoittivat neljä erilaista ohjauksen käyttöteoriaa, jotka olivat dialogisuus, rinnalla kulkeminen, voimavara- ja ratkaisukeskeisyys sekä valmentava työote. Käyttöteorioita yhdistää konstruktivistinen ohjauskäsitys, jossa ohjattava nähdään aktiivisena toimijana ja oman elämänsä asiantuntijana (ks. Peavy 2006). Keskeiseen asemaan ohjauksessa nousivat asiakkaan kohtaaminen sekä avoin vuorovaikutus ja dialogi, jotka mahdollistivat asiakkaan henkilökohtaisten voimavarojen ja mahdollisuuksien tunnistamisen sekä yksilöllisten ratkaisujen etsimisen. Lainsäädäntö asetti puitteet omavalmentajan työskentelylle, mutta sisällöllisesti ohjaustyötä oli mahdollisuus toteuttaa ja kehittää haluamallaan tavalla. Tuloksissa huomionarvoiseksi osoittautuikin omavalmentajien käyttöteorioiden sisällöllinen samankaltaisuus. Vaikka omavalmentajien koulutustaustat ja työkokemus sekä asiakasryhmät erosivat toisistaan, työtä tehtiin hyvin pitkälti samojen periaatteiden mukaisesti. Käyttöteoriat valittiin tilannekohtaisesti, mutta ohjaustyön keskeiseksi tavoitteeksi muodotuivat aina asiakkaan kuuleminen, auttaminen ja seuraavan suunnan löytäminen.

Tutkimustulosten yhteenvetona totean, että työelämäorientaatiota tukeva ohjaus edellyttää ohjauspalveluilta asiakaslähtöisyyttä ja yksilöllisyyttä. Henkilökohtaistamisen myötä ohjauksessa on mahdollisuus hyödyntää konstruktivistisen ohjauksen käytäntöjä, jotka voivat toimia apuna yksilön omien voimavarojen, mahdollisuuksien ja osaamisen tunnistamisessa sekä työelämäorientaation vahvistamisessa. Avoimella vuorovaikutuksella ohjauksessa on mahdollista huomioida asiakkaan yksilölliset lähtökohdat ja kokonaisvaltainen elämänti-

lanne, mikä mahdollistaa ohjausprosessin eteenpäin viemisen. Moniammatillisen yhteistyön avulla palveluihin voidaan rakentaa jatkuvuutta, minkä lisäksi se voi vastata osittain tutkimuksessa esille nousseisiin haasteisiin resurssien riittävydessä ja erilaisen osaamisen hyödyntämisessä. Tutkimusaihe on ajankohtainen myös tulevaisuudessa, kun työllistymistä edistäviä palveluja kehitetään vastaamaan työelämässä tapahtuviin muutoksiin ja työttömyydestä syntyviin haasteisiin.

7.2 Luotettavuuden arviointi ja eettisyys

Tutkimuksen tekemiseen liittyy aina kysymys eettisesti vastuullisten tutkimuskäytäntöjen noudattamisesta. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012) on määritellyt hyvän tieteellisen käytännön mukaisen tutkimusprosessin, jonka keskeisiä lähtökohtia ovat tutkimustyön rehellisyys, tarkkuus ja huolellisuus sekä eettiset tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmät. Tutkijan tulee ottaa huomioon muiden tutkijoiden työ oikeanlaisia viittauskäytäntöjä noudattamalla sekä toteuttaa tutkimus tieteellisen tiedon vaatimusten edellyttämällä tavalla. (TENK 2012.) Tämä tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen. Tutkimusprosessissa on huomioitu tarvittavat tutkimusluvut, tutkittavien informointi ja suostumus sekä aineiston oikeanlainen käsittely. Tutkittavien anonymiteettia on suojattu esimerkiksi jättämällä yksilöimättä haastateltavien tiimit, työkokemus ja koulutustausta sekä poistamalla aineistositaateista yksittäisiä kohtia, jotka voisivat johtaa haastateltavien tunnistamiseen. Tutkimuksen toteutuksen vaiheet on kuvattu tarkemmin luvussa 4.

