

Kaisi Partanen

Päivi Piili-Sinkkonen

S610SA

TYÖVALMENTAJIEN
OHJAUSOSAAMISEN KEHITTÄMINEN
JYVÄSKYLÄN KATULÄHETYKSELLÄ

Opinnäytetyö
Sosiaalialan koulutusohjelma


Toukokuu 2012




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<p>Opinnäytetyön päivämäärä</p> <p>Toukokuu 2012</p>	
<p>Tekijä(t) Kaisi Partanen Päivi Piili-Sinkkonen</p>	<p>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</p> <p>Sosiaalialan koulutusohjelma</p>	
<p>Nimeke Työvalmentajien ohjausosaamisen kehittäminen Jyväskylän Katulähetyskeskuksella</p>		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämä opinnäytetyö on kehittämistehtävä, jonka tavoitteena oli työvalmentajien ohjausosaamisen kehittäminen Jyväskylän Katulähetyskeskuksella. Kehittämistehtävä lähti työelämän tarpeista. Katulähetyskeskuksella valmentautujat ovat heikossa työmarkkina-asemassa olevia, mikä tekee työvalmentajien työstä monipuolisesti haasteellista. Tavoite oli tuottaa suunnitelma ja materiaalia työvalmentajien ryhmätapaamisiin, missä he voivat työstää ohjaukseen liittyviä teemoja saaden samalla vertaistukea.</p> <p>Aktiivisen työvoimapolitiikan yleisenä tavoitteena on työttömyyden torjuminen. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymistä voidaan edistää työvalmennuksen avulla. Työvalmennuksella tarkoitetaan valmentautujien yksilöllisten tarpeiden ja valmiuksien mukaan suunniteltua, tavoitteellista, työn avulla tapahtuvaa työkyvyn edistämistä. Ohjausosaaminen, jossa vuorovaikutustaidot korostuvat, on keskeinen osa työvalmennusta. Teoriatietoa ja omia kokemuksia reflektoiden päädyttiin valitsemaan ohjausosaamisen kehittämisen pääteemoiksi asiakkaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen sekä työelämän ja arjenhallinnan teemat. Työvalmentajille tehtiin kysely siitä, millaisia ohjaustaitoja he kokevat työssään tarvitsevansa. Heiltä pyydettiin myös kommentteja valituista teemoista sekä toiveita ja odotuksia ryhmätapaamisista.</p> <p>Ohjausosaamisessa tarvitsemistaan taidoista työvalmentajat pitivät tärkeimpinä kuuntelemisen ja palautteen antamisen taitoa. Valituista teemoista työvalmentajat nimesivät tärkeimmiksi arvostukseen ja ihmiskäsitykseen, erilaisuuden hyväksymiseen, palautteen antamiseen ja motivointiin liittyvät teemat. Ryhmätapaamisiin liittyen toivottiin vertaistukea ja kokemusten vaihtoa työssä jaksamisen turvaamiseksi sekä työvälineitä omaan työhön.</p> <p>Työvalmentajien ryhmätapaamiset on tarkoitus aloittaa syksyllä 2012 yksilövalmentajan johdolla. Ryhmä kokoontuu kahden viikon välein yhteensä yksitoista kertaa. Ryhmässä käsitellään ja pohditaan teema-alueita ja työvalmentajat tekevät myös niihin liittyviä tehtäviä tapaamisten välillä. Kyselyssä työvalmentajat painottivat erityisesti vertaistuen tarvetta, joten tämä tullaan huomioimaan ryhmätapaamisten toteutuksessa. Jatkokehitysehdotuksena esitämme materiaalin ja suunnitelman työstämistä työkirjan muotoon.</p>		
<p>Asiasanat (avainsanat) Aktiivinen työvoimapolitiikka, työvalmennus, ohjaus, arjenhallinta, yleiset työelämätaidot</p>		
<p>Sivumäärä 55+7</p>	<p>Kieli Suomi</p>	<p>URN</p>
<p>Huomautus (huomautukset liitteistä)</p>		
<p>Ohjaavan opettajan nimi Johanna Hirvonen</p>	<p>Opinnäytetyön toimeksiantaja Jyväskylän Katulähetys ry</p>	

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis May 2012
Author(s) Kaisi Partanen Päivi Piili-Sinkkonen		Degree programme and option Degree Programme of Social Services
Name of the bachelor's thesis Development of Work Coaches' Guidance Skills at Jyväskylän Katulähetys		
Abstract This Bachelor's Thesis is a development task whose objective was to develop the guidance skills of work coaches at Jyväskylän Katulähetys. The task was based on needs arisen from the working life. The work trainees at Katulähetys are at the bottom level of the labour market, which makes the job of the work coaches versatile and challenging. The objective was to draft a plan and material for work coaches' group meetings, in which they can think over themes related to their guidance work and get support from their peers. A general goal of active labour policy is prevention of unemployment. Employment of those at the bottom level of the labour market can be helped by work coaching. Work coaching means promoting the trainees' working ability by target-oriented working. The program of each trainee is individually planned based on his/her needs and abilities. Guidance skills are essential for work coaching and they require communication skills. Based on theory and on our own experience meeting a customer and interaction, and working life and daily life management were chosen as the main themes in guidance skills development. A questionnaire was prepared for the work coaches in which was asked what kind of skills they feel they need in their job. Their opinion was also asked on the chosen themes and their expectations and wishes for the group meetings. The most important guidance skills the work coaches told they need were listening and giving feedback. The most important of the chosen themes were the ones related to respect and humanity, acceptance of difference, feedback giving, and motivation. Peer support and comparing of experiences to help with the daily job and tools for one's own job were the main hopes for the group meetings. The goal is to start the work coaches' group meetings in the autumn of 2012. They will be led by an individual coach. The group will meet every two weeks a total of ten times. The group will handle and think about the themes and the work coaches will also have tasks to complete between the meetings. In the questionnaire the work coaches stressed the importance of peer support. This will be considered when planning the group meetings. For later development we suggest making a work book based on the material and the plan.		
Subject headings, (keywords) Active labour policy, work coaching, guidance, daily life management, general working life skills		
Pages 55+7	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices		
Tutor Johanna Hirvonen		Bachelor's thesis assigned by Jyväskylän Katulähetys ry

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	1
2 AKTIIVINEN TYÖVOIMAPOLITIikka	2
2.1 Aktiivisen työvoimapolitiikan toimintakenttä.....	2
2.2 Heikossa työmarkkina-asemassa olevat	3
2.3 Välityömarkkinat työllistäjänä	4
2.4 Jyväskylän Katulähteyksen työllistämistoiminta	5
3 TYÖ- JA YKSILÖVALMENNUS	7
3.1 Työvalmennus	7
3.2 Yksilövalmennus.....	9
3.3 Työ- ja yksilövalmennus Jyväskylän Katulähteyksellä	10
3.4. OsaajaPlus -työvälineistö	10
4 OHJAUS TYÖVALMENNUKSESSA.....	11
4.1 Ohjauksen ja valmennuksen käsitteet	11
4.2 Ohjauksen keskeisiä periaatteita	13
4.3 Ohjauskeskustelun välineet.....	17
5 ARJEN HALLINTA JA YLEISET TYÖELÄMÄTAIDOT	19
5.1 Elämänhallinta vai arjenhallinta?.....	19
5.2 Yleiset työelämätaidot.....	21
6 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITE JA TARKOITUS.....	22
7 OHJAUSUUNNITELMAN LAATIMINEN	24
7.1 Sisältöjen laatiminen	24
7.2 Asiakkaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen teemat	25
7.3 Työelämän ja arjenhallinnan teemat	36
7.4 Työvalmentajille tehty kysely ja sen tulokset	43
7.5 Ryhmien toteuttamissuunnitelma.....	47
8 POHDINTA	49
LÄHTEET	52
LIITTEET	
1 Kysely työvalmentajille	
2 Diat työvalmentajien ryhmätapaamisiin	

1 JOHDANTO

Suomen perustuslain 18. §:n mukaan jokaisella on oikeus hankkia toimeentulonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla. Laki velvoittaa myös julkisen vallan edistämään työllisyyttä ja turvaamaan jokaiselle oikeuden työhön. (Suomen perustuslaki 731/1999.) Tätä tavoitetta ei ole saavutettu sillä työttömyys on ajankohtainen ongelma yhteiskunnassamme tälläkin hetkellä. Koko maan työttömyysaste tammikuussa 2012 oli 7.8 prosenttia. Keski-Suomen alueella työttömiä työnhakijoita työvoimasta oli peräti 13.5 prosenttia. Työttömyyden aiheuttamiin haasteisiin pyritään vastaamaan mm. aktiivisen työvoimapolitiikan keinoin. Sen tavoitteena on toimenpiteisiin osallistuvien työmarkkina-aseman parantamisen ja osaamisen lisäksi tuottavuuden parantaminen.

Työvalmennus on keino edistää erään työttömien ryhmän, heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden, työllistymistä. Työvalmennuksella tarkoitetaan henkilöiden yksilöllisten tarpeiden sekä valmiuksien mukaan suunniteltua, tavoitteellista, työn avulla tapahtuvaa työkyvyn edistämistä. Työvalmennus on myös yksi Jyväskylän Katulähetyksen työmuodoista. Katulähetyksellä työskentelee seitsemän työvalmentajaa. Heillä on ammatillista osaamista ja kokemusta, mutta ei varsinaisesti ohjaustyöhön liittyvää koulutusta. Ohjaus on työmenetelmä, ammatillisen keskustelun muoto, jonka tavoitteena on ohjattavan ammattitaidon ja ammatillisen kasvun parantaminen (Onnismaa 2007, 7; Ojanen 2003, 1). Tämän opinnäytetyön tavoitteena onkin Jyväskylän Katulähetyksellä työskentelevien työvalmentajien ohjausosaamisen kehittäminen.

Työn tarkoituksena on löytää keskeiset teemat, jotka liittyvät työvalmentajien ohjausosaamiseen, työstää niihin liittyvää materiaalia sekä suunnitella työvalmentajien ryhmätapaamisia varten. Kirjallisuuden ja tämän työn tekijöiden kokemuksen ja ohjausosaamisen pohjalta keskeisiksi kehitettäviksi alueiksi nousivat asiakkaan kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen sekä yleisiin työelämävalmiuksiin liittyvät asiat. Vuorovaikutusosaamista työvalmentajat tarvitsevat ohjaustyönsä välineenä, heidän pitää myös tuoda esille yleisiä työelämään johtavia valmiuksia sekä olla niiden oppimisessa ja harjoittelemisessa valmennettavien apuna ja tukena.

2 AKTIIVINEN TYÖVOIMAPOLITIikka

2.1 Aktiivisen työvoimapolitiikan toimintakenttä

Työllisyyden sekä työttömyyden hoidon poliittiset päämäärät määrittyvät poliittisten tavoitteiden kautta. Vuosituhannen vaihteen jälkeen Suomessa asetetut työttömyyden ja työllisyyden hoidon tavoitteet ovat olleet sidoksissa 1990-luvun poikkeukselliseen työttömyyden kehitykseen. Voimakkaasti kohonnut ja sittemmin pitkään korkeana pysynyt työttömyys on ollut suomalaisen yhteiskunnan ominaispiirteenä yli kymmen vuotta. Vallitsevassa tilanteessa työ- ja sosiaalipolitiikan tavoitteet on viritetty voimakkaaseen taloudelliseen kasvuun. Suomen kansalliset työttömyyden vähentämisen tavoitteet ovat lisäksi yhteen sopivia EU:n yhteisten päänmäärien kanssa, jonka työllisyysstrategiassa tavoitteena on saavuttaa täystyöllisyys. (Parpo 2007, 10–11.)

Työllisyyden lisäämiseen sekä työttömyyden vähentämiseen on pyritty passiivisen ja aktiivisen työvoimapolitiikan avulla. Passiivisen työvoimapolitiikan lähtökohtana on taata henkilölle taloudellinen turva työttömyyden aikana. Aktiivisen työvoimapolitiikan yleisenä tavoitteena on työttömyyden torjuminen, toimenpiteisiin osallistuvien työmarkkina-aseman parantaminen sekä yleensä osaamisen ja tuottavuuden kohentaminen. Aktiivisessa työvoimapolitiikassa tarjotaan työttömälle taloudellisen ”passiivisen tuen” lisäksi myös mahdollisuus tai velvollisuus osallistua erilaisiin työttömän työmarkkinaresursseja edistäviin aktivointitoimenpiteisiin. (Parpo 2007, 24–25.)

Työttömyysturvan asiakkaiden aktivointi aloitetaan heti työttömäksi joutumisen jälkeen. Työvoimatoimistolla on velvollisuus laatia kaikille työnhakusuunnitelma sekä seurata tilanteen kehitystä määräaikaishaastatteluin. Työnhakusuunnitelmassa sovitaan yhteisesti niistä palveluista ja toimenpiteistä, jotka ovat tarpeen asiakkaan saamiseksi takaisin avoimille työmarkkinoille. Aktiiviset työvoimapolitiittiset toimenpiteet voivat tarkoittaa työvoimapoliittista aikuiskoulutusta, työharjoittelua, työkokeilua tai työvoimatoimiston järjestämää kuntoutusta, oppisopimuskoulutusta tai koulutustukea pitkäaikaistyöttömälle. Työttömän työllistymistä voidaan tukea tukityöllistämällä. Jos työnantaja ottaa palvelukseensa työttömän työnhakijan, työllistämiskustannuksiin voidaan myöntää palkkatukea. Tuen avulla on tarkoitus ensisijassa työllistää alle 25-vuotiaita, pitkäaikaistyöttömiä sekä henkilöitä, jotka ovat vaarassa syrjäytyä työmarkkinoilta. (Kukkonen 2003, 58–59.)

Yksilön näkökulmasta jo pelkkä toimenpiteeseen sijoittuminen voi olla parannus entiseen, jos lähtötilanteena on ollut pitkä työttömyys. Parhaimmillaan toimenpide saattaa johtaa avoimilla työmarkkinoilla solmittuun työsuhteeseen. Näin tapahtuu, kun toimenpide kasvattaa osallistujien työmotivaatiota ja työnhakutaitoja. Mikäli toimenpiteeseen osallistuminen kasvattaa työnhakijoiden tiedollista, taidollista ja kokemuksellista pääomaa ja siten heidän tuottavuuttaan, edistää se erityisesti matalan tuottavuuden henkilöiden työllistymistä. (Ala-Kauhaluoma 2005, 51.)

Kotirannan (2008,169) mielestä aktivoinnin tausta-ajattelu on osoittautunut ristiriitaiseksi, aidosti eri suuntaan vetäväksi, jolloin aktivoinnin kohteena olevan ihmisen kohdaloksi jää olla aktivoitava. Aktivointi sanana on jo paradoksaalinen, ristiriitainen. Sen sijaan tulisi puhua aktivoitumisen tukemisesta tai aktivoitumisen esteiden poistamisesta. Hän pohtii myös sitä, onko aktivointipolitiikka hyvää vai huonoa politiikkaa? Onko realismia aktivoida ihmisiä työhön, jota ei ole saatavissa kuin kymmenelle? Onko se oikein muita yhdeksää kohtaan tai edes kohtuullista heitä ajatellen?

2.2 Heikossa työmarkkina-asemassa olevat

Heikossa työmarkkina-asemassa olevia joiden työllistämiseen tarvitaan usein eri toimijoiden sekä palvelujärjestelmien välistä yhteistyötä, ovat esimerkiksi seuraavat:

- pitkäaikaistyöttömät ja toistuvaistyöttömät
 - ihmiset, joiden elämänhallinta sekä toimintakyky ovat alentuneet sosiaalisista syistä
 - mielenterveyskuntoutujat
 - päihdeongelmaiset
 - ikääntyneet työnhakijat, joiden koulutus ja kokemus eivät vastaa työelämän vaatimuksia
 - nuoret, joiden perus- ja tai ammatillinen koulutus on keskeytynyt
- (Ylipaavalniemi 2005, 12).