Saarela-Kinnunen ja Eskola (2015) esittävät, että tapaustutkimuksen yhtenä tarkoituksena on tehdä näkyväksi tutkimusprosessi ja sen aikana tehdyt valinnat. Tämän avulla tutkimuksen lukija voi arvioida tutkimuksen luotettavuutta kokonaisvaltaisesti ja hahmottaa, miten johtopäätöksiin ollaan päädytty. (Saarela-Kinnunen & Eskola 2015, 182.) Tämän tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä parantaa se, että olen pyrkinyt selostamaan tutkimuksen eri työvaiheet ja tehdyt havainnot tutkimusraportissa mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja perustellusti. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys, metodit ja sisällönanalyysillä muodostetut luokat ovat huolellisesti ja tarkkaan harkittuja, minkä lisäksi tutkimuksen teoria ja empiria ovat rakennettu vuoropuhelussa kirjoitusprosessin aikana. Tutkijan refleksiivisyys ja omien valintojen pohtiminen ovatkin asioita, jotka voivat lisätä luotettavuutta laadullisissa tutkimuksissa (Aaltio & Puusa 2011, 165).

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana nähdään tutkijan avoin subjektiviteetti. Vaikka tutkijalla ei olisikaan valmiiksi määriteltyä hypoteesia tai ennakko-oletuksia tutkittavasta ilmiöstä, tutkimuksen toteutumiseen vaikuttavat aina tutkijan tekemät valinnat, mielipiteet, kokemukset ja tutkimusasetelma. (Eskola & Suoranta 2014, 211.) Myös Aaltio ja Puusa (2011, 161) toteavat, ettei tutkija kykene koskaan ilmaisemaan tutkittavien ajatuksia sellaisenaan, vaan tekee aina henkilökohtaisen tulkinnan tutkittavasta ilmiöstä. Luotettavuutta arvioitaessa tulee tiedostaa, että tutkimuksella saadut tulokset edustavat tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden yksilöllisiä näkemyksiä, joiden esille tuomiseen ovat vaikuttaneet tutkijana tekemäni subjektiiviset valinnat ja tulkinnat.

Käyttöteoriaa tutkittaessa tulee huomata haastattelujen rajalliset mahdollisuudet tuoda näkyviin yksilön käyttöteoriaa kokonaisuudessaan. Koska käyttöteorian katsotaan sisältävän paljon tiedostamattomia ajattelu- ja toimintatapoja (ks. Ojanen 2006), haastatteluilla voidaan saada vain rajallinen kuvaus todellisista toimintaa ohjaavista käyttäytymismalleista. Tutkimuksella saatujen tulosten näkökulmasta luotettavuutta olisikin voinut parantaa, mikäli haastattelujen rinnalla olisi ollut mahdollisuus hyödyntää monimenetelmällistä tutkimusotetta tai aineistotriangulaatiota. Esimerkiksi omavalmentajien ja asiakkaiden tapaamisia havainnoimalla käyttöteorioista olisi mahdollista saada sellaista tietoa, joka ilmenee vain tiedostamattomassa tai rutiiniksi muodostuneessa toiminnassa. Tapaustutkimuksen näkökulmasta monimenetelmällisyydellä tutkimusilmiötä olisi mahdollisuus kuvata ja ymmärtää entistä yksityiskohtaisemmin.