Laissa julkisesta työvoimapalveluista määritellään pitkäaikaistyöttömyys, vaikeasti työllistyvät sekä vajaakuntoiset. Pitkäaikaistyöttömällä tarkoitetaan työtöntä työnhakijaa, joka on ollut yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä työnhakijana, sekä työnhakijaa, joka on ollut useammassa työttömyysjaksossa yhteensä vähintään 12 kuukautta työttömänä työnhakijana ja joka työttömyyden toistuvuuden ja kokonaiskeston perus-

teella on rinnastettavissa yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä olleeseen. Vaikeasti työllistyvällä tarkoitetaan työmarkkinatukeen oikeutettua työtöntä työnhakijaa, joka on saanut työmarkkinatukea työttömyytensä perusteella vähintään 500 päivältä ja jonka oikeus työttömyyspäivärahaan on päättynyt. Vajaakuntoisella tarkoitetaan henkilöä, jonka mahdollisuudet saada sopivaa työtä, säilyttää työ tai edetä työssä ovat huomattavasti vähentyneet asianmukaisesti todetun vamman, sairauden tai vajavuuden takia. Vajaakuntoiseksi määrittelemisen edellyttää asiantuntijan lausuntoa vammasta, sairaudesta tai vajavuudesta. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002.)

Ovatko ”vaikeasti työllistyvät” 1990-luvun tuote, vai hahmotettiin tällä käsitteellä työttömyyttä aiemminkin, kysyy Julkunen (2002, 319). Hänen mielestään työllisyysoppi on parin viime vuosikymmenen aikana muuttunut kysyntää korostavasta tarjontakeskeiseksi eli työvoiman ominaisuuksia ja käyttäytymistä korostavaksi. Suurtyöttömyyden oloissa nekin, jotka olivat täysin kysyttyä työvoimaa, saattoivat joutua ”epäkuranttiin” joukkoon. Työttömyyden pitkittyminen tai työllistyminen tukityöhön löi leimansa yksilöön ja työvoiman rakenne muuttui koulutusvaatimusten sekä habituksen osalta.

2.3 Välityömarkkinat työllistäjänä

Välityömarkkinat ovat eräänlainen yläkäsite, joka kytkeytyy avointen työmarkkinoiden sekä työttömyyden väliselle harmaalle alueelle. Ne tarjoavat työskentelymahdollisuuksia henkilöille, joilla on vaikeuksia sijoittua työhön avoimille työmarkkinoille. Välityömarkkinoilla toteutetaan aktiivisen työvoima- ja sosiaalipolitiikan mahdollistamia menetelmiä. Aktiivisten toimenpiteiden avulla pyritään varmistamaan, että vaikeasti työllistyvistä suurin osa saadaan yksilöllisten palvelujen sekä aktiivitoimenpiteiden avulla työhön avoimille markkinoille. Välityömarkkinoiden toimenpiteet suuntaavat pääsyyn avoimille työmarkkinoille eli työmarkkinoille, joiden palkkauskustannuksiin ei käytetä yhteiskunnan taloudellisia tukia. (von Hertzen ym. 2010, 9.) Välityömarkkinoiden kautta jokaisella on mahdollisuus ja myös velvollisuus tulla yhteiskunnassa aktiiviseksi jäseneksi tarjoamalla työpanoksensa kykyjensä mukaiseen käyttöön. Välityömarkkinoiden ideana on, että ihminen voi hankkia elantonsa tekemällä työtä omien kykyjensä mukaan. Osa hänen palkastaan saadaan kokoon hänen työpanoksellaan, loppu osa tulee yhteiskunnan tukien kautta. (Filatov 2007, 42–43.)

Välityömarkkinoilla voi olla myös muita kuin työvoimapoliittisia tarkoituksia; toimenpiteet ehkäisevät sosiaalista syrjäytymistä ja välityömarkkinoilla tehtävällä työllä voidaan tuottaa sellaisia yhteiskunnallisesti hyödyllisiä palveluita, jotka muutoin saataisivat jäädä tuottamatta (von Hertzen ym. 2010, 10).

Möttösen ja Niemelän (2005, 146–147) mukaan kansalaisjärjestöt ovat aktivoituneet kehittämään erilaisia työllistymisen mahdollisuuksia, joiden onnistumisen salaisuus on siinä, että muualla tärkeä bisneslogiikka on voitu hylätä. Järjestöillä on päivittäinen, elävä kosketuspinta huonommassa työmarkkina-asemassa oleviin ihmisiin ja sitä kautta kohderyhmäosaamista. Työllistäminen on eräs keskeinen tekijä osallisuuden kehittämisessä. Järjestöissä pystytään paremmin muokkaamaan työtä yksilön mukaan.

Kolmannen sektorin rooli välityömarkkinoilla voi olla hyvinkin merkittävä toiminnan monipuolisuuden ja joustavuuden vuoksi. Kolmannella sektorilla on mahdollisuuksia vastata moninasiin asiakastarpeisiin alkaen kuntoutuksesta ja valmennuksesta ja päättyen uran vaihtajille tarjottavaan mahdollisuuteen tutustua uuteen ammattiin. (von Hertzen ym. 2010, 10.)

2.4 Jyväskylän Katulähetyksen työllistämistoiminta

Jyväskylän Katulähetys ry perustettiin vuonna 1953 auttamaan seudun asunnottomia ja päihdeongelmaisia. Sittemmin toiminta on laajentunut ja monipuolistunut ja Katulähetys on tällä hetkellä seudun suurimpia kolmannen sektorin toimijoita. (Kosonen 2008, 6.)

Katulähetyksen työllistämistoiminnan historia on pitkä. Se sai alkunsa vuonna 1987 ja nousi 1990-luvulla erääksi keskeisimmäksi toimintamuodoksi. Työllistettyjä oli vuonna 2009 122 henkilöä. Työkokeilussa, työelämävalmennuksessa tai työharjoittelussa oli kyseisenä vuonna yhteensä 181 henkilöä. Katulähetyksen työllistämistoiminta tunnetaan kaikkein huono-osaisimmille tarkoite tuista työmarkkinoista. Katulähetystä voidaan pitää esimerkkinä pohjimmaisista työmarkkinoista. Yhdistys tarjoaa työmahdollisuuksia esimerkiksi päihdeongelmaisille, joiden on vaikea työllistyä muille sektoreille. (Leinonen 2010, 261–262.)

Työ- ja valmennusmahdollisuuksia on monilla eri alueilla, kuten kiinteistönhoito, nuorisotyö, mielenterveys- ja päihdetyö, kuljetus, varastointi, myynti- ja asiakaspalvelutyö, ompelu, kierrätystyö, toimistotyö, siivous sekä teollisen tuotannon eri osalualueilla. (www.jklkl.fi)

Suurin osa työllistettävistä sijoittuu EkoCenterin Jyka-tuotteen tekstiilien kierrätykseen ja uusiotuotantoon keskittyvään yksikköön. Työtehtäviin kuuluvat mm. tekstiilien lajittelu ja konepyyhkeiden leikkaus tekstiileistä. Pakettiautonkuljettaja ja apumies tyhjentävät tekstiiliboksit sekä hoitavat kirpputorikuljetukset. Kuorma-autonkuljettaja kuljettaa elintarvikkeita ruokapankkiin sekä hoitaa muuttokuljetukset. Katulähetyksellä on kolme kirpputoria, joissa toimii kirpputorinhoitaja sekä apulaisia. Tekstiilien uusiotuotannossa toimii esikäsittelijä, tilkutuskoneenhoitaja, karstauskoneenhoitaja sekä apumies. Lisäksi työtehtäviä on varastomiehelle ja varastoapulaiselle. (EkoCenter, Jykatuotteen tarjoamat määräaikaiset työtehtävät.) Valmennuspaikkoja on myös nuorisotyössä, mielenterveys- ja päihdetyössä, toimistotyössä sekä siivouksessa. (www.jklkl.fi)

Jyväskylän Katulähetysten alla toimii useita työllistämiseen liittyviä hankkeita ja projekteja. Open Ways -projektin tavoitteena on yhdistykseen työllistettyjen ohjaaminen ja markkinoiminen erityisesti yrityksiin. Yrityksiin tarjotaan apua työllistymiseen liittyvien asiakirjojen täyttämässä. Projekti tekee tiivistä yhteistyötä muiden työllistävien yhdistysten ja tahojen kanssa. Nuorisotyöttömyyden vähentämishanke, Saharanta -projekti, alkoi syyskuussa 2011. Sen tarkoituksena on parantaa alle 25-vuotiaitten työllisyyttä tarjoamalla ammatillista ja henkilökohtaista työ- ja yksilövalmennusta sekä koulutusta ja auttaa heitä kasvattamaan aikuisuuteen työn ja toiminnan kehittämisen osana. Ruokapankin Jokapäiväinen leipä 2 -projektin tavoitteena on tarjota vaikeasti työllistyville työllistymisen mahdollisuuksia monipuolisissa työtehtävissä Ruokapankki Jokapäiväisessä leivässä sekä Cafe Agape -lounaskahvilassa. Kannustinprojektissa vaikeasti työllistyville pyritään löytämään uusia mahdollisuuksia ja toimintatapoja aktivoimiseen. Erityisesti painotetaan työn merkitystä aidossa prosessinomaisessa tuotannossa, kuten rakennuksilla. Suunta Ylös-projektin tavoitteena on kolmannen sektorin valmennustoiminnan laadun ja tuloksellisuuden vahvistaminen. Tavoitteena on myös kohderyhmän selkeä elämänhallinnan vahvistuminen, joka tarkoittaa tulevaisuuden parempaa hahmottumista ja konkreettisia toimenpiteitä, joiden kautta

asiakas voi rakentaa tulevaisuuttaan. Perustavoitteena on ohjata asiakkaita työelämään avoimille markkinoille. (www.jklkl.fi)

Kosonen (2008,100,174–175) on tutkinut millaisia ihmisiä Katulähetyksellä on tuki-työllistettynä. Ikäryhmittäin huonoiten voivat 36–49-vuotiaat. He olivat tyytymättömämpiä taloudelliseen tilanteeseensa sekä työllistymiseen. Heillä oli harvemmin tulevaisuuden suunnitelmia kuin muilla. Tämä on Kososen mielestä huolestuttavaa, koska kyseessä on parhaassa työiässä oleva ryhmä. Pelkän peruskoulun käyneitä oli yli puolet vastaajista. Huomionarvoinen seikka on, että pelkästään peruskoulun käyneistä oli huomattava osa ylivelkaantuneita (43%). Miehet olivat joutuneet usein turvautumaan sosiaaliapuun ennen työllistymistä ja sen aikana. Naisiin verrattuna he olivat enemmän velkaantuneita ja heidän työttömyysjaksonsa olivat pidempiä.

3 TYÖ- JA YKSILÖVALMENNUS

3.1 Työvalmennus

Valmennus (coaching) on asiakaslähtöinen, ratkaisu- ja voimavarakeskeinen, elämänhallintaa kehittävä menetelmä, jonka pyritään auttamaan valmentautujaa pääsemään asettamiinsa tavoitteisiin. Valmennus auttaa valmentautujaa fokusoimaan ajatuksiaan, saavuttamaan tavoitteitaan sekä suunnittelemaan toimintaansa. Valmennuksen juuret ovat urheilussa sekä psykoterapiassa. (Mannström-Mäkelä & Saukkola 2008, 43)

Työvalmentaja on uusi organisaatorooli joka eroaa ratkaisevasti muista ammatillisen kehittämisen strategioista, kuten vertaisvalmennuksesta ja mentoroinnista. Työvalmentajan työote on korostetun psykosiaalinen ja se kohdistuu koko organisaation oppivuuden että yksilöiden oppivuuden kehittämiseen. Tärkeää on ymmärtää niin organisaatiossa toimimisen ehtoja kuin ihmisen kasvua, kehitystä sekä oppimista. (Räsänen 2002, 82.) Työvalmentajan työvalmennusrooli muodostuu viidestä tietoisesta toimintatavasta ja osa-alueesta: kasvatuksesta, tuesta, neuvonnasta, valmennuksesta ja arvioinnista. Työvalmentaja tarvitsee toimintansa perustaksi analyyttistä pätevyyttä eli kykyä tarkastella ongelmia ja tehtäviä, joiden kanssa on työskenneltävä ja joista on suoriudettava. Hänellä tulee olla kykyä ihmis-suhteiden rakentamiseen ja ylläpitämiseen sekä henkistä joustoa. Työvalmentaja tarvitsee myös kykyä toimia edelläkävijän

roolissa sekä käsitellä rooliin liittyviä vaatimuksia työyhteisössä. Työvalmentajan toiminnan oikeutus syntyy itsensä ohjaamisen kyvystä. (Räsänen 2002, 82.)

Valmennus rakentuu tavoitteelliseen toimintaan. Valmennus perustuu yhteisesti asetettuihin tavoitteisiin, seurantaan dokumentointiin sekä arviointiin. Päämäärän on oltava selvillä jotta siihen voi pyrkiä. Työvalmennuksella tarkoitetaan valmentautujan yksilöllisten tarpeiden ja valmiuksien mukaan suunniteltua ja tavoitteellista työn avulla tapahtuvaa valmentautujan työkyvyn edistämistä (Kuvio 1). Työvalmennus on päivittäisen tuen antamista, konkreettista taitojen opettelua, yhteistoimintaa työyhteisössä. Työvalmennukseen voi kuulua esim. säännöllisyyden, huolellisuuden ja siisteyden opettelua. Työvalmentaja arvioi valmentautujan edistymistä havainnoimalla, keskustelemalla ja kuuntelemalla. Työvalmentaja havainnoi asiakkaan päivittäisen suoriutumisen, läsnäolon, käyttäytymisen sekä toiminnan. Keskeinen elementti valmennuksessa on, että valmentautuja tulee tietoiseksi omasta kehitysprosessistaan. Valmentautujan on saatava palautetta työvalmentajalta, jotta hän voisi nähdä omaa kehitystään. (Pekala 2007, 24–26.)

Suunnittelu	Valmistelu	Työpaikan löytyminen	Työllistyminen tai päätös
Lähtötilanteen kartoitus	Etenee yksilöllisen suunnitelman mukaan	Työpaikalla tapahtuva työvalmennus	Työllistyminen Opiskelu Muu jatkosuunnitelma
Osaaminen ja koulutus	Työllistymisen esteiden poistuminen		Jatkuvan tuen tarpeen selvittäminen ja vastuunjaosta sopiminen kaikkien toimijoiden kanssa
Työkokemus	Työnhakuvalmiuksien parantaminen		
Kiinnostuksen kohteet	Työelämän pelisäännöt		
Motivaatio	Ansioluettelo		
Työnhakuvalmiudet	Työhakemus		
Elämäntilanne	Haastatteluharjoitukset		
Tuen tarve	Urasuunnittelu		
Yhteistyöstä sopiminen			

KUVIO 1. Työhönvalmennuksen toimintamalli (Lea Nikula 2011, 7)

Työvalmentajan osaamisvaatimukset koostuvat valmennus-, tuotanto-, sekä verkosto yhteistyöstä. Tehtävän hoitaminen vaatii tuotantoalan ammattiosaamisen lisäksi mm. seuraavanlaisia taitoja:

- Kykyä sovittaa valmentautujan perehdytysohjelma yksikön toimintaan tavoitteena johdattaa sekä motivoida valmentautuja valmennusprosessiin.
- Kykyä arvioida valmentautujan toimintakyky päivittäisen työskentelyn avulla sekä tehdä arvioiden perusteella tavoitteellinen ja mitattava valmennussuunnitelma kolmikantaperiaatteella.
- Kykyä tunnistaa oma sekä työyhteisön osaaminen sekä organisaation perustehävät ja ydinprosessit.
- Kykyä tunnistaa asiakasvalmennuksen sekä työtoiminnan laadun merkitys omassa työssään ja työyhteisössään. (Pekkala 2007, 28–29.)

Työvalmennuksessa tärkeintä on vastuu. Valmentautujaa ei jätetä yksin, olipa hän sitten aloittelija tai asiantuntija. Häntä tuetaan, hänelle sallitaan virheitä sekä annetaan mahdollisuuksia yrittää uudelleen. Valmentautujaa kannustetaan ja hänen kaikkinaista arvoaan ihmisenä ja persoonana tuetaan. Uusien asioiden oppimaan vaatiminen ilman tukea on tuhoisaa. Luottamus ja rehellisyys ovat kaiken alku ja loppu. (Räsänen 2008, 146.)