Tähän tutkimukseen osallistui yhteensä kymmenen haastateltavaa. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston määrää arvioidaan usein aineiston kylläntymisen eli saturaation kautta. Aineiston saturaatiopiste saavutetaan, kun uudet tapaukset eivät tuo enempää uutta tietoa tutkimustehtävän näkökulmasta. (Eskola & Suoranta 2014, 62.) Haastatteluihin osallistui eri palvelukokonaisuuksissa työskennelleitä omavalmentajia, minkä vuoksi haastateltavien kokemukset erosivat jonkin verran toisistaan. Saturaatiopiste saavutettiin OMA-valmennustoiminnan kuvauksessa, mutta käyttöteorioiden osalta tämä olisi vaatinut tutkimusjoukon kasvattamista tai tutkimuksen rajaamista vain yhteen palvelukokonaisuuteen. Tapaustutkimuksen tarkoituksena ei nähdä kuitenkaan tilastollisten yleistysten tekemistä, vaan tutkimuksen avulla pyritään kuvaamaan tai ymmärtämään jotakin ilmiötä (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 9–10; Tuomi & Sarajarvi 2018, 98). Tutkimukseni tarkoituksen ja

laajuuden näkökulmasta kymmenen haastattelua tuotti kattavan aineiston, jonka kautta tutkimuskohdetta oli mahdollisuus kuvata ja ymmärtää. Vaikka osalla tutkimukseen osallistuneista henkilöistä olikin lyhyempi kokemus omavalmentajana toimimisesta, toivat myös nämä haastattelut tutkimuksen kannalta monipuolista ja arvokasta tietoa. Tutkimuksen tuloksia ei voida suoraan yleistää, mutta niitä on tästä huolimatta mahdollisuus tarkastella ja soveltaa osana laajempaa yhteiskunnallista kontekstia.

7.3 Jatkotutkimusaiheet

Tutkimukseni tulokset osoittivat, että palvelukokonaisuuksien erilaiset asiakasryhmät ja -määrät vaikuttivat yhtenä tekijänä siihen, millaisia ajallisia resursseja kokonaisvaltaisen ohjauksen toteuttamiselle oli. Tähän tutkimukseen osallistui omavalmentajia kaikista eri palvelukokonaisuuksista, mutta tutkimus ei tuo näkyväksi eri palvelukokonaisuuksien välisiä eroavaisuuksia. Työelämäorientaatiota tukevaa ohjausta olisikin kiinnostavaa tutkia tarkemmin tietyn palvelukokonaisuuden tai asiakasryhmän ohjauksen näkökulmasta. Tutkimusta olisi mahdollista jatkaa esimerkiksi vertailemalla eri palvelukokonaisuuksissa esiintyviä ohjauksen käytäntöjä sekä tarkastelemalla lähemmin sitä, millainen osaaminen työllisyyspalveluissa korostuu tulevaisuudessa. Osaamistarpeiden tunnistaminen ja kartoitus voisivat mahdollistaa palvelujen laadun kehittämisen entistä asiakaslähtoisemmäksi ja yksilöllisemmäksi. OMA-valmentajatoiminta jatkuu kaupungin työllisyyspalveluissa myös työllisyyskokeilun jälkeen, joten tutkimuksellisesti olisi kiinnostavaa selvittää, miten muutokset ovat vaikuttaneet omavalmentajien näkemyksiin ohjauksen nykyisistä sisällöistä ja käytännöistä.

Tutkimuksessani tarkastelin ohjauksen käyttöteorioita omavalmentajien näkökulmasta, mikä antaa osittain rajallisen kuvan työelämäorientaatiota tukevasta ohjauksen käytännöstä. Jatkoa ajatellen ohjausta olisikin kiinnostavaa tutkia myös työttömien työnhakijoiden kokemana. Tämä voisi mahdollistaa eri näkökulmien välisen vertailun. Tulevaisuutta ajatellen olisi myös hyödyllistä lisätä tietoa siitä, miten digitaalisten palvelujen lisääntyminen vaikuttaa ohjauksen henkilökohtaistamiseen, ja millaisia mahdollisuuksia digitalisaatio tarjoaa ohjaukseen. Aihetta tutkimalla on mahdollista ymmärtää, miten ohjaus voi toimia yksilön kokonaisvaltaisena työelämään orientoitumisen tukena.