3.2 Yksilövalmennus

Yksilövalmennus on työvalmennusta tukevaa toimintaa jonka tarkoituksena on edistää kokonaisvaltaisesti valmentautujan arjen hallintaa ja toimintakykyä. Yksilövalmennus on prosessi, jolla pyritään parantamaan valmentautujan sosiaalista toimintakykyä ja tuetaan häntä löytämään yksilölliset kykyjä ja osaamista vastaavat tavoitteensa. Yksilövalmennuksessa myös tuetaan valmentautujan kykyä selviytyä arkipäivän toiminoista, vuorovaikutussuhteista sekä oman toimintaympäristönsä rooleista. Yksilövalmennuksessa voidaan tarkastella valmentautujan asumista, liikkumista sekä yleistä osallistumista, huolehtia hänen taloudellisesta turvallisuudestaan sekä tukea ja selvittää hänen verkostojaan. (www.vates.fi)

Yksilövalmentaja laatii valmennussuunnitelman yhdessä valmentautujan sekä työvalmentajan kanssa. Hän seuraa myös valmennusprosessin etenemistä. Yksilövalmen-

nuksen eräs keskeinen tehtävä on yksilöllinen palveluohjaus. Yksilövalmentaja tekee tarvittaessa yhteistyötä sosiaali- ja terveys-, koulutus-, työllisyys-, ja muiden asiantuntijoiden kanssa. Hänen tehtävänsä on pitää eri osapuolet ajan tasalla tuottamalla olennaista tietoa asiakkaan tilanteen edistymisestä. (Pekkala 2007, 30–31.)

3.3 Työ- ja yksilövalmennus Jyväskylän Katulähetyksellä

T&E- keskuksen myöntämällä projekteilla on ollut suuri merkitys työ- ja yksilövalmennuksen kehittämisen kannalta. Projekteista ja hankkeista voidaan mainita T&E-keskuksen vuosina 2006–2009 Katulähetyksellä toteutetut MATU-projekti (mahdollisuudet tulevaisuuteen). Sen myötä kehitettiin yksilövalmennusta, valmennusprosesseja ja järjestettiin pienimuotoisia koulutuksia sekä ryhmävalmennusta. Jyväskylän Katulähetys oli mukana Duunarihankkeessa, jossa kehitettiin valmennustoiminnan prosesseja. Duunarihankkeessa valmennusprosessi ja siihen liittyvät valmennuskeskustelut uudistettiin ja oltiin mukana kehittämässä OsaajaPlus -todistusta niille työntekijöille, joilla on hyvät valmiudet siirtyä suoraan töihin avoimille markkinoille.

(EkoCenter Jykatuote, toiminnankuvaus, laadullinen johtaminen, 9.)

Katulähetyksellä työskentelee tällä hetkellä seitsemän työvalmentajaa. Kolme heistä työskentelee Jyky -tuotteen toimipisteissä, jossa heidän valmennettavansa toimivat erilaisissa tekstiilien kierrätys- ja uusiutuotannon tehtävissä. Kolme työvalmentajaa toimii valmentajana ruokapankissa ohjaten valmennettavia toimistotyössä, sekä ruoan varastointi- ja pakkaustehtävissä sekä asiakaspalvelussa. Yksi työvalmentaja toimii nuortentalo Katutasossa, ohjaten ja mentoroiden valmennuksessa olevia nuoria nuorisotalon arjen tehtävissä sekä kohtaamispaikan töissä.

3.4. OsaajaPlus -työvälineistö

Katulähetyksen työ- ja yksilövalmennuksen työvälineenä käytetään Duunarihankkeen tekemää OsaajaPlus -järjestelmää. Järjestelmä on rakennettu erityisesti palkkatukityössä olevien valmentautujien seurannan, arvioinnin ja palautteen antamisen välineeksi. (Pelkonen & Louhi 2010, 40.)

Prosessissa käytetyt lomakkeet ovat:

- Perustietolomake on valmennukseen tulevan ensimmäinen tilannekartoitus ja ohjauskeskustelun avaaja joka toimii valmennussuunnitelman pohjana.

- Suostumuslomaketta tarvitaan valmentautujan tietojen vaihtamiseen eri yhte-yksissä.
- Oma elämäni -lomakkeessa valmentautuja kertoo elämäänsä ja työttömyyteen liittyvistä asioista sekä siitä, mikä tai kuka on tukenut häntä työttömyyden ai-kana ja mahdollisissa uusissa valinnoissa.
- Valmennussuunnitelmaan kirjataan tavoitteet kullekin valmennus- ja työjak-solle ja suunniteltu valmennuksen etenemisaikataulu.
- Kehityskeskustelu -lomakkeella arvioidaan asetettujen tavoitteiden toteutumista, tarvittaessa tavoitteita voidaan muuttaa ja tarkentaa. Kehityskeskustelu toi-mii myös valmennuksen ja organisaation kehittämisen välineenä.
- Päätöskeskustelu -lomakkeella käydään läpi valmennussuunnitelmaan kirjattu-jen, mahdollisesti kehityskeskustelussa tarkennettujen tavoitteiden toteutumista. Lomakkeelle kirjataan myös jatkosuunnitelma ja valmentajan antamat suo-situkset lähettäneelle taholle.
- OsaajaPlus -arviointi tehdään kehityskeskustelun yhteydessä. Arvioinnin tulos-ta hyödynnetään hyvien asioiden korostamisessa sekä kehitettävien alueiden tukemisessa.

OsaajaPlus -todistus myönnetään vain niille valmentautujille, joita voidaan suositella avointen työmarkkinoiden tehtäviin. (Pelkonen & Louhi 2010, 45–47.)

4 OHJAUS TYÖVALMENNUKSESSA

4.1 Ohjauksen ja valmennuksen käsitteet

Onnismaa, Pasanen ja Spangar (2000, 7) määrittelevät ohjauksen tehtävän British As-sociation Of Councillors -järjestön mukaan siten, että se antaa ohjattavalle tilaisuuden tutkia, keksiä ja selkeyttää tapoja, joiden avulla hän voisi elää voimavaraisena ja hy-vinvoivana. Ohjaus on työmenetelmä, ammatillisen keskustelun muoto, jota voidaan soveltaa monissa ammateissa. Ohjaus on ajan, huomion ja kunnioituksen antamista. Parhaimmillaan ohjaustyö on ohjaajan ja ohjattavan neuvottelua, joka keskustelun keinoin edistää ohjattavan kykyä parantaa elämäänsä haluamallaan tavalla. (Onnismaa 2007, 7.) Ojanen (2003, 1) tarkastelee ohjaus nimikkeen alla kaikkia sellaisia ohjaus-käytäntöjä, joiden tavoitteena on ohjattavan ammattitaidon ja ammatillisen kasvun parantaminen.

Ohjaajaa on aiemmin kuvattu esimerkiksi asiantuntijaksi, vanhemmaksi, viisaammaksi erityistietoa omaavaksi henkilöksi. Ohjattavaa puolestaan on kuvattu jollain tavalla vajavaiseksi. Nykyään ohjaus ei ole enää kaikkietävästä asiantuntijuudesta ja vähitellen on päästy eroon ajatuksesta, ohjattava on ”ongelma” ja ohjaaja ”ratkaisu”. Nykyään korostetaan enemmän jaettua asiantuntijuutta; ohjauksessa oleva on oman elämänsä paras asiantuntija, ohjaaja puolestaan ohjausprosessin asiantuntija. Asiantuntijuuden muuttumisen myötä voisi olettaa, että ohjattavaa kuunneltaisiin aiempaa herkemmin. (Onnismaa 2007, 7–8, 26–27.) Räsänen (1997, 220) yhdistää valmennuksen ja ohjauksen käsitteet siten, että hän määrittelee valmennuksen olevan jatkuvaa hienotunteista ohjaamista yksilön taitojen kehittämiseksi ja hänen suoritustensa edistämiseksi. Valmentaminen on ohjausta reaaliajassa ja halua ja taitoa rohkaista valmennettavaa tai ohjattavaa löytämään omat kykynsä ja käyttämään niitä. Valmennuksessa täytyy ottaa huomioon asiakkaiden erilaiset taustat, rohkaista heitä vastuunottoon sekä kannustaa tekemään työnsä entistä paremmin. Työvalmennuksen ja työvalmentajan rooleiksi Räsänen nimeää kasvatuksen, tuen, neuvonnan, arvioinnin ja valmennuksen, joista viimeksi mainitun hän katsoo kokoavan kaikki työvalmentajan roolit. Valmennuksessa suuntaudutaan aina tulevaisuuteen ja luodaan käsitystä siitä, mihin valmennettava voi yltää. Työvalmentajan täytyy tehdä jatkuvia intuitiivisia arvioita löytääkseen parhaat työskentelytavat asiakkaan kanssa ja sopeuttaa oma toimintansa asiakkaan tai asiakasryhmän tarpeiden mukaan. Rehellisyys, luottamus, rohkaisu ja innostaminen ovat valmennuksessa tärkeitä. Onnistumisten tarkasteleminen on ensisijaisen tärkeää myös, samoin jokaisen vastuun korostaminen ja jokaisen osallisuudesta huolehtiminen. (Räsänen 1997, 220; Räsänen 2002, 140.)

Ohjauksen lähtökohtana on ohjaajan kyky ymmärtää. Ohjaajan ajatukset ja uskomukset liittyvät hänen tapaansa toimia ohjausprosessissa. Hänen arvonsa, ihmiskäsityksensä ja oppimiskäsityksensä vaikuttavat myös hänen toimintaansa, usein tiedostamattomalla tasolla. Ohjaajan pitää sietää itsessään avuttomuutta, epävarmuutta ja sitä, ettei hän tiedä kaikkea. Hänellä pitäisi olla myös subjektiivinen tietoisuus toimintansa seurauksista. Häneltä edellytetään kykyä eritellä tunteitaan, ajatuksiaan ja mielikuviaan. Ohjattavan tehtävänä ei ole vain olla tiedon vastaanottaja, hänen pitäisi osallistua myös yhdessä ohjaajan kanssa ajatteluprosessiin, jossa pyritään työstämään ja ymmärtämään kokemuksia monesta näkökulmasta. Ohjattavan tavoitteena olisi ohjausprosessin aikana muuntaa tiedon synnyttäjäksi. (Ojanen 2003, 9.) Onnismaa (2007, 28) nä-

kee myös ohjattavan roolin ohjauksessa aktiivisena; hänen tavoitteensa ja tulkintansa ovat työskentelyn lähtökohtana ja hän osallistuu esittämiensä pulmien ratkaisuun.

4.2 Ohjauksen keskeisiä periaatteita

Dialogisuus, aktiivinen kuuntelu, asiakaslähtöisyys ja voimavarakeskeisyys ovat keskeisiä ohjauksen kulmakiviä. Ne kytkeytyvät myös tiiviisti toisiinsa; dialogi edellyttää toisen henkilön aktiivista kuuntelua ja ne ovat molemmat aidon asiakaslähtöisyyden edellytyksiä. Kolme ensin mainittua edesauttavat neljännen eli voimavarakeskeisyyden ja sen toivottavan lopputuloksen, asiakkaan voimaantumisen, toteutumista.

Dialogisuus

Dialogi tulee sanoista ”dia”, joka tarkoittaa läpi ja ”logos”, väliin kerätty, välillä oleva. Dialogi merkitsee tarkoitusten ja ajatusten selvittämistä. Dialogin ja keskustelun erona pidetään sitä, että keskustelu nähdään usein tavoitteellisena toimintana, jossa pyrkimyksenä on tuoda omat ajatukset julki, kun taas dialogi nähdään vuoropuheluna. Dialogissa on oleellista olla avoin tuleville asioille ja keskittyä kuuntelemaan. Dialogin vastakohta on monologi, yksinpuhelu. Dialogissa korostetaan tasa-arvoisuutta, sen osapuolet eivät ole valtasuhteessa toisiinsa. (Vilén ym. 2002, 64–66.)

Onnismaa (2007) toteaa ohjauksen olevan parhaimmillaan dialogia, missä luodaan uutta. Dialogin voidaan ajatella olevan keskustelua, jossa ihmiset rakentavat yhdessä merkitystä, tarkoitusta ja tulkintaa elämälleen ja maailmalleen. Dialogin osapuolet ovat avoimia toistensa vaikutuksille ja tässä vuorovaikutuksessa syntyy uusia merkityksiä. Dialogi on neuvottelua, jossa osapuolilla on oma äänensä. Keskustelussa pyritään pääsemään lopputulokseen ja tekemään päätöksiä. Dialogissa ei valita puolta. vaan se on vuoropuhelua, jossa molemmat osapuolet ajattelevat yhdessä. Tällöin yksilö ei pidä kantaansa lopullisena vaan askeleena kohti lopputulosta. Dialogi voi olla kognitiivisten argumenttien vaihtoa tai se voi olla yhteistoimintaa, joka sitoo ihmiset yhteen, luo heille väliaikaisen yhteisen tilan. Dialogi on vastakohta alistamiselle. (Onnismaa 2007, 44.)

Ihmisen kasvu mahdollistuu dialogissa, yhdessä toisten kanssa, ohjaajan ja muiden ihmisten tukemana. Dialogisessa kanssakäymisessä löytyy yleensä jotakin uutta. Dia-

logi tarkoittaa periaatteessa sellaisen maailman luomista, jossa ymmärrämme toisiamme. Dialoginen ohjaussuhde on kasvatussuhte, jossa ohjaaja tekee kaikkensa ohjattavan kasvun edistämiseksi. Ohjaaja käyttää tietojen ja taitojen lisäksi omaa persoonallisuuttaan työvälineenä. Dialogin toteuttaminen sisältää kaksi ehtoa; avoimen yhteyden toiseen ja olemisen omana itsenään. Avoimessa dialogissa myös toinen voi olla oma itsensä. Tämän hyväksyminen merkitsee toisen ihmisen varauksetonta kunnioittamista. (Ojanen 2000, 6–7.)

Aktiivinen kuuntelu

Edellä käsitelty avoin dialogi edellyttää myös toisen henkilön avointa ja kiinnostunutta kuuntelua (Ojanen 2003, 7). Kuuntelemisen vaikea taito on ratkaiseva vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta. Voimme kuunnella, mutta aina emme kuule, mitä toiset sanovat. Emme aina riittävästi keskity tilanteeseen, kiinnitä huomiotamme kuunneltavaan henkilöön ja tulkitse puhetta tai muuta viestintää persoonallisella tavallamme. Meidän voi olla vaikea pysähtyä kuuntelemaan sillä tavalla, että antaisimme kuulemamme päästä tietoisuuteemme. Pinnalliseen kuunteluun voi olla monia syitä. Voimme asennoitua puhujaan vahvan ennakkokäsityksemme mukaisesti. Jos vaikkapa suhtaudumme puhujaan kielteisesti, sivuutamme helposti olennaisen osan hänen sanomastaan. Jonkin asian kuuleminen voi myös herättää sellaisia tunteita, ettemme halua asian pääsevän tietoisuuteemme. Voimme tehdä samanaikaisesti muistiinpanoja ja jotain jää kuulematta. Saatamme kuulla jotain sellaista, mitä emme halua oikeasti kuulla ja väheksymme siksi kuulemaamme. Mahdollisesti mietimme samanaikaisesti jotain omaa asiaamme ja yritämme jakaa huomiomme kahtaalle. Joskus myös keskitymme omaan sanomaamme niin innokkaasti, että kuuntelemiseen ei riitä kärsivällisyyttä. (Silvennoinen 2004, 112–114.)