LÄHTEET

- Aaltio, I. Puusa, A. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Puusa, A. Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: JTO, 153–166.
- Aaltonen, K. & Pitkäniemi, H. 2002. Tutkimusmetodologia ja sen kehittäminen opettajan käyttöteorian ja opetuksen välisen suhteen tutkimuksessa. *Aikuiskasvatus* 22:3, 180–191.
- Annala, M., Hokkanen, L., Laasonen, V., Pyykkönen, J., Ranta, T., Sarkia, K. & Valtakari, M. 2019. Työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisten kokeilujen toiminta- ja arviointitutkimus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoimikunnan julkaisusarja 1/2019.
- Argyris, C. & Schön, D.A. 1978. *Organizational learning: A theory of action perspective*. Reading Mass.: Addison-Wesley.
- Argyris, C. 2010. *Organizational traps: Leadership, culture, organizational design*. Oxford: Oxford University Press.
- Arnkil, R. & Spangar, T. 2018. Työvoimapalvelujen kokonaiskuvaa kansainvälisessä kehityksessä. Teoksessa Katajanoja, J. & Ahokas, J. (toim.) *Työllisyyskysymys*. Helsinki: Into, 233–258.
- Arnkil, R., Spangar, T. & Jokinen, E. 2019. Kohti laajaa työelämä- ja ihmislähtöistä työvoimapalvelujen ekosysteemiä – Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisen kokeilun tutkimus. Tampereen kaupungin julkaisuja 1/2019. Saatavilla: <https://www.tampere.fi/tiedostot/k/eGnKPyb1v/kohti_laajaa_tyoelama_2019.pdf>
- Geldard, K. & Geldard, D. 2012. *Personal Counseling Skills: An Integrative Approach*. Springfield: Charles C Thomas.
- Gerlander, M. & Isotalus, P. 2010. Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriviivoja. *Puhe ja kieli* 30:1. Saatavilla: <<https://journal.fi/pk/article/view/4659>>
- ELGPN. 2013. Elinikäisen ohjauksen toimintapolitiikka: Eurooppalaisia lähtökohtia kansalliselle kehittämistyölle. University of Jyväskylä: European Lifelong Guidance Policy Network.
- Era, T. & Koskimies, H. 2007. Työttömyyden haasteet ja Wire-projektin tutkimuksen tarkoitus. Wirettä työttömien palveluihin. Tutkimusraportti palveluiden kehittämisestä Jyväskylän seudulla. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 78, 15–27.

- Eriksson, P. & Koistinen, K. 2014. Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksia ja selvityksiä 11/2014. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.
- Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 27–44.
- Hamilton, L. & Corbett-Whittier, C. 2013. Using case study in education research. London: SAGE.
- Herranen, J. & Penttinen, L. 2008. Aikuisopiskelijälähtöistä ohjausta etsimässä. Teoksessa Lätti, M. & Putkuri, P. (toim.) Ohjaus on kuin tekisi palapeliä: Näkökulmia aikuisopiskelijan ohjaukseen ammattikorkeakoulussa. Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, 9–24.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Ives, Y. 2008. What is 'Coaching'? An Exploration of Conflicting Paradigms. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring* 6:2, 100–113.
- Julkunen, R. 2008. Uuden työn paradoksit: Keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista. Tampere: Vastapaino.
- Järvinen, P. & Järvinen, A. 2004. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpaja.
- Jääskeläinen, P., Jokinen, E. & Spangar, T. 2008. Työvoimakoulutuksen yhteiskehittäminen, henkilökohtaistamisen kolme vaihetta ja hankintamenettely. SaTu-projektin loppuraportti. Työraportteja 80/2008. Tampereen yliopisto: Työelämän tutkimuskeskus. Saatavilla: <<http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-7576-4>>
- Kasurinen, H. 2013. Ohjaus työllistyvyyden tukena. Teoksessa Niemi-Pynttari, M. & Ryhänen, A. (toim.) Yhteisellä matkalla. Aikuisten ohjauksen vaikuttavuutta etsimässä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 142, 65–74.
- Kauppila, P., Silvonen, J. & Vanhalakka-Ruoho, M. 2015. Toimijuus, ohjaus ja elämäntilanne. Joensuu: Publications of the University of Eastern Finland. Reports and Studies in Education, Humanities and Theology.
- Kauppila, J. & Vanhalakka-Ruoho, M. 2015. Elämäntilanne ja elinikäinen oppiminen. Teoksessa Suoranta, J., Kauppila, J., Rekola, H., Salo, P. & Vanhalakka-Ruoho, M. (toim.) Aikuiskasvatuksen risteysasemalla. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto, Koulutus- ja kehittämispalvelu Aducate, 36–72.