Kuuntelemisessa voidaan erottaa ainakin kolme kerrosta. Vaativin näistä kerroksista on aktiivinen, empaattinen kuuntelu. Tällöin kuuntelija antautuu kuuntelemaan ilman kriittistä arviointia tai arvostelua. Aktiiviseen kuuntelun liittyy olennaisena osana myös sanaton viestintä, joten kuuntelija osoittaa kiinnostuksensa joko sanallisesti tai sanattomasti. Hän kiinnittää huomiota yksityiskohtien lisäksi erityisesti kokonaisuuteen. Aktiivinen kuuntelija on kuunteluprosessissa aktiivinen ja kumppania arvostava osapuoli. Toinen, melko tavallinen vaihtoehto on, että kuullaan, muttei aidosti kuunnella ja tällöin ymmärtäminen jää vähäiseksi. Näin syntyy mahdollisuus väärille tul-

kinnoille ja väärinymmärryksille ja tunne merkitykset jäävät huomiotta. Sykäyksittäin tapahtuvassa kuuntelussa vuorottelevat kuuntelu ja muu toiminta. Välillä henkilö voi kuunnella aktiivisestikin, mutta siirtyy sitten ajattelemaan muita asioita. Yleensä kyse on oman seuraavan puheenvuoron ja sen perustelujen miettimisestä toisen kuuntelun sijaan. (Silvennoinen 2003, 115, 120.)

Asiakaslähtöisyys

Dialogisuuden ja aktiivisen kuuntelun lisäksi ohjaustoiminnassa on syytä korostaa asiakaslähtöisyyttä. Asiakaslähtöisyyden käsite alkoi yleistyä erityisesti 2000-luvun taitteessa. Tällöin alettiin nähdä, että asiakaskeskeisyys ei tuonut asiakasta riittävän vahvasti toimivaksi subjektiksi auttamissuhteessa. Esimerkiksi sosiaalityön aloilla on jo kauan puhuttu siitä, että asiakas pitäisi kohdata subjektina ja että työn pitäisi lähteä asiakkaan, ei järjestelmän tarpeista. Asiakkuussuhteeseen liittyy aina myös kysymys asiakkaan itsemääräämisoikeudesta. (Pohjola 2010, 47–48, 56.)

Asiakaslähtöisyys on vuorovaikutuksen rakentamista yhdessä. Siihen kuuluu ajatus molempien osapuolten, työntekijän ja asiakkaan, subjektiivisuudesta. He ovat molemmat subjekteja joilla on paljon annettavaa vuorovaikutukseen, joka taas vie eteenpäin asiakkaan voimaantumista. Työntekijän subjektiivisuus ei saa kuitenkaan tarkoittaa sitä, että hänen omat tarpeensa olisivat keskeisiä vuorovaikutuksessa. Objektiiivisuus vuorovaikutuksessa tarkoittaa työntekijän pyrkimystä irrottautua omasta subjektiivisesta kokemusmaailmastaan ja tarkastella asiakasta tämän kokemusmaailmasta käsin. (Vilén ym. 2003, 31–32.)

Kun siirrytään asiantuntijakeskeisestä asiakaslähtöiseen työskentelytapaan, luovutaan kontrolloivista menetelmistä ja tilalle tulee yhteistyö ja yhteistoiminnallisuus, samalla vastuu siirtyy työntekijältä asiakkaalle itselleen. Tällöin päästään tasavertaiseen yhteistyösuhteeseen, jossa molemmat osapuolet ovat oman osaamisensa asiantuntijoita; asiakas tuntee oman arkensa parhaiten ja asiantuntija on oman ammattinsa osaaja. Asiakaslähtöisyyttä ei pidä kuitenkaan käsittää väärin niin, että aina pitää toimia kuten asiakas haluaa. Asiakkaan toiveet, tarpeet ja odotukset ovat perustana asiantuntijan ajattelun ja toiminnan perustana. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu, että asiakasta palvelaan hänen esille tuomiensa lähtökohtien mukaan ja hänellä on oma roolinsa saamiensa palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Asiakaslähtöisyyden to-

teuttaminen mahdollistuu vain jos työntekijällä on valmiuksia ja halua kohdata asiakas tasavertaisena kumppanina. Työntekijältä edellytetään myös uudenlaista asennoitumista, kun hän voi joutua toimimaan perinteisten ja totuttujen käytäntöjen vastaisesti. Asiakaslähtöisyydessä voi tiivistäen todeta olevan kyse asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta. (Friis ym. 2004, 173–174.)

Voimavaralähtöisyys

Suomalaiselle elämänhallinnan käsitteelle, jota neljännessä luvussa käsitellään, on sukua anglosaksisessa kirjallisuudessa esiintyvä käsite ”empowerment”. Sen kantasanana ”power” tarkoittaa valtaa, voimaa ja valtuutta. Asiakkaiden ja huono-osaisten empowerment -prosessista on Suomessa käytetty useita termejä kuten valtaistuminen, valtuuttaminen, voimaantuminen ja voimavaraistaminen. Valtaistuminen sisältää yleensä ajatuksen itsensä ja muiden vapauttamisesta, energian lisääntymisestä tai kasvuprosessista. Yksilön kohdalla se voi ilmetä itseluottamuksena, hallinnantunteena ja kriittisenä tietoisuutena itsestä suhteessa ympäristöön. Yksilön sisäisen prosessin lisäksi se merkitsee sellaisia muutoksia, jotka johtavat myös käytännön toiminnassa näkyviin muutoksiin. (Järvikoski & Härkäpää 2005, 130–131.)

Voimavarasuuntautuneilla toimintamalleilla on selvä yhteys ratkaisukeskeisiin neuvonnan ja terapian muotoihin, voimavarasuuntautuneisuus on kuitenkin näkökulmana laajempi ja kytkeytyy vahvemmin sosiaalitieteelliseen keskusteluun. Suomessa voimavara- ja ratkaisusuuntautuneet työotteet ovat yleistyneet nopeasti 1980-luvulta lähtien muun muassa terveyden edistämistoiminnassa sekä erilaisissa työllistämishankkeissa. Voimavarasuuntautunut asiakastyö perustuu asiakkaan omalle tavoitteenasettelulle. Asiakkaan kanssa käytävien keskustelujen pääpaino on siinä, mikä toimii, tapahtuneessa tai mahdollisessa myönteisessä kehityksessä sekä onnistumisissa ja myönteisten ajanjaksojen analysoinnissa. (Riikonen 2000, 48–49, 55.) Voimavaralähtöisissä lähestymistavoissa siis keskeistä ovat asiakkaan voimavarat ja niiden hyödyntäminen, ongelmien ja puutteiden sijasta puhtaan mieluummin mahdollisuuksista. (Kettunen ym. 2002, 43).

Voimavaralähtöisyys nojaa ajatukseen siitä, että ihminen kehittyy henkilökohtaisten kiinnostustensa, tavoitteidensa ja vahvuuksiensa pohjalta. Keskusteluissa asiakkaan kanssa pyritään saamaan selville, mitä hän todella arvostaa ja minkä puolesta hän on

valmis toimimaan sekä vahvistamaan näiden tavoitteiden ja arvojen suuntaista toimintaa. Myös tuloksellisuutta arvioidaan asiakkaan tavoitteiden saavuttamisen näkökulmasta. Mitä enemmän asiakas saa voimavarojaan käyttöönsä, sitä motivoituneemmin hän ponnistelee eteenpäin ja voimavarat vahvistuvat entisestään. Voimavaralähtöisyydessä tavoitteena on löytää käytännössä toimivia keinoja ja ajatusmalleja, joita asiakas voi käyttää hyödykseen. Kaikilla ihmisillä on erilaisia fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia voimavaroja, mutta elinympäristön ja elämäntilanteen esteet voivat rajoittaa niiden hyödyntämistä. Voimavaralähtöisessä lähestymistavassa pyritään myös vaikuttamaan niihin esteisiin, joiden vuoksi henkilö ei kykene saamaan voimavarojaan täysipainoisesti käyttöönsä. (Kettunen ym. 2002, 43; Riikonen 2000, 49.)

Koska voimavaralähtöisyyden periaate on asiakkaan omien voimavarojen, mahdollisuuksien ja toimintakyvyn vahvistaminen ja sen kautta hänen omaehtoisten selviytymisen resurssiensa lisääminen, myös työntekijän roolin tulee lähteä tästä ajatuksesta. Silloinkin kun asiakas ei työntekijän mielestä vaikuta riittävän motivoituneelta tai toimii tavalla tai toisella harkitsemattomasti, täytyy muistaa, että asiakas ei ehkä siinä tilanteessa ja sillä hetkellä kykene enempään. Varsinkin muuttuviin tilanteisiin sopeutumisessa asiakkaan omat selviytymiskeinot eivät ehkä yksin riitä, vaan hän tarvitsee tukea löytääkseen uusia, sopivampia ja teenpäin vieviä selviytymiskeinoja ja voimavaroja. Tavoitteena on auttaa asiakasta käyttämään niitä voimavaroja, jotka tekevät elämänhallinnan ja arjesta selviytymisen mahdolliseksi. On tärkeää, että työntekijä havaitsee herkästi ja antaa kannustavaa palautetta asiakkaan yrittämisestä ja toimivista keinoista. Näin asiakas voi saada kokemuksia omavoimaisuudesta ja samalla ainakin jossain määrin elämänhallinnasta. Yhteenvedona voidaan sanoa, että voimavaralähtöisessä lähestymistavassa pyritään osoittamaan ja tekemään asiakkaalle näkyväksi sellainen puoli heidän olemisessaan ja vuorovaikutuksessaan, joka ilmentää avuttomuuden sijasta selviytymiskykyä ja voimaa. Lähestymistavan avulla pyritään muuttamaan ihmisen näkemystä ja kokemusta omasta kyvystään toimia, omasta kompetenssistaan. Kun ongelmien sijasta huomio kiinnitetään voimavaroihin, asiakas voi päästä yhteyteen oman voimansa kanssa. (Kettunen ym. 2002, 91–92, 98.)

4.3 Ohjauskeskustelun välineet

Räsänen (2002, 86) on todennut, että työvalmennus voidaan määritellä kahden tai useamman henkilön väliseksi vuorovaikutukseksi. Ohjauksessa ja valmennuksessa, tässä

tapauksessa työvalmentajien antamassa ohjauksessa ja valmennuksessa, vuorovaikutukseen liittyvä osaaminen ja valmiudet ovat keskeisen tärkeitä. Lisää haastetta tuo ohjattavien ja valmennettavien ryhmän heterogeenisuus sekä se, että asiakkaille pitäisi myös kyetä opettamaan vuorovaikutukseen liittyviä asioita ja rohkaisemaan heitä vuorovaikutukseen.

Kunnioitus ja empatia ovat aina onnistuneen ohjauksellisen suhteen perusedellytyksiä, muussa tapauksessa ei ole kyse ohjaussuhteesta tai -tilanteesta. Kunnioitusta ja empatiaa voi osoittaa yksinkertaisilla tavoilla eli kuulemalla, kuuntelemalla aktiivisesti, olemalla läsnä ohjattavaa ja hänen asiaansa varten. Sopiminen on tärkeä väline kaiken ohjauksen alussa, olipa yksittäinen ohjaustilanne mikä hyvänsä. Sopiminen on alku-neuvottelu, jolla luodaan yhteinen ymmärrys sille, millaisessa tilanteessa ollaan. (Pasanen 2004, 162–163.)

Kysyminen, selventäminen ja tarkentaminen ovat ohjauskeskustelun välineitä, joilla ohjaaja auttaa itseään ymmärtääkseen ohjattavan tilannetta ja toimintaa. Nämä ovat dialogin olennaisia välineitä silloin, kun toisen näkökulma ja perspektiivi johonkin asiaan halutaan saada esille. Välillisesti ne auttavat myös ohjattavaa puhumaan auki toimintaansa: hän pääsee kuvaamaan tilannettaan, tekemään selkoa mitä hän ei ole saattanut kyseisessä asiassa koskaan aikaisemmin tehdä. Ohjattavalle muodostuu samalla myös mentaalista ja kognitiivista karttaa omasta tilanteestaan. Konkretisoiminen ja välittömyys ovat ohjauskeskustelun välineitä, joilla luodaan näkökulmaa siihen, mitä nyt todella tapahtuu. Välittömyys viittaa ohjaajan omaan suhtautumiseen ohjaustilanteeseen eli läsnäoloon, rentouteen ja siihen, ettei ohjaajan tarvitse olla muuta kuin aidosti oma itsensä. (Pasanen 2004, 163–164.)

Yhteenvedo on ohjauskeskustelun tietyssä vaiheessa tärkeä väline. Sen kautta ohjaaja voi keskustelun kuluessa tuoda aika ajoin esille käsityksensä siitä, millaisena hän ohjattavan tilanteen näkee tai mitä hän on kuullut ohjattavan puheen kautta. Ohjaajan tulkinta kuulemastaan itselleen ja ohjattavalleen mahdollistaa myös sen, että ohjattava voi korjata ohjaajan tulkintoja, mikäli ne kuulostavat hänestä virheellisiltä. Ohjaussuhteen muodostuttua hyväksi ja luottamukselliseksi on mahdollista käyttää myös konfrontointia, joka on kriittinen ja kyseenalaistava ohjauskeskustelun keino. Ohjaaja voi haastaa ohjattavan käsityksiä tai huomauttaa asioissa, joissa suora kyseenalaistaminen on heti tarpeen. Tavoitteen asettaminen, toiminnan suunnittelu ja ongelmanratkaisu

ovat ohjauskeskusteluun kuuluvia toiminnallisia taitoja, joilla suunnataan tulevaan toimintaan ja rakennetaan perspektiiviä tekemiseen. (Pasanen 2004, 163–164.)

5 ARJEN HALLINTA JA YLEISET TYÖELÄMÄTAIDOT

5.1 Elämänhallinta vai arjenhallinta?

Päästäkseen työelämään ja pärjätäkseen siellä jokainen tarvitsee ammatillista osaamista, tietoja ja taitoja ja sen lisäksi yleisiä työelämäntaitoja sekä elämän hallinnan ja arjen hallinnan taitoja. Työvalmennuksessa Katulähetyksellä olevat ihmiset ovat hankkimassa ennen kaikkea näitä yleisiä työelämän taitoja ja samalla opettelemassa arjen hallintaa.

Elämänhallinta -käsitettä käytetään paljon, mutta sitä on kritisoitu sen sisältämästä jo lähtökohtaisesti mahdottomasta ajatuksesta, että ihmisen elämä on hallittavissa. Sen sijalla onkin käytetty käsitteitä ”elämäntilanteen hallinta” ja ”arki-elämän hallinta”. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 128.) Roos (1988) toteaa, että elämänhallinta tai sen puuttuminen lyö leimansa ihmisen koko elämään. Hän havaitsi elämänkertoja tutkiesaan, että yksi elämän avainkysymyksiä on elämän kokeminen sellaiseksi, jossa tapahtumat ovat seuranneet toisiaan ilman kertojan mahdollisuutta vaikuttaa niihin tai sellaiseksi, jossa tapahtumat ovat olleet hänen hallinnassaan. Ensimmäisen henkilöt kokivat elämäänsä liittyväksi pettymykseksi, jälkimmäisen myönteiseksi asiaksi. Roos erottaa kaksi elämänhallinnan muotoa, ulkoisen ja sisäisen. Ihminen hallitsee elämänsä ulkoisesti, kun hän pystyy ohjaamaan elämänsä kulkua omien tavoitteidensa mukaisesti ilman, että hänestä itsestään riippumattomat tekijät vaikuttavat siihen oleellisesti. Aineellisesti ja henkisesti turvattu asema kertoo elämän ulkoisesta hallinnasta. Kun ihminen pystyy sopeutumaan erilaisiin elämäntilanteisiin, näkemään asioissa hyvät puolet ja hyväksymään erilaiset elämäntapahtumat osaksi elämäänsä kyse on sisäisestä elämänhallinnasta. Sisäinen elämänhallinta täytyy oppia elämän varrella eikä sitä pidä sekoittaa alistumiseen, antautumiseen tai elämässä ajopuuna ajelehtimiseen. (Roos 1988, 206–208.)