- Koskimies, H. 2007. Palveluohjauksellinen työote työttömän työnhakijan tukena. Wirettä työttömien palveluihin. Tutkimusraportti palveluiden kehittämisestä Jyväskylän seudulla. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 78, 81–114.
- Lahikainen, S. 2000. Ohjaus- ja neuvontatyön lähtökohtia ja näköaloja kuntoutuksessa. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. PS-kustannus, 258–278.
- Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. 2007. Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. (toim.) Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus, 9–38.
- Lairio, M. & Puukari, S. 2001. Ohjaus käsitteenä ja ammattina. Teoksessa Lairio, M. & Puukari, S. (toim.) Muutoksista mahdollisuuksiin: ohjauksen uutta identiteettiä etsimässä. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, 9–22.
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.
- Laki julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta 505/2017.
- Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.
- Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014.
- Latomaa, T. 2011. Mitä ohjaus on? Ohjaus pedagogisena toimintana. Suomen kasvatustieteellinen aikakauskirja 42:1, 46–57.
- Manninen, J. & Luukannel, S. 2002. Humanistit työelämäpoluilla. Helsingin yliopistosta valmistuvien humanistien työelämäorientaatio, osaaminen ja työllistyminen. Helsinki: Helsingin yliopiston humanistinen tiedekunta.
- McLeod, J. 2013. An Introduction to Counselling. Maidenhead: McGraw-Hill Education.
- McMahon, M. & Watson, M. B. 2013. Career counseling and constructivism: Elaboration of constructs. New York: Nova Science Publishers.
- McQuaid, R.W. & Lindsay, C. 2005. The Concept of Employability. Urban Studies 42:2, 197–219.
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. 1994. Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook. Thousand Oaks: SAGE.
- Mäkinen, J., Olkinuora, E. & Lonka, K. 2004. Students at risk: Student's general study orientations and abandoning/prolonging the course of studies. Higher Education 48:173, 173–188.

- Nätti, J. & Pyöriä, P. 2017. Epätyyppilliset työsuhteet, epävarmuus ja liikkuvuus. Teoksessa Pyöriä, P. (toim.) Työelämän myytit ja todellisuus. Helsinki: Gaudeamus, 26–41.
- Ojanen, S. 2006. Ohjauksesta oivallukseen. Ohjausteorian käsittelyä. Helsinki: Yliopistopaino.
- Onnismaa, J. 2003. Epävarmuuden paluu. Ohjauksen ja ohjausasiantuntijuuden muutos. Joensuu: Joensuun yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja 91.
- Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö: Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.
- Osterman, K.F. & Kottkamp, R.B. 2004. Reflective practice for educators: Professional development to improve student learning. 2.ed. Thousand Oaks: Corwin Press.
- Pakarinen, J. 2018. Työttömyys osallisuuden ja toimintakyvyn menetyksenä. Teoksessa Katajanoja, J. & Ahokas, J. (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Into, 195–216.
- Pasanen, H. 2000. Oppimisen ohjauksen tarve ammatillisessa aikuiskoulutuksessa. Teoksessa J. Onnismaa & H. Pasanen (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Jyväskylä: PS-Kustannus, 104-130.
- Pasanen, H. 2003. Mitä ohjaus on? Teoksessa Matikainen, J. (toim.) Oppimisen ohjaus verkossa. Helsinki: Palmenia-kustannus.
- Patton, W. & McMahon, M. 2001. Career development programs: Preparation for lifelong career decision making. Melbourne: Australian Council for Educational Research.
- Peavy, R. 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Helsinki: Psykologien kustannus.
- Penttilä, J. 2009. Yliopisto-opiskelijoiden työelämään orientoituminen. Opintosisällöt, uraohjaus ja tulevaisuuskuvat. Opiskelijajärjestöjen tutkimussäätiö Otus 30/2009.
- Penttinen, L., Skaniakos, T., Lairio, M. & Ukkonen, J. 2011. Korkeakouluopiskelun pedagoginen työelämähorisontti. Miten työelämäorientaatiota voidaan tukea koulutuksen aikana? Aikuiskasvatus 31:2, 99–110.
- Peuhkuri, T. 2007. Teoria ja yleistämisen kriteerit. Teoksessa Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. (toim.) Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus, 130–148.
- Puusa, A. 2011. Haastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: JTO, 73–87.
- Ristikangas, M. 2008. Työnohjaus ja coaching – samaa ohjausperhettä. Osviitta 3/2008. Saatavilla: <https://www.bomentis.fi/wp-content/uploads/2012/01/Coaching_ja_tyonohjaus_2008_01.pdf>