Elämänhallinnasta puhuttaessa usein viitataan Aaron Antonovskyn koherenssin käsitteeseen. Feldt (2000) on tutkinut koherenssin rakennetta, pysyvyyttä ja sen terveyttä edistävää merkitystä työelämässä. Hänen mukaansa Antonovsky tarkoittaa koherens-

silla kokonaisvaltaista, pysyvää, mutta dynaamista varmuuden tunnetta sisäisen ja ulkoisen ympäristön ennustettavuudesta ja siitä, että asiat sujuvat todennäköisesti niin hyvin kuin on järkevää olettaa niiden sujuvan. Vahvan koherenssin omaava henkilö kokee ymmärrettävyyden, hallittavuuden ja mielekkyyden tunteita suhteessa ympäristöönsä ja itseensä. (Feldt 2000, 11, 47.) Jos henkilöllä on voimakas koherenssin tunne, hänellä on sisällään perussääntöjen ohjeisto, joka mahdollistaa erilaisten toimintatapojen joustavan käytön vaikeuksissa ja ristiriitojen ratkaisussa. Tunne siitä, että pystyy pitämään langat omissa käsissään, luottamus omiin kykyihin saa ihmisen toimimaan ja etsimään ratkaisuja. (Heiskanen & Salonen 1997, 64–65.)

Elämönhallintaan liittyen voidaan puhua myös primaarista ja sekundaarista elämönhallinnasta. Primaari elämönhallinta tarkoittaa ihmisen luottamusta siihen, että hänen on mahdollista vaikuttaa omalla toiminnallaan omaan elämäänsä. Se on pystyvyyden ja hallinnan tunnetta. Sekundaarin elämönhallintaan sisältyy luottamus elämässä selviytymiseen omin avuin tai oman sosiaalisen verkoston avulla ja elämäntapahtumien ymmärtäminen. Henkilö näkee itsensä osana suurempaa kokonaisuutta. Järvikoski ja Härkäpää (2004) toteavat tämän käsitteen olevan lähellä Roosin sisäisen elämönhallinnan ja Antonovskyn koherenssin käsitteitä. Valtaistuminen, empowerment, on sukua elämönhallinnan käsitteelle; siinä kyse on toimintavallan ja -voiman puuttumisesta ja sen saamisesta. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 129–130.) Ruohotie (2000, 43) tiivistää elämönhallinnan olevan kykyä kantaa vastuuta omasta toiminnasta sekä kykyä kontrolloida omaa toimintaa ja siihen liittyvää itsetuntemusta.

Arkielämän hallinta tai arjen hallinta kuulostaa sekä käsitteenä että sisällöllisesti hallittavampana kuin elämönhallinta. KOTA ry on kehittänyt nuorille arjen hallinnan mallin. Sen mukaa arjen hallinta on oman elämään, lähiympäristöön ja läheisiin vaikuttamista omien tietojen, vuorovaikutustaitojen ja osaamisen kautta. Arjen hallinta on toiminnallista, kokemuksellista, välitöntä palautetta antavaa ja sen lähtökohtana on tiedostaa, luoda ja ylläpitää fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista turvallisuutta tuova tila. Metaforana tuolle turvallisuutta tuovalle tilalle KOTA ry käyttää kotia, joka on jaettu neljään osa-alueeseen: fyysinen koti, sisäinen koti, kodin ylläpito ja kodin vuorovaikutus. Fyysinen koti tarkoittaa fyysisen ympäristön hallintaa sisältäen esineitä, paikkoja, tiloja, ympäristöjä, reittejä, konkreettisia asioita, jotka täytyy hallita. Sisäinen koti on merkitysten hallintaan liittyviä kokemuksia kuulumisesta jonnekin, haaveita, suunnitelmia, arvoja. Myös suhde menneeseen ja henkilön juuret ovat niitä merkityksellisiä

asioita, jotka kulkevat aina kokijansa mukana. Kodin ylläpito on rutiinien hallintaa, kaikkia niitä tietoja, taitoja ja tekoja, joiden avulla arjen elämä sujuu. Ne voivat liittyä vaikkapa ajankäyttöön, raha-asioiden ja taloustöiden hoitoon, omasta hygieniasta ja terveydestä huolehtimiseen. Suhteiden hallinnasta käytetään kodin vuorovaikutus - nimeä. Suhteiden hallinta edellyttää sosiaalisia taitoja ja tekoja joiden avulla voidaan ylläpitää turvallisuutta ja hyväksyntää tuottavaa sosiaalista verkostoa kodin sisällä ja ympäristössä. (Lempinen 2010, 123–125.)

5.2 Yleiset työelämätaidot

Yleiset työelämän taidot on käsite, jolle on annettu monenlaisia sisältöjä riippuen siitä ja kuka ja missä yhteydessä sitä määrittelee. Kyseessä on taidot, joita tarvitaan työelämässä riippumatta siitä, mitä työtä tekee tai missä työpaikassa. Ruohotie (2000, 40) jakaa yleiset työelämänvalmiudet kuten Evers, Rush ja Berdrow (1998) neljään osa-alueeseen: elämäntoiminta, kommunikointitaidot, ihmisten ja tehtävien johtaminen sekä innovaatioiden ja muutosten vauhdittaminen. Nämä yhä useammilta ihmisiltä vaadittavat yleiset valmiudet voidaan jäsentää edelleen erillisiksi taidoiksi ja kyvyiksi. Elämäntoiminta tarkoittaa tässä yhteydessä sellaisten käytäntöjen ja omien sisäisten rutiinien kehittämistä, jotka auttavat hallitsemaan epävarmuutta alati muuttuvassa työelämässä. Siihen sisältyvät oppimisen taidot ja kyky pitää oman alan osaaminen ajan tasalla sekä kyky organisoida ja hallita ajankäyttöä. Ongelmanratkaisutaito ja analyttisyttä tarvitaan myös, samoin sellaisia henkilökohtaisia vahvuuksia kuin esimerkiksi kyky työskennellä itsenäisesti ja stressitilanteissa sekä kyky hyödyntää palautetta. Elämäntoimintaan liittyy itsetuntemuksen ja ympäristötietoisuuden lisäksi kyky hallita itseä ja tehdä uraa koskevia ratkaisuja, kyky hallita muutosta, epävarmuutta ja konflikteja sekä sopeutua uusiin tilanteisiin. (Ruohotie 2000, 38, 41–43.)

Kommunikaation avulla määrittelemme itsemme ja ympäristömme. Kommunikointi auttaa ymmärtämään, keitä olemme, mitä teemme ja millaisia käsityksiä ja uskomuksia meillä on suhteessa toisiin elämänpiirissämme. Kommunikaatiotaidot koostuvat vuorovaikutustaidoista, kuuntelutaidosta sekä suullisen ja kirjallisen viestinnän taidoista. Työntekijällä tulee olla taito toimia erilaisten henkilöiden ja ryhmien kanssa niin, että pystyy keräämään, jakamaan ja integroimaan tietoa eri muodoissa. (Ruohotie 2000, 41, 44.)

Ihmisten ja tehtävien johtamisen avulla pyritään varmistamaan, että työt saadaan tehdyksi osaavan henkilöstön avulla. Lisäksi johtamiseen kuuluu se, että saavutettuja tuloksia mitataan ja arvioidaan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Ihmisten ja tehtävien johtaminen, tehtävien saaminen suoritetuiksi suunnittelemalla, koordinoimalla ja kontrolloimalla ihmisiä ja resursseja edellyttää koordinointi- ja päätöksentekokykyä sekä johtamis- ja organisointitaitoa ja taitoa hallita konflikteja. (Ruohotie 2000, 42, 45.)

Kyky hahmottaa asioita, rohkaista aloitteellisuutta ja johtaa käytäntöjen muuttamista on innovaatioiden ja muutosten vauhdittamista. Hahmottamiskyky, innovatiivisuus, muutosherkkyys, riskinotto- ja visiointikyky ovat edellytyksiä tälle yleisten työelämän taitojen osa-alueelle. Innovaatioiden ja muutosten johtaminen on käy entistä vaikeammaksi, sitä mukaa kun ympäröivä maailma muuttuu monimutkaisemmaksi ja dynaamisemmaksi. (Ruohotie 2000, 42, 47.)

Paloniemi (2004) löytää yleiset työelämätaidot Norhaugin (1991) ammatillisen osaamisen osaamistypologian kautta. Tarkastelun dimensiot ovat organisaatiospesifisyys, eli osaamisen käyttö yli organisaatorajojen ja tehtäväspesifisyys eli mahdollisuus soveltaa osaamista erilaisissa työtehtävissä. Keskeistä on yleisten osaamisvaatimusten ja erityisosaamisen välinen suhde työelämässä. Osaaminen voidaan jakaa neljään osa-alueeseen: metakompetenssi, tekninen osaaminen, erityisosaaminen ja organisaation sisäinen osaaminen. Metakompetenssi ja tekninen osaaminen sisältävät tietoja ja taitoja, jotka ovat hyödynnettävissä yli organisaatorajojen. Osaaminen, jolla on matala tehtäväspesifisyys, mutta korkea organisaatiospesifisyys on hyödynnettävissä useissa erilaisissa työtehtävissä, mutta vain kyseisen organisaation puitteissa. Erityisosaaminen on sekä organisaatio, että tehtäväspesifistä. Tässä Norhaugin mallissa metakompetenssi on siis alue, joka sisältää yleiset työelämätaidot, joita tarvitaan kaikissa tehtävissä organisaatiosta riippumatta, kuten esimerkiksi oppimistaidot, kommunikaatio- ja yhteistyötaidot, luovuus ja suunnittelutaidot. (Paloniemi 2004, 21–22.)

6 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Kehittämiseen kuuluu kriittinen tarkastelu, tyytymättömyys vallitseviin olosuhteisiin, teoreettisen tiedon perusteella hahmotettu arvokkaaksi koettu päämäärän asettaminen, teoretiedon ohjaamana laaditut toimenpide-ehdotukset päämäärän saavuttamiseksi,

toimenpiteiden toteuttaminen sekä kehittämistyön arviointi. Kehittämistyö on asioiden, olosuhteiden, yhteisöjen ja yhteiskunnan muuttumista kohti arvokkaaksi koettua päämäärää. Kriittinen, refleктоiva ajattelu on kehittämistyön oleellista ydintä. Reflektointi on tie asioiden muuttumiseen paremmaksi. Kriittinen ajattelu lisää ymmärrystä, avartaa tietoisuutta ja luo mahdollisuudet uuden luomiseen. (Kiikkala 2007,62,64.)

Kehittämistyö tarkoittaa aina muutosta, johon tarvitaan muutoksen tekijät sekä muutettavat asiat. Kehittämistyössä muutetaan maailmaa joko jatkuvana toimintana kytkeytyvänä uudistamisena tai projekteittain etenevänä. Kehittämistyössä on tärkeää kuvata täsmällisesti ne tavoitellut olosuhteet, jotka ovat olemassa onnistuneen muutosvaiheen päättyessä. Päämääräsuuntautuva tavoite ositetaan hierarkisiksi osatavoitteiksi ja keinoiksi, jolla tavoitteet saavuttaa. (Kiikkala 2007, 66-67.)

Katulähetyksen työvalmentajat ovat usein pitkäaikaistyöttömiä, jotka Katulähetys työllistää palkkatuen turvin yhdistykseen. Heillä ei ole ohjaustyöhön liittyvää koulutusta eikä työkokemusta. Jyväskylän katulähetys puolestaan tunnetaan haasteellisten työttömien työllistämistoiminnasta. Työvalmentajien osaamisen ja vaatimusten välille muodostuu ristiriita jonka ratkaiseminen edellyttäisi työvalmentajien taitojen kehittämistä. Työvalmentajat toimivat työpisteissään myös esimiesasemassa jolloin valmentajan rooli jää taka-alalle. Yksilövalmentaja sekä työvalmentajat tekevät kiinteästi yhteistyötä joka edellyttää yhteisiä toimintatapoja, tavoitteita sekä yhteistä kieltä ja näkemystä työvalmennuksesta ja tavoitteista. Ohjaustaitojen merkitys korostuu erityisesti asiakkaiden motivoimisessa sekä arjenhallinnan tukemisessa ja sitä kautta voimaantumisessa.

Tavoitteenamme on työvalmentajien ohjaustaitojen kehittäminen ja yksilö- ja työvalmentajien yhteistyön parantaminen säännöllisten tapaamisten myötä. Erityisesti tavoitteena on pyrkiä vallitsevasta ongelmakeskeisestä ajattelusta voimavarakeskeiseen lähestymistapaan. Aiemmin työvalmentajille ei ole ollut tarjolla ammatillista koulutusta, joka on koettu ongelmana. Keväällä 2012 aloitettiin työvalmentajan erikoisammattitutkintoon valmistava koulutus. Pääsyaatimuksena on toisen asteen ammatillinen koulutus sekä viiden vuoden työkokemus. Tällä hetkellä Katulähetyksellä olevista työvalmentajista vain kahdella on mahdollisuus hakeutua koulutukseen. Katulähetyksellä tulee aina olemaan työvalmentajina henkilöitä, joilta puuttuu tarvittava koulutus sekä ohjauskokemus, joten opinnäytetyö on tarpeellinen myös tulevaisuutta ajatellen.

Tarkoitus on tuottaa suunnitelma ja materiaalia jonka avulla työ - ja yksilövalmentaja yhdessä keskustelevat ja pohtivat ohjaukseen liittyviä keskeisiä teemoja. Tarkoitus on myös tehdä ryhmien toteuttamissuunnitelma aikatauluineen, tavoitteineen ja sisältöineen

7 OHJAUSUUNNITELMAN LAATIMINEN

7.1 Sisältöjen laatiminen

Sisältöjen laatiminen aloitettiin perehtymällä aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen: aktiiviseen työvoimapolitiikkaan, yksilö- ja työvalmennukseen, ohjaukseen ja yleisiin työelämätaitoihin. sisältöjen laatimisessa käytettiin myös hyväksi omaa osaamista ja työkokemusta. Toinen työn tekijöistä toimii yksilövalmentajana ja tuntee työvalmentajien työn, heidän asiakkaansa ja toimintaympäristönsä. Toisella työn tekijällä on puolestaan pitkä kokemus pienryhmien ohjaamisesta kuntoutustyössä. Teemat, joita työvalmentajien ryhmissä tullaan käsittelemään, valikoituivat siis teorian ja omien kokemusten reflektoinnin kautta.

Ensimmäinen pääteema luvussa 7.2 on asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutus. Oikeanlainen asiakkaan kohtaaminen on perusedellytys onnistuneelle ohjausprosessille. Ihmiskäsitykseen ja ihmisten arvostamiseen, luottamukseen ja erilaisuuden hyväksymiseen liittyviä asioita on siis hyvää pohtia, kun työvalmentajien ohjausosaamista halutaan kehittää. Ohjauksen on sanottu olevan ammatillisen keskustelun muoto, ohjauksessa on kyse vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutukseen liittyen valittiin kaksi perustaitoa, kuunteleminen sekä palautteen antaminen ja vastaanottaminen. Kuuntelemisen taito ratkaisee usein vuorovaikutuksen onnistumisen ja palaute on oppimisen lähtökohta ja se auttaa myös tavoitteiden asettamisessa.

Sisältöjen toinen pääteema luvussa 7.3 käsittelee työelämän ja arjenhallinnan teemoja. Työvalmennus on keino toteuttaa aktiivista työvoimapolitiikkaa ja sen tarkoituksena on heikossa työmarkkina-asemassa olevien työvalmentautujien työmarkkina-aseman parantaminen. Erityisesti välityömarkkinat tarjoavat työmahdollisuuksia henkilöille, joilla on vaikeuksia sijoittua avoimille markkinoille. Työvalmennus on asiakaslähtöistä, voimavarakeskeistä, työn avulla tapahtuvaa tavoitteellista toimintaa,

jonka avulla edistetään työvalmentautujien työelämävalmiuksia sekä työkykyä.

Luvut 7.2 ja 7.3 on laadittu sitä silmällä pitäen, että ne voidaan jakaa työvalmentajille monisteena. Heidän on niiden avulla tarkoitus orientoitua ennen kutakin ryhmää kyseisen kerran teemaan. Lukujen sisällöistä on tehty diat (LIITE 2), joiden avulla yksilövalmentaja johdattelee keskustelemaan aiheista. Sisältöihin liittyen jokaisesta teemasta on laadittu työvalmentajille kysymyksiä pohdittavaksi sekä joitakin tehtäviä. Pohdittavat kysymykset löytyvät sekä monisteista, että dioista. Kysymysten ja tehtävien avulla työvalmentajia kannustetaan havainnoimaan arjen ohjaustilanteita sekä omaa toimintaansa sekä löytämään omia kehittymistarpeitaan. Tehtävien avulla heidän on tarkoitus soveltaa oppimiaan asioita käytännön työtilanteisiin.

Käytyämme toisella ohjauskäynnillä ohjaavan opettajan luona, heräsi ajatus siitä, että tarvitsemme palautetta työvalmentajilta valitsemistamme teemoista. päädyimme tekemään heille lyhyen kyselyn (LIITE 1). Sen toteuttamisesta ja tuloksista kerrotaan luvussa 7.4. Koska kysely tehtiin sisältöjen valinnan jälkeen, eivätkä työvalmentajat tuoneet siinä esille toiveita muista aihealueista, se ei vaikuttanut teemojen valintaan. Kyselyssä tuli sen sijaan esille toive pitää ryhmät nimenomaan vertaisryhminä ja tätä toivetta aiotaan noudattaa, vaikka organisaatiossa muutkin ilmaisivat halukkuutensa osallistua tuleviin ryhmiin.

7.2 Asiakkaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen teemat

Kaikissa ihmisten välisissä kohtaamis- ja vuorovaikutustilanteissa on läsnä ihmiskäsitksemme, mikä määrittelee suhtautumistamme toisiin ihmisiin. Nykyinen monikulttuurinen ja -arvoinen yhteiskunta haastaa meidät pohtimaan niin ihmiskäsitystämme kuin ajatuksiamme tasa-arvosta myös erilaisuuden hyväksymisen muodossa. Näiden lisäksi tärkeä edellytys onnistuneelle yhteistyölle asiakkaan kanssa on luottamuksellisen suhteen luominen hänen kanssaan. Vuorovaikutustaidot ovat työvalmentajan työssä oleellinen osa ammattitaitoa ja siksi tässä tullaan tarkastelemaan erityisesti kuuntelemisen ja siihen liittyen kysymisen taitoja sekä palautteen antamista ja vastaanottamista.

Ihmiskäsitys ja arvostus lähtökohtana

Arvostus on asia, jota voidaan tarkastella yksilön ja ihmisenä olemiseensa liittyvän arvonsa kautta. Toisaalta arvostusta voidaan tarkastella myös ihmisten väliseen vuorovaikutukseen liittyvänä asiana. Ihmisarvon arvostaminen ja ihmisen, yksilön arvostaminen liittyvät kiinteästi toisiinsa. Se millainen ihmiskäsitys meillä on määrittelee puolestaan suhtautumisemme toisiin ihmisiin.

Ihmiskäsitys ottaa kantaa ihmisen arvoon, päämäärään ja merkitykseen. Jokaisen oma ihmiskäsitys kehittyy ajan ja kokemusten myötä. Perusoletuksemme voi olla, että ihmiset ovat lähtökohdiltaan hyvää tarkoittavia ja epäitsekkeitä kumppaneita. Pääntavallisessa tapauksessa suhtaudumme ihmisiin epäilevästi, kyynisesti ja epäuskoisesti. Jokainen meistä voi tarkastella omia perusolettamuksiaan suhteessa muihin ihmisiin ja miettiä, millaista ihmiskäsitystä omilla sanoillaan ja teoillaan ilmentää. Oleellista on huomata, että omia pinttyneitä käsityksiä ja ennakoasenteita voi muuttaa. (Kaivola & Launila 2007, 103–104.) Jos työyhteisössä vallitsee positiivinen ihmiskäsitys, ihmisillä ajatellaan olevan vilpitön halu lunastaa paikkansa ja tehdä osuutensa yhteisössä. Negatiivisen ihmiskäsityksen vallitessa mm. erilaisuus nähdään uhkana. Organisaation sisäinen kielenkäyttö, se miten eri asemissa ja tehtävissä työskentelevistä puhutaan, muokkaa organisaation ihmiskäsitystä. Tämä muokkaa myös tiedostamatta yksittäisen työntekijän ihmiskäsitystä. Työyhteisössä on jokaisen vastuulla yhdessä ja erikseen vaalia myönteisen ihmiskäsityksen toteutumista, toisten arvostamista ja kunnioittamista. Tähän liittyy myös rakentava asenne suhteessa erilaisuuteen työyhteisössä kuten maahanmuuttajiin, vähemmistöihin ja syrjäytyneisiin. (Kaivola 2003, 19–20.)

Yksilön kannalta tarkasteltuna jokaisella ihmisellä sellaisenaan on ihmisarvo, joka on aina ehdoton ja jokaiselle kuuluva oikeus. Sitä ei voi tai tarvitse ansaita, eikä sitä voi menettää. Ihmisarvo on myös ihmisoikeuksien perusta ja ihmisoikeudet edellyttävät kaikkien ihmisten tasavertaista kohtelua. Kaikkia ihmisiä tulee kohdella heidän ihmisarvonsa mukaisesti riippumatta siitä, mikä heidän syntyperänsä, rotunsa, uskontonsa, varallisuutensa tai poliittinen mielipiteensä on. Jokainen meistä on ainutlaatuinen ja korvaamaton. Arvostus näkyy kunnioittavana suhtautumisena toiseen ihmiseen, hänen huomioimisenaan tasavertaisena asemasta ja ominaisuuksista riippumatta. Hyvien tapojen mukaan toimiminen on myös osa arvostusta. Kun arvostus näkyy toisen kuuntelemisena ja huomioonottamisena, puhujalle jää tunne, että hänet on otettu vakavasti.

Kun ihminen kokee, että häntä arvostetaan, hän ottaa vastuuta ja toimii aikuismaisesti ja rakentavasti yhteistyössä. (Kaivola & Launila 2007, 102.)

Ihmisten välisen kanssakäymisen näkökulmasta arvostus on käsite, jolla voidaan tarkoittaa kaikkea, mikä liittyy myönteiseen palautteen antamiseen ja osoittamiseen. Mutta se voidaan ymmärtää paljon laajemminkin: arvostus on osa kaikkea sellaista vuorovaikutusta, joka edistää ihmisten henkistä hyvinvointia. Työyhteisössä tämä käytännössä tarkoittaa sitä, että ihminen huomataan ja häntä palkitaan hänen osallisuudestaan yhteisesti aikaansaatuun edistykseen ja menestykseen. (Furman & Ahola 2007, 28.) Arvostava ja kunnioittava ilmapiiri mahdollistaa hyvän ja rakentavan vuorovaikutuksen. Arvostaminen on kunkin ihmisen persoonan, elämän, kokemusten ja tunteiden arvostamista kaikissa muodoissaan. (Mattila 2007, 15–16.)

Työyhteisössä on monta tapaa viestittää ihmiselle, että arvostaa häntä ja hänen työtään. Arvostusta voi Furmanin ja Aholan (2007, 22–23) mukaan osoittaa seuraavilla tavoilla:

- osoittamalla kiinnostusta hänen työtään kohtaan
- kysymällä häneltä neuvoa
- pyytämällä häntä auttamaan sellaisissa asioissa, jotka tiedät hänen osaavan hyvin
- kysymällä hänen mielipidettään ja olemalla kiinnostunut hänen näkemyksistään
- kertomalla hänelle, että sinulle on ollut hyötyä häneltä saamastasi avusta.

TEHTÄVÄKSI JA POHDITTAVAKSI

Ihmiskäsityksen sanotaan muuttuvan iän ja kokemusten myötä. Onko työsi muuttanut ihmiskäsitystäsi? Miten?

Miten sinä voit konkreettisesti osoittaa arvostavasi työtovereitasi/ alaisiasi/ esimiehiäsi?

Mikä on tärkein kehittymistavoitteesi tähän osioon liittyen?

Luottamuksen luominen

Luottamus edellyttää avoimuutta ja avoimuus luottamusta, ne ovat toistensa vastinparit. Lähtökohtaisesti luottamukseen sisältyy positiivinen odotus toisesta ihmisestä. Luottamusta herättää ihminen, jonka sanojen ja tekojen havaitaan vastaavan toisiaan, jonka koetaan olevan aito ja rehellinen. Se, että myöntää virheensä ja pyrkii yhteistyöhön, lisää myös luottamusta. Edelleen sellainen sitoutuminen, joka sisältää omien rajojen tunnistamisen on tärkeää, tällöin lupaa vain asioita, joita voi toteuttaa. Luottamuksen osatekijöitä ovat edelleen usko siihen, että toiset toimivat kuten ovat luvanneet, ja toinen ei käytä hyväkseen tai hyödykseen toista ihmistä. (Kaivola & Launila 2007, 98–99.)

Mattilan (2007, 23) mukaan luottamus ja luotettavuus ovat kaiken inhimillisen vuorovaikutuksen tärkeä osa, hoito- tai asiakassuhteissa ne ovat ehdoton edellytys hyvälle yhteistoiminnalle. Sosiaali- ja terveysalalla toimittaessa hän nostaa luottamuksen aspekteista erityisesti esille asiakkaan parhaaksi toimimisen ja vaitiolovelvollisuuden. Kun luottamus tarkoittaa sitä, että toimitaan aina asiakkaan parhaaksi, työntekijän on tärkeää olla luotettava, asiakkaansa luottamuksen arvoinen. Asiakkaan pitää voida luottaa sekä yksittäisen työntekijän, että koko yhteistyön tavoittelevan hänen hyvänsä ja parastaan. Asiakkaan pitää voida luottaa siihen, että kun hänen asioitaan luvataan edistää, niin myös vilpittömästi pyritään tekemään. Asiakkaan ei tarvitse yrittää ansaita käytöksellään tai muulla tavoin tätä hyvän edistämistä. Osa työntekijän luotettavuutta on hänen ammatillinen osaamisensa ja se, että hän tekee työnsä. Tähän pystyäkseen työntekijän pitää tietysti omaksua tarvitsemansa tiedot ja taidot. Olennaista on että työntekijä myöntää myös rehellisesti itselleen ja asiakkailleen kykyjensä rajat. Näin vältetään lupauksilta, joita ei pystytä lunastamaan. Tunnetekijät asiakkaan kanssa toimittaessa liittyvät luottamukseen; luotettavan työntekijän kanssa toimiessa asiakas ei menetä hyvää palvelua silloinkaan, kun hän herättää epämiellyttäviä ja raskaita tunteita työntekijässä. (Mattila 2007, 23–24.) Tämän voisi ilmaista niinkin, että luotettava työntekijä pystyy säilyttämään ammatillisuutensa emotionaalisesti vaikeissakin tilanteissa.

Toinen Mattilan (2007) esille nostama asia on vaitiolovelvollisuus. On itsestään selvää, että sosiaali- ja terveysalalla toimivilla työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus. Asiakkaan asioista ei saa puhua muille ihmisille, eikä asiakkuudessa olevan henkilölli-

syöttä saa paljastaa. Vaitiolovelvollisuudesta säädetään lailla, mutta pohjimmiltaan on kysymys moraaliperiaatteesta. (Mattila 2007, 23.) Tämän moraaliperiaatteen katson koskevan ehdottomasti työvalmentajia työssään. He saavat työssään tietää paljon asiakkaidensa henkilökohtaiseen elämään liittyviä vaikeita ja arkojakin asioita. Vaitiolo on asiakkaiden luottamuksen saavuttamisen kannalta hyvin tärkeä seikka.

Luottamuksen syntyminen on monimutkainen tapahtuma ja sen rakentaminen vaatii aikaa. Sen sijaan luottamus voi rikkoutua hetkessä, mikä on hyvä muistaa. Vaikka luottamuksen perustana on kyseessä olevan työntekijän ja työntekijöiden yleinen luotettavuus, toinen puoli asiaa on asiakas itse. Asiakkaan elämänselityksellä ja hänen kokemuksillaan on merkittävä vaikutus siihen, miten hän rohkenee luottaa muihin ihmisiin. Joillekin ihmisille luottaminen on hyvin vaikeaa. Kun henkilön luottamus on mo-
neen kertaan petetty, hän on saattanut lakata luottamasta kehenkään. Työntekijän on tärkeää havaita tämä, ymmärtää ja hyväksyä se, että asiakkaalla ei ole rohkeutta luottaa häneen. Kannattaa myös muistaa, että tällaisissa tapauksissa luottamattomuus ja epäluuloisuus eivät ole henkilökohtainen loukkaus tai mielenosoitus työntekijää kohtaan. Luottamisen vaikeus ei ole ihmisen oma valinta ja elämä tuki olisi helpompaa jos uskaltaisi luottaa toiseen ihmiseen silloin, kun hän on luottamuksen arvoinen. On myös hyvä, jos ihmisellä on kyky tunnistaa, kuka on luotettava, kuka ei. (Mattila 2007, 25–26.)

Luottamuksen vastinpari, avoimuus, edellyttää tiedon jakamista ja vastaanottamista. Avoimuuteen kuuluu myös oikeus, jopa velvollisuus, ilmaista omat mielipiteensä, ideansa ja ajatuksensa. Avoimuutta ei kuitenkaan saa käyttää tekosyynä sille, että loukkaa toista ihmistä, eikä se edellytä omien yksityisasioiden kertomista ja käsittelyä ryhmässä, esimerkiksi työyhteisössä. Avoin tunteiden ilmaisu voidaan myös käsitellä väärin. Kukaan ryhmän tai työyhteisön jäsen ei voi omilla tunteenpurkauksillaan hallita ryhmää aiheuttaen muille pahaa mieltä tai käyttää ryhmää oman pahan olonsa hoitajana. (Rasila & Pitkonen 2009a, 26.)

Luottamuksen syntyminen edellyttää myös toisiin tutustumista. Tuttuus auttaa luottamaan toiseen ihmiseen, hänen osaamiseensa, kykyihinsä ja toimintatapoihinsa. Kun ryhmä hajoaa ja yhteistyösuhteet muuttuvat, myös ryhmän sisäinen luottamuspääoma hajoaa helposti. (Rasila & Pitkonen 2009a, 26–28.) Katulähetyksellä tämä ryhmien muodostuminen ja hajoaminen aiheuttaa erityisiä haasteita. Työyhteisöön voi tulla

jäseniä, jotka ovat siinä vain muutaman päivän tai nekin, jotka ovat pidempään, ovat joka tapauksessa vain määräajan. Työyhteisö on tavallaan koko ajan ”käymistilassa”, organisoitumassa uudelleen näiden henkilövaihdosten vuoksi. Työvalmentajalta tämä edellyttää suurta valppautta suhteessa ryhmään. Hän joutuu myös jatkuvasti luomaan uusia luottamussuhteita.

Ryhmän keskinäistä luottamusta ja turvallisuutta edistää keskinäinen avunanto. Rasila ja Pitkonen (2009a, 28) kehottavat:

- tarjoamaan apua sitä tarvitseville
- pyytämään apua muilta
- ottamaan muiden tarjoama apu vastaan.

TEHTÄVÄKSI JA POHDITTAVAKSI

Mitä luottamuksellisen suhteen syntyminen edellyttää?

Miten jo saavutettua luottamusta voi ylläpitää?

Mikä on tärkein kehittämistavoitteesi tähän osioon liittyen?

Erilaisuuden hyväksyminen

Lähtökohtaisesti jokainen ihminen on arvokas omana itsenään ja erilaisuuden hyväksyminen liittyy ihmisarvoon ja tasa-arvoon, joita edellä on jo tarkasteltu. Erilaisuus herättää usein ihmisissä pelkoa, epäluuloisuutta ja epävarmuutta. Erilaisuuden hyväksyminen edellyttää toisen ihmisen aitoa kohtaamista ja lähelle päästämistä. Se merkitsee myös omien käsitysten ja ajattelutapojen kyseenalaistamista ja uudelleenarviointia. Jos erilaisuus koetaan positiivisena asiana, siitä tulee rikkaus ja voimavara. Toisaalta se tuo mukanaan myös ristiriitoja, kyseenalaistamista ja tervettä kriittisyyttä, joita tarvitaan muutoksen ja kehityksen käynnistäjinä. Positiivista on myös se, että erilaiset ihmiset täydentävät toisiaan, heillä on erilaisia taitoja ja vahvuuksia ja he havaitsevat erilaisia asioita. Erilaisten ja uusien näkökulmien kautta päästään eteenpäin, erilaisuus mahdollistaa myös uuden tiedon syntymisen. (Kaivola & Launila 2007, 99–100.)