- Räisänen, H. 2013. Onko yksikään työllisyyskokeilu onnistunut Suomessa? Teoksessa Suomella töissä? Kestämistä ja kestävyttä. Työelämän tutkimuspäivien konferenssijulkaisu 4/2013, 206–219.
- Saarela-Kinnunen, M. & Eskola, J. 2015. Tapaus ja tutkimus = Tapaustutkimus? Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 180–190.
- Savickas, M. 2013. Career Construction Theory and Practice. Teoksessa Brown, S.D. & Lent, R.W. (toim.) Career development and counseling: Putting theory and research to work. Hoboken N.J.: Wiley, 147–183.
- Schmid, G. 2006. Social risk management through transitional labour markets. *Socio-Economic Review* 4/2006, 1–33.
- Sinisalo, P. 2000. Ohjauksen ja neuvonnan tutkimusta Suomessa. Teoksessa Onnismaa, J., Onnismaa, J., Pasanen, H., & Spangar, T. (toim.) Ohjaus Ammattina Ja Tieteenalana. 1, Ohjauksen Lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-Kustannus, 190–206.
- Spangar, T. 2000. Ohjaajan ja asiakkaan kohtaaminen ”sisältä ulos”. Teoksessa Onnismaa, J., Onnismaa, J., Pasanen, H., & Spangar, T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2, Ohjauksen Toimintakentät. Jyväskylä: PS-Kustannus, 14–23.
- Spangar, T., Arnkil, R. & Vuorinen, R. 2008. Kohti ohjauksen kokonaisvoimavarojen yhteiskehittämistä. Ammatinvalinta- ja uraohjauksen kehittämishaasteiden strategisen perustan arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 30/2008.
- Spangar, T. & Arnkil, R. 2018. Työelämäohjaus ja työllisyydenhoito. Teoksessa Katajanoja, J. & Ahokas, J. (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Into, 259–286.
- Suikkanen, A. Linnakangas, R. Martti, S. & Karjalainen, A. 2001. Siirtymien palkkatyö. Sitran raportteja, No. 16. Helsinki: SITRA.
- Tallqvist, A. 2003. Ohjausalan kehittäminen työ- ja opetushallinnon verkostotyönä. Teoksessa Lairio, M. & Puukari, S. (toim.) Ohjauksen uudet orientaatiot. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, 83–95.
- Tapaninen, A. 2000. Työttömyys ja ohjaus. Teoksessa Onnismaa, J., Onnismaa, J., Pasanen, H., & Spangar, T. (toim.) Ohjaus Ammattina Ja Tieteenalana. 2, Ohjauksen Toimintakentät. Jyväskylä: PS-Kustannus, 24–33.
- TENK. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Saatavilla: <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf>