Tarkemmin katsottuna erilaisuus on usein vain näennäistä ja vuorovaikutuksen kautta voimme löytää jotain samankaltaisuutta. Erilaisuuden kohtaaminen ja samanlaisuuden

löytäminen edellyttää joustavaa, suvaitsevaa ja ihmisarvoa kunnioittavaa asennetta. Toisen ihmisen kohtaamisessa on tärkeä tavoitella todellista ymmärtämistä ja tällöin täytyy olla avoimen utelias ja kysyä silloin kun ei ymmärrä. Ymmärtäminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikki toisen mielipiteet pitäisi hyväksyä ja muuttaa omansa samanlaisiksi. Tasa-arvoinen kohtelu työpaikalla ei myöskään tarkoita sitä, että kaikkia kohdellaan samalla tavalla, vaan erojen huomioonottaminen on oikeudenmukaista kohtelua. (Kaivola & Launila 2007, 201.)

Työpaikan ihmissuhteet ovat usein sattumanvaraisia, hyvin harvoin on mahdollista valita työkavereitaan, alaisiaan tai johtajiaan. Työyhteisö voi koostua eri-ikäisistä, erilaisista kasvu- ja kulttuuritaustasta tulleista henkilöistä, joilla on lisäksi erilainen koulutus- ja ammattipohja. Tällainen ihmisten erilaisuus on itsestäänselvyys, mutta siitä huolimatta meillä on tarve luokitella ja tyyptellä ihmisiä erilaisten ominaisuuksien suhteen. Pyrkimyksenä tulisi olla kuitenkin kääntää tämä erilaisuus ja ihmissuhteiden kirjavuus työyhteisön rikkaudeksi. (Kaivola 2003, 26–27.)

Työyhteisössä hyvän yhteistyön perustana on siis erilaisuuden tunnistaminen, hyväksyminen ja sietäminen siitä huolimatta, että aina ei pysty ymmärtämään toisen tapaa ajatella ja toimia. Helppointa erilaisuuden hyväksyminen on sellaisille ihmisille, jotka hyväksyvät itsensä sellaisina kuin ovat, omana itsenään. Vaikeinta erilaisuuden hyväksyminen on niille, jotka eivät hyväksy omia puutteitaan ja näkevät asiat vahvasti musta-valkoisina. Ärsyntyminen aiheuttavat usein sellaiset piirteet tai ominaisuudet, joita emme itsessämme hyväksy, mutta jotka meistä jollakin tasolla löytyvät. Jokaisen voi tutkiskella omalla kohdallaan miksi häiriinnyn tai ärsyynnyn jostakin asiasta. Sekä oma, että kanssaihminen elämä helpottuu, kun ensin ymmärrämme, että kukaan ei ole täydellinen ja sitten toimimme tämän mukaan. (Rasila & Pitkonen 2009a, 36.)

Ihmisten erilaisuuden voi nähdä myös työyhteisön todellisuudentajua ylläpitävänä tekijänä. Parhaimmillaan erilaisuus tuo työyhteisöön energiaa, innovatiivisuutta ja myönteistä jännitettä. Tiimityössä työntekijöiden erilaisuuden katsotaan olevan menestymisen ehto. Keskinäisten eroavaisuuksien tulisi toki olla kokonaisuuden kannalta mielekkäitä. Ongelmaksi ihmisten erilaisuus muodostuu jos työyhteisö ei toimi. Eriytisesti esimiehen tulisi tunnistaa erilaisuus ja arvostaa sitä. (Kaivola 2003, 26–28.) Työyhteisön kannalta voi todeta, että erilaisuus on raskasta, jos sitä ei ymmärretä ja suvaita, rikkautta, kun se osataan hyödyntää ryhmässä.

TEHTÄVÄKSI JA POHDITTAVAKSI

Mitä hyötyä on siitä, että työyhteisössä on erilaisia ihmisiä?

Miksi erilaisuus voi ärsyttää?

Millä erilaisuuteen liittyvää epävarmuutta ja ennakkoluuloja voi ehkäistä ja poistaa?

Mikä on tärkein kehittymistavoitteesi tämän osion asioihin liittyen?

Kuunteleminen

Vuorovaikutustaidot ovat oleellinen osa monen ihmisen, myös työvalmentajien ammattitaitoa. Vuorovaikutus viittaa vuoron perään tapahtuvaan toimintaan ja toisaalta toisen käyttäytymiseen, ajatuksiin, asenteisiin ja tunteisiin kohdistuvaan vaikuttamiseen. Kuuntelun taito on se, joka usein ratkaisee vuorovaikutuksen onnistumisen. Kuuntelemisen tärkeitä osa-alueita ovat esimerkiksi sanojen, kuullun ymmärtämisen, vertailun, yhdistelyn, tiivistämisen, tulkitsemisen, arvioimisen ja päättelyn taidot. Havainnoinnin ja kuuntelemisen taito on sitä, että kykenee poimimaan oleellisen toisen sanomista. Empaattisen kuuntelun avulla voi luoda luottamussuhteen puhujaan, varsinkin epävarman ja hitaan puhujan tapauksessa tämä on tärkeää. Puhujalle pitää antaa tarpeeksi aikaa, rauhaa miettiä ja muotoilla asiansa. Puhujaa voi rohkaista pienillä eleillä, toisen puheeseen voi reagoida myös toistamalla hänen sanomansa tai muotoilemalla sen omin sanoin toiseen muotoon. Kuuntelija ikään kuin heijastelee toisen tunteita ja tuntemuksia. (Silvennoinen 2004, 15–17, 112–118.)

Kuuntelemisen taitoa pidetään hyvin tärkeänä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, ehkä tärkeimpänä viestintätaitonamme. Vuorovaikutuksen opetus keskittyy silti paljon puhujan taitoihin, siihen miten esitämme asiamme sujuvasti, vakuuttavasti ja selkeästi. Kuuntelemista arvostetaan, mutta sitä pidetään vaikeana taitona. Jotkut meistä ovat luonnostaan hyviä kuuntelijoita, mutta kuuleminen ja kuunteleminen on siis myös opittavissa ja harjoiteltavissa oleva taito. Kuuntelemisen taitoa kannattaa kehittää siksi, että sen avulla voi sekä tehostaa työskentelyä, että luoda luottamusta ihmisten välille ja parantaa työskentelyilmapiiriä. Kannattaa muistaa, että keskustelussa kuuntelijalla on yhtä suuri vastuu vuorovaikutuksen onnistumisesta kuin puhujallakin. (Rasila & Pitkonen 2009a, 5–6.)

Aktiivisen kuuntelun lisäksi taito kysellä on oleellinen kuuntelemisen taitoja kehitettäessä. Kysymällä voimme saada vastapuolen mielenkiinnon heräämään, motivoida häntä jatkamaan vuorovaikutusta ja saada selville hänen näkemyksiään, asenteitaan ja tarpeitaan. Kysymyksiä esittämällä voi vaikuttaa myös siihen, mitä seuraavaksi puhutaan eli siihen mitä kysyjä seuraavaksi kuuntelee. Kuuntelijan tekemät kysymykset ovat tärkeitä myös puhujalle, koska ne paljastavat, onko kuuntelija kuunnellut aktiivisesti avoimin mielin ja ymmärtänyt kuulemansa puhujan tarkoittamalla tavalla. Kysymällä ja kuuntelemalla voi saada faktatietoa ja mielipiteitä, tarkentaa ja selventää ja varmistaa asioita, selvittää ongelmia, syitä ja seurauksia. Tarvittaessa keskustelua voi myös johdattaa haluamaansa suuntaan kuuntelemalla ja tekemällä kysymyksiä kuulemansa perusteella. (Rasila & Pitkonen 2009a, 37–38; Silvennoinen 2004, 126.)

Kysyttäessä sanavalintoihin ja kysymystekniikoihin kannattaa kiinnittää erityistä huomiota. Kysymykset tulisi aina aloittaa kannustavalla ja myönteisellä ilmauksella. Kysymykset voidaan jakaa neljään tyyppiin: avoimet, suljetut, uudelleen muotoillut ja johdattelevat kysymykset. Niitä käytetään eri tarkoituksiin ja ne vievät keskustelua eteenpäin tai lopettavat sen. Avoimeen kysymykseen ei voi vastata yhdellä sanalla ”kyllä” tai ”ei”. Avoin kysymys antaa vastaajalle mahdollisuuden vastata haluamallaan tavalla ja myös yhteistyö mahdollistuu. Suljettuun kysymykseen puolestaan voidaan vastata ”kyllä” tai ”ei”, se rajaa jo valmiiksi puhujan vastausta. Suljettua kysymystä voidaan käyttää esimerkiksi silloin, kun halutaan täydentää tai tarkentaa jotain asiaa avoimen kysymyksen jälkeen. Suljettuja kysymyksiä ei kannata käyttää silloin, kun halutaan vastaajan kertovan omista tuntemuksistaan, tavoitteistaan ja ongelmistaan. Keskustelua ei kannata liioin aloittaa suljetulla kysymyksellä. (Silvennoinen 2004, 126–128.)

Johdattelevan kysymyksen avulla voimme ohjata keskustelukumppania huomaamaan itse ratkaisumahdollisuuksia, joita pidämme tavoitteiden mukaisina. Emme siis esitä hänelle valmista ratkaisua, vaan hän saa itse löytää sen. Johdattelevia kysymyksiä käytettäessä pitää kuitenkin varoa, ettei ärsytä tai manipuloi keskustelukumppania. Uudelleen muotoiltu kysymys tarkoittaa sitä, että toistamme toisen esittämän asian omin sanoin hänelle; osoittaen, että olemme kuunnelleet aktiivisesti. Tällä voi myös tarkentaa puhujan ehkä epäsuoraa asian ilmaisua. (Silvennoinen 2004, 129–131.)

Kun esität kysymyksiä, muista

- esittää kysymykset lyhyesti
- kysyä selkeästi
- puhua ymmärrettävästi
- edetä asia kerrallaan
- esittää kysymys kerrallaan
- pitää tavoite mielessä ja edetä sitä kohden
- kuunnella vastaus, ei olettaa sitä. (Silvennoinen 2004, 131–132; Rasila & Pitkonen 2009a, 39.)

POHDITTAVAKSI JA TEHTÄVÄKSI

Miksi kuunteleminen on työssäsi tärkeää?

Arvioi oman kuuntelemisen taitojasi; mitkä ovat vahvuutesi ja kehittämistarpeesi?

Tässä osiossa on esitelty erilaisia kysymystyyppejä. Mieti miten ne palvelevat työssäsi eri tilanteissa. Harjoittele niiden käyttöä!

Mikä on tärkein kehittymistavoitteesi tässä osiossa?

Palautteen antaminen ja vastaanottaminen

Palautteen tarkoitus on auttaa palautteen saajaa kehittymään, se kasvun ja oppimisen lähtökohta. Palautetta tarvitaan myös tavoitteiden asettamista ja tarkentamista ajatellen. Palaute voidaan jakaa positiiviseen ja negatiiviseen palautteen, lisäksi puhutaan rakentavasta palautteesta. Positiivinen palaute on myönteistä palautetta, joka sisältää kehuja, kiitoksia, rohkaisua ja kannustusta. Negatiivinen, kielteinen palaute sisältää moitetta, pahimmillaan jopa haukkuja. Rakentavasta palautteesta tai kriittistä käytetään myös nimityksiä korjaava palaute tai kriittinen palaute. Tämä palautteen muoto tuo esille muutoksen tarpeen, mutta myös sen, missä palautteen saaja on jo sen antajan mielestä onnistunut. (Rasila & Pitkonen 2009b, 5–6; Silvennoinen 2004, 163.)

Palautteen, varsinkin rakentavan ja korjaavan palautteen antaminen koetaan yleensä vaikeaksi. Kriittinen palaute herättää yleensä ristiriitaisia ajatuksia ja puolustautumisen tarpeen. Myönteisen, rakentavan ja toimintaa korjaavan palautteen tavoitteena on kuitenkin auttaa ja kannustaa entistä parempaan toimintaan ja oppimiseen. Palautteen

antamiseen liittyy myös vaaratekijöitä, sellaisia kuten yleistäminen ja ylikriittisyys sekä voimakkaiden tunteiden vallassa toimiminen. (Silvennoinen 2004, 163–165)

Positiivisen palautteen tulee olla todellisuudentajuista; ei esimerkiksi ole järkevää kiittää ihmistä siitä, että hän viitsii tehdä tehtävänsä. Toisaalta, se, mitä ihmiseltä odotetaan, määrä myös sen, mikä hänen kohdallaan on kiitettävää. Positiivinen palaute lisää yleensä ihmisten jaksamista ja työmotivaatiota, työilmapiiri paranee myös ja tästä seuraa myös työsuoritusten paraneminen. Negatiivinen palaute saa aikaan aluksi ihmisen yrittämään enemmän, jotta moite muuttuisi kiitokseksi. Jatkuessaan pelkkä negatiivinen palaute aiheuttaa kuitenkin ihmisen työmotivaation ja työkyvyn vähene-
misen. Palautteen täydellinen puuttuminen koetaan ehkä kuitenkin kaikkein epämiel-
lyttävimpänä tilanteena. Palautteen puuttumiseen voi yrittää vaikuttaa pyytämällä sitä ja antamalla itse toisille palautetta. (Heiske 1997, 139, 142; Rasila & Pitkonen 2009
b, 9–10.)

Paras kritiikki on suoraa, täsmennettyä ja rajattua ja minä -muotoista; kysymys on arvostelijan henkilökohtaisesta havainnosta tai tunteesta tietyssä asiassa ja tilanteessa. Kritiikin lisäksi olisi hyödyllistä esittää, jos suinkin mahdollista, näkemys siitä miten asian voisi tehdä toisin. Hyvä palaute ja hyvin annettu kritiikki voivat molemmat kertoa arvostelijan olleen kiinnostunut. Kuuntelevaksi kritiikiksi voidaan nimittää sellais-
ta kritiikin muotoa, joka kuuntelua käyttäen ”pakottaa” kritiikin kohteen ratkaisemaan ongelman itse. (Heiske 1997, 144.)

Taitoa antaa rakentavaa kritiikkiä voi harjoitella. Ei liioin ole yhtä oikeaa tapaa antaa korjaavaa palautetta. Siihen vaikuttavat mm. antajan ja vastaanottajan luonne, aikai-
semmat kokemukset, heidän keskinäinen suhteensa luonne ja historia. Silvennoisen (2004, 168–175) mukaan seuraavia yleisperiaatteita voi kuitenkin noudattaa:

- Asiaa, jota ei voi enää muuttaa, ei kannata kritisoida.
- Kritiikin antamiselle tulee valita sopiva aika ja paikka.
- Kritiikin antamisessa täytyy olla täsmällinen, aloittaa myönteisesti ja rauhoit-
taa tilanne.
- Kritiikin antajana voit tarjota myös ratkaisua asiaan tai tilanteeseen.
- Tapahtuneista parannuksista on tärkeää kiittää.
- Aktiivisen kuuntelun merkitys korostuu kritiikin antamisessa.
- Hyvä lopetus rakentavalle kritiikille on palautteen saajan itsetunnon

kohottaminen tilanteeseen sopivalla tavalla.

Palautteen vastaanottamiseen liittyy myös tiettyjä peruseriaatteita. On hyvä jos kritiikin osaa ottaa vastaan oppimista edistävä tekijänä. Jos kritisoi arvioi sinua henkilönä, pyydä häntä keskittymään asiaan. Joskus voi kuulla asioita, jotka eivät ole miellyttäviä, mutta joista voi olla hyötyä myöhemmin. Itse voi tehdä selventäviä kysymyksiä, jotta voi varmistaa ymmärtäneensä kritiikin. Sen jälkeen voikin tehdä omat päätelmänsä siitä, onko jotakin muutettavissa ja haluatko nämä muutokset tehdä. Puolustusasemiin asettumista kannattaa välttää, vaikka tuntisikin olevansa väärä kohde kritiikille. Kritiikin antajaa voi kiittää rehellisestä palautteesta. Kritiikin arvo kannattaa tunnustaa; se antaa mahdollisuuden kuulla ja saada arvokasta tietoa, joka puolestaan tuo mahdollisuuden pohtia omaa toimintaa, tunteita ja käsityksiä. (Silvennoinen 2004, 175–177.)