- Timmons, V. & Cairns, E. 2010. Case Study Research in Education. Teoksessa Mills, A.J., Durepos, G. & Wiebe, E. Encyclopedia of case study research. Thousand Oaks: SAGE.
- Tomlinson, M. 2007. Graduate employability and student attitudes and orientations to the labour market. *Journal of Education and Work* 20:4, 285–304.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuominen, V. 2013. Maistereiden työllistyvyys. Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto.
- Tynjälä, P., Heikkinen, H.L. & Huttunen, R. 2005. Konstruktivistinen oppimiskäsitys oppimisen ohjaamisen perustana. Teoksessa Kalli, P. & Malinen, A. (toim.) *Konstruktivismi ja realismi*. Helsinki: Kansanvalistusseura, 20–48.
- Vanhalakka-Ruoho, M. 2005. Työelämäohjauksen mahdollisuuksia ja toimivia käytäntöjä. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Vehmas, H. 2015. Arvottomuudesta osallisuuteen. Opiskelijoiden käsitykset ohjaavan koulutuksen laadusta työllistymiseen tähtäävien palvelumallien kehittämisen pohjana. Väitöskirja, Tampereen yliopisto.
- Vehviläinen, S. 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Gaudeamus.
- Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.
- Young, R.A. & Collin, A. 2004. Introduction: Constructivism and social constructionism in the career field. *Journal of Vocational Behavior* 64, 373–388.
- Åkerblad, L. 2015. Hämmennystä ja reittivalinnan vaikeutta – prekaari toimijuus. Teoksessa Kauppila P.A., Silvonen, S. & Vanhalakka-Ruoho, M. (toim.) *Toimijuus, ohjaus ja elämäntulkku*. Joensuu: Publications of the University of Eastern Finland. Reports and Studies in Education, Humanities and Theology 11, 129–144.

Verkkosivustot

- Tampereen kaupunki. 2018a. Työllisyyskokeilu. Saatavilla: <<https://www.tampere.fi/tyo-ja-yrittaminen/tyollisyyspalvelut/tyollisyyskokeilu.html>> Viitattu 25.12.2018
- Tampereen kaupunki. 2018b. Kaupunkiseudun työllisyyspalvelut. Työvoima- ja yrityspalvelujen alueellinen kokeilu. Saatavilla: <<http://kohtaamo.info/documents/21827/47295/Regina+Saari%2C+esitys/ec035329-8835-4125-942a-4c0889ad4bf8?version=1.0>> Viitattu 10.12.2018
- Tampereen kaupunki. 2018c. Asiakkaiden kokemuksia työllisyyspalveluista mitataan kattavasti. Julkaistu 5.4.2018. Saatavilla: <https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2018/04/05042018_4.html> Viitattu 14.5.2019

LIITE 1(2): TUTKIMUKSEN SAATEKIRJE

Hyvä vastaanottaja

Opiskelen kasvatustieteitä Tampereen yliopistossa ja olen tekemässä pro gradu -tutkielmaa OMA-valmennuksesta työllistymisen tukena. Olen kiinnostunut tutkimaan, millaista ohjausta OMA-valmennuksessa tarjotaan, millaisia menetelmiä OMA-valmentajat hyödyntävät osana asiakastyötä ja millaista osaamista OMA-valmentajilta löytyy.

Tutkimus on tarkoitus toteuttaa yksilöhaastatteluina tammikuun aikana. Haastattelujen arvioitu kesto on noin tunnin ja ne nauhoitetaan tutkimuksen analysointia varten. Kaikkia tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömästi, ja haastateltavien henkilöllisyys tulee säilymään anonyymina koko tutkimuksen ajan. Kerätty aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Osallistujien löytämisellä on suuri merkitys tutkimuksen onnistumiselle. Mikäli haluat osallistua tutkimukseen, voit ottaa yhteyttä joko sähköpostitse tai puhelimitse. Aikataulusta ja paikasta voidaan sopia, ja vastaan myös lisäkysymyksiin mielelläni.

Kiitos osallistumisestasi!

Ystävällisin terveisin,

Tiiu Pousi

1. TAUSTATIEDOT JA TYÖNKUVA

Tarkastellaan, millaisia työ- ja koulutustaustoja omavalmentajilla on ja millaista työtä omavalmentaja -tehtävänimikkeen alla tehdään.

- Kuinka kauan ja missä yksikössä työskentelit omavalmentajana?
- Millainen on aiempi työkokemuksesi ja miten päädyit omavalmentajaksi?
- Millainen koulutustausta sinulla on?
- Mitä työnkuvaasi omavalmentajana kuului ja miten kuvailisit perustehtäviäsi?

2. OHJAUSPROSESSI

Tarkastellaan OMA-valmennuksen ohjausprosessia. Pyritään saamaan kuvaus siitä, mihin OMA-valmennuksella pyritään, millaisia vaiheita prosessiin kuuluu ja mitkä tekijät mahdollistavat prosessin onnistumisen tai haastavat sitä.

- Miten kuvailisit OMA-valmennusta prosessina?
- Mikä on mielestäsi OMA-valmennuksen keskeisin tavoite?
- Mistä yhteistyö lähti liikkeelle uuden asiakkaan kanssa?
- Mitä ohjaustapaaminen asiakkaan kanssa piti sisällään?
- Miten asiakkaan erilaiset lähtökohdat (esim. tilanne, taustat) pyrittiin huomioimaan?
- Mitä tapahtui ohjaustapaamisen jälkeen ja mihin yhteistyö asiakkaan kanssa päättyi?
- Miten kuvailisit onnistunutta ohjausprosessia?
- Millaisia haasteita kohtasit OMA-valmennustyössäsi?
- Miten tällainen palvelumuoto mielestäsi sopii työllisyyspalvelujen kontekstiin?

3. OMAVALMENTAJUUS

Tarkastellaan, miten haastateltavat käsittävät omavalmentajuuden eroavan esimerkiksi ohjauksesta ja neuvonnasta. Millainen on valmentajan ja valmennettavan rooli ohjaustilanteessa?

- Kuvaile, mitä valmennuksella mielestäsi tarkoitetaan?
- Millainen on omavalmentajan rooli ohjaustilanteessa?
- Entä millainen on valmennettavan (asiakkaan) rooli?
- Kuvaile, miten valmentava työote näkyi osana työtäsi?
- Miten valmennus eroaa mielestäsi ohjauksesta ja neuvonnasta, vai eroaako se?

4. OHJAUSMENETELMÄT

Tarkastellaan, millaisia ohjausmenetelmiä omavalmentajat hyödyntävät työssään. Miten ohjataan eli onko ohjaus esim. järjestäytynyttä ja organisoitua vai omavalmentajasta/hänen lähtökohdistaan riippuvaista?

- Hyödynsitkö jotakin erityisiä työskentelytapoja tai ohjausmenetelmiä osana asiakastyötä? Millaisia, kerro esimerkkejä?

- Oletko luopunut joistakin menetelmistä, jotka eivät ole mielestäsi toimineet?
- Oliko sinulla ohjaamiseen ns. vapaat kädet vai oliko toiminta pitkälle organisoitua?
- Tuleeko mieleesi tilannetta, jossa olet mielestäsi onnistunut tukemaan esim. asiakkaan työllistymistä tai tavoitteiden toteutumista?
- Miten asiakasta voidaan mielestäsi motivoida esim. saavuttamaan asetetut tavoitteet?
- Miten arvioisit koulutustaustasi ja työhistoriasi vaikuttaneen työskentelytapoihisi?

5. OSAAMINEN JA TIEDOT

Tarkastellaan, millaista osaamista, taitoja ja tietoa omavalmentajana toimiminen haastatteluvien mielestä edellyttää.

- Kuvaile, millaista osaamista ja taitoja tarvitsit omavalmentajana?
- Entä millaista tietoa tarvitsit?
- Mitkä henkilökohtaiset ominaisuudet ovat mielestäsi tärkeitä omavalmentajalle?
- Miten ylläpidät omaa ammattitaitoasi ja osaamistasi?
- Millaista osaamista työllisyyspalveluiden valmentaja tarvitsee mielestäsi tulevaisuudessa?