TEHTÄVÄKSI JA POHDITTAVAKSI

”Neuvo on helpompi ottaa vastaan kuin arvostelu. Ehdotus on helpompi ottaa vastaan kuin neuvo. Toivomus on helpompi ottaa vastaan kuin ehdotus”. (Furman & Ahola 2007, 103).

Mitä ajatuksia tämä herättää palautteen antamisesta ja vastaanottamisesta?

Arvioi itseäsi, millainen olet palautteen antajana ja vastaanottajana? Mitä vahvuuksia sinulla on?

Millaisia hyviä ja huonoja palautetilanteita kohdallesi on sattunut?

Palauta mieleesi jokin onnistunut palautteen antamis- tai vastaanottamistilanne. Mikä teki siitä onnistuneen?

Seuraavan työviikon aikana kiinnitä huomiota positiivisen ja rakentavan palautteen antamiseen työyhteisössäsi. Valmistaudu jakamaan kokemuksiasi seuraavassa työvalmentajien ryhmässä.

Mikä on tärkein kehittämistavoitteesi palautteeseen liittyen?

7.3 Työelämän ja arjenhallinnan teemat

Ohjausmateriaalin teemoja, motivointi, tavoitteen asettaminen sekä voimavarojen löytäminen, voi soveltaa niin arjen hallintaan kuin työelämän taitojen kehittämiseenkin. Motivaatio on kaiken toiminnan syntymisen edellytys, tavoitteellisuus ohjaa ja tukee

toimintaa ja nämä molemmat edellyttävät sitä, että henkilöllä on tarvittavat voimavarat.

Motivointi

Motivaation tärkeä osatavoite on myönteinen kuva tulevaisuudesta sekä siihen liitetynä ensimmäinen hyvin pieni asia, joka kannattaa tehdä jotta tietäisi olevansa oikealla tiellä. Läheskään aina toiveen toteutumisella juuri sellaisena kuin aluksi ajateltiin ole loppujen lopuksi suurta väliä. Tärkeintä on, että asiat lähtevät liikkeelle oikeaan suuntaan. Ihmisen muuttuessa hänen tavoitteensakin korvautuvat uusilla ja alkuperäinen visio saa uusia piirteitä. (Hirvihuhta & Litovaara 2003, 39.)

Motivaatio = tavoitteen kiinnostavuus x tavoitteen saavuttamisen todennäköisyys x tekemisen ilo. Motivaatio laittaa ihmisen liikkeelle pyrkimään kohti päämäärää. Ilman motivaatiota ihminen jähmettyy paikalleen. Motivaatiolla ja työtyytyväisyydellä on yhteys. Tuntemme tyytyväisyyttä ja työniloa kun työskentelemme motivoituneina ja huomaamme saavamme asioita aikaan. (Rasila & Pitkonen 2010, 5.)

David McClellandin mukaan henkilön motivaatio koostuu kolmesta eri tekijästä: saavutusten, vallan sekä yhteenkuulumisen tarpeista. Kun ihmistä motivoivat saavutukset, hän kaipaa ammatillisia haasteita sekä asettaa itselleen realistisia tavoitteita ja ponnistelee niitä kohti. Hän ottaa tarvittaessa riskejä, eikä lannistu vastoinkäymisistä. Hän toivoo itseään arvostettavan työnsä tulosten perusteella ja haluaa palautetta tekemisistään. Kun motivaatio syntyy vallantunteesta, ihminen pyrkii tehtävään, jossa hän voi vaikuttaa ja johtaa muita. Hänelle on merkittävää, että hänen mielipiteensä huomioidaan ja häntä arvostetaan. Muodollinen valta ja asema ovat tärkeitä. Kun liittyminen toisiin ja yhteenkuuluvuus ovat tärkeitä motivaation synnyttäjinä, henkilö arvostaa yhdessä oloa, yhteistyötä sekä hyvähenkistä vuorovaikutusta. Hänelle on tärkeää ottaa toiset huomioon sekä tulla itse huomioon otetuksi. (Rasila & Pitkonen 2010, 12.)

Menestymistä ajatellen on olemassa kaksi motivaation osa-aluetta: puutemotivaatio ja tavoitemotivaatio. Puutemotivoitunut ihminen miettii sitä, mitä hänen elämästään puuttuu ja ryhtyy sitten suunnittelemaan, miten pääsisi eroon näistä puutteista. Hän saattaa ajatella liikaa nykyistä huonoa tilannetta ja tekee hedelmättömiä vertailuja muihin. Tämä kuluttaa energiaa ja latistaa motivaatiota. Tavoitemotivoitunut ihminen

keskittyy siihen, mitä hänellä on ja mitä hän haluaa saavuttaa tulevaisuudessa. Hän pyrkii jotakin kohti, eikä peilaa omaa tilannettaan muihin vaan käyttää ajatusenergiaansa myönteisesti. Hän noudattaa neuvoa: keskity siihen mitä haluat, äläkä siihen, mitä sinulta puuttuu. (Lampikoski 1998, 67.)

Jos haluaa jotakin kovasti sekä uskoo vakaasti siihen, että voi onnistua, on hyvin motivoitunut. Motivaatio on heikko, jos tavoite ei kiinnosta tai ei usko mahdollisuuksiin saavuttaa tavoitetta. Jos tavoite on kiinnostava ja haluaa kovasti tavoittaa sen, mutta ei usko pystyvänsä siihen, motivaatio on laimea, koska tavoite tuntuu lähinnä epärealistiselta haaveelta. Motivaatio on heikko, jos tavoite ei kiinnosta, ei halua sitä eikä sen saavuttamisesta ole vastaavaa hyötyä. (Furman & Ahola 1996, 16.) On tärkeää tunnistaa mitkä asiat motivoivat asiakasta. Mistä he saavat mielihyvää ja mitä he kaipaavat? Mikä saa ponnistelemaan kohti tavoitetta? Kun löytää ne tekijät jotka tuottavat työn intoa ja hyvää mieltä, löytää oman motivaattorin (Kuvio 2). (Rasila & Pitkonen 2010, 12.) Motivaatiosta keskustellessa voidaan keskustella hyödyistä, joita asian tekeminen tuo mukanaan tai haitoista, joita asia tekemällä voidaan välttää tai keskustella näistä molemmista. (Hirvihuhta & Litovaara 2003, 37).

Työn kokeminen merkitykselliseksi ja omien arvojen mukaiseksi	Työn tarkoituksen kokeminen merkityksettömäksi tai omien arvojen kanssa ristiriitaiseksi
Sisällöltään kiinnostavat ja sopivasti vaihtelevat työtehtävät	Tylsät ja ikävystyttävät työtehtävät
Riittävä osaaminen ja hallinnan tunne	Riittämättömyyden tunne ja hallinnan tunteen puuttuminen
Onnistuminen ja aikaansaamisen kokemukset	Epäonnistumisen kokemukset ja kokemukset siitä, että mitään ei tule valmiiksi
Sopiva haasteellisuus	Vaatimukseltaan liian alhaiset tehtävät tai liian isot haasteet
Riittävä tuki työn tekemiseen	Yksin jääminen työn haasteiden kanssa
Myönteiset suhteet muihin ihmisiin ja hyvät yhteistyökäytännöt, yhteenkuuluvuus	Ristiriidat ja jännitteet, kykenemättömyys yhteistyöhön, irrallisuus
Edistymisen huomiointi, rakentava palaute ja kiitos	Huomiotta jättäminen, palaute kohdistuu vain epäkohtiin tai puuttuu kokonaan
Mahdollisuudet kehittyä itse ja kehittää työtään haluamaansa suuntaan	Jämähtäminen tiettyyn työtehtävään ilman tulevaisuuden näköaloja
Hyvät työskentelyvälineet, työtilat ja olosuhteet	Kehnot työskentelyvälineet ja työolosuhteet
Riittäväksi koettu korvaus työstä	Liian vähäiseksi koettu korvaus työstä.

KUVIO 2. Motivaatiota lisäävät ja heikentävät tekijät (Rasila & Pitkonen 2010, 9)

TEHTÄVÄKSI JA POHDITTAVAKSI

Mitkä edellä olevasta listasta ovat sinulle tärkeimmät asiat? Mikä on sinun motivaattori?

Käy listaa läpi valmentautujan kanssa. Mitkä asiat motivoivat häntä työssä?

Mikä on tärkein kehittymistavoitteesi tässä osiossa?

Tavoitteen asettaminen

Jotta valmentautajat aidosti innostuvat itsensä kehittämistä, on ensiarvoisen tärkeää, että he saavat itse asettaa itselleen sellaisen tavoitteen jonka kokevat omakseen. Jos työvalmentaja antaa heille tavoitteita tai kertoo mitä heidän tulisi tehdä, tavoite jää usein ontoksi, koska toisen antama tavoite ei jaksaa valmentautujaa innostaa. Valmentautajat saattavat kokea muiden heille antamat hyvääkin tarkoittavat kehittämistavoitteet helposti kritiikkinä, jolloin loukkaantuvat ja reagoivat sen mukaisesti. (Furman & Ahola 1999, 16–17.)

Tavoitteen saavuttaminen on sitä todennäköisempää mitä paremmin me tiedämme mitä tavoittelemme sekä mitä me tarkkaan ottaen haluamme. Epämääräiset tavoitteet jäävät helposti haaveiksi, mutta yksityiskohtaisilla ja kirkailla tavoitteilla on taipumus toteutua. Tavoitteen konkretisoituminen edellyttää sen pohtimista ja selkiyttämistä mitä tavoitteen saavuttaminen käytännössä merkitsee. Tavoitteen konkretisoiminen tarkoittaa sitä, että ilmaisemme käytännöllisten esimerkkien avulla sen, mitä me tavoitteellamme tarkoitamme. Pienet askeleet tuottavat paremmin tulosta kuin suuret harppaukset. Kun se mitä päätät, on riittävän pientä, on todennäköistä että onnistut tekemään sen minkä aiot tehdä. Pieni onnistuminen on arvokkaampaa kuin suuri suunnitelma, jonka toteutuminen on epätodennäköistä. (Furman & Ahola 1999, 52, 62.)

Hyvin muotoiltujen tavoitteiden ominaisuudet:

- asiakkaalle tärkeä
- pieni
- konkreettinen, määriteltävissä oleva ja käyttäytymiseen liittyvä
- mieluummin jonkin alkaminen kuin jonkin loppuminen
- asiakkaan elämän olojen kannalta realistinen ja saavutettavissa oleva

- ymmärretään kovaa työtä vaativaksi. (Berg & Miller 1994, 63–73.)

Jos haluaa kiivetä vuorelle, on ensimmäiseksi päätettävä, mille vuorelle aikoo kiivetä. Jos haluaa tavoitteellisesti kehittää itseään, on ensiksi päätettävä, missä suhteessa haluaa kehittyä: mitä piirrettä tai ominaisuutta haluaa parantaa, mitä kykyä haluaa vahvistaa tai minkä taidon haluaa oppia. Tavoitteen kirkastaminen tarkoittaa sen päättämistä ja selkiyttämistä. Kyse on myös siitä, mitä hyötyä tulee olemaan tavoitteen saavuttamisesta sekä siitä miltä tuon tavoitteen saavuttaminen tulee käytännössä näyttämään. (Furman & Ahola 1999, 26.)

Ongelmien sijasta aletaan puhua vastaavista tavoitteista. Jokaista ongelmaa vastaa jokin tavoite ja näin ollen jokainen ongelma voidaan ”tavoitteistaa” eli kääntää se vastaavaksi tavoitteeksi. Tietoisesti opetellaan tavoitteistamaan ongelmat jo ennen kuin ne otetaan puheeksi sekä autetaan muitakin ihmisiä kääntämään heitä kiusaavat ongelmat tavoitteiksi heti keskustelun aluksi. Aloita sopivan tavoitteen etsiminen listamalla ”vikojasi. Mieti mitä ominaisuuksia, piirteitä, taipumuksia, ”vikoja”, huonoja tapoja sinulla on. Kaikille vioille on olemassa vastaava tavoite, joka on jokin sellainen kyky, taito, ominaisuus, jonka lisääntyminen vähentää kyseistä ”vikaa”. Esimerkiksi liiallista alkoholinkäyttöä vastaava tavoite voi olla raittius tai hallittu juominen tai jatkuva myöhästeleminen työpaikalta jolloin tavoitteena on olla ajoissa työpaikalla. (Furman & Ahola 2002, 26, 68.)

Tavoitteen kiinnostavuuteen liittyvät kysymykset:

- Mitä hyötyä sinulle olisi jos tekisit asia x:n?
- Miksi se kiinnostaa sinua?
- Mitä mahdollisuuksia sen tekeminen avaisi tulevaisuudessa? Mitä tämä tulevaisuuden hyöty sinulle merkitsisi?
- Miten tämä asia liittyy periaatteisiisi tai sinulle tärkeisiin arvoihin niiden takana?

Tavoitteen saavuttamisen todennäköisyyteen liittyviä kysymyksiä?

- Milloin olet onnistunut jossakin vastaavankaltaisessa tekemisessä kuin tämä asia? Miten sait sen silloin aikaan? Mitä niistä taidoista voisit käyttää nyt?
- Mitä sellaisia tavoitteita ja kykyjä sinulla on, jotka auttavat asian x:n tekemisessä?
- Ketkä ovat sitä mieltä, että pystyt tähän? Miksi he ajattelevat niin?

Tekemisen iloon liittyvät kysymykset:

- Millaista on parhaimmillaan tehdä tätä asiaa
- Mitkä osavaiheet siinä ovat kiinnostavia tai vähiten ikäviä? Miksi?
- Kenen kanssa tai millaisissa tilanteissa teet x:ää? Miten ja milloin tehtynä se on kiinnostavinta tai vähiten puuduttavaa? (Hirvihuhta & Litovaara 2003, 34–35.)

TEHTÄVÄKSI JA POHDITTAVAKSI

Tarkkaile työpisteessäsi valmentautujien puheita. Kun valmentautuja esittää valituksen ja kertoo, miten huonosti jokin asia on, auta häntä valmentavilla kysymystavoilla tarkentamaan:

- Miten hän toivoisi asian olevan?
- Mitä hän haluaa muiden tekevän?
- Mitä hän aikoo itse tehdä, että asia saadaan korjatuksi?

Arvioi jälkepäin itsellesi, miten onnistuit kyseisessä tilanteessa. Mikä toimi ja mitä voisit vielä parantaa? Huomaa, että oma puhetapasi on toisen ratkaisumallia tarkentava eikä omaa ideaasi markkinoiva.

Mikä on tärkein kehittymistavoitteesi tähän osioon liittyen?

(Hirvihuhta & Litovaara 2003 ,99.)

Voimavarat esiin

Mitä enemmän valmentautujalla on voimavaroja käytettävissään, sitä todennäköisemmin hän saavuttaa tavoitteensa. Itsensä kehittämisenä monet eri asiat voivat olla voimavaroina. Valmentautujalle on hyötyä hänen vahvuuksistaan myös menneistä kokemuksistaan, muista ihmisistä, koulutuksesta, kirjoista, uskonnosta jne. Heillä on enemmän voimavaroja kuin mistä he itse ovat tietoisia ja siksi voimavarojen määrätietoinen kartoittaminen on hyödyllistä. Valmentautajat voivat jopa alkaa nähdä aikaisemmin elämää hankaloittavina pitämiä asioita voimavaroina. (Furman & Ahola 1999, 36.) Kun menneisyys nähdään myönteisessä valossa, siitä tulee voimavara, joka auttaa ihmisiä saavuttamaan tavoitteensa. Peggy Penn, perheterapeutti kysyy asiakkailtaan, ovatko he tulleet vahvemmiksi vai heikommiksi kokemiensa koettelemusten seurauksena. Hyvin usein ihmiset vastaavat, että heidän kokemuksensa ovat tehneet heistä

vahvempia. Vaikeatkin koettelemukset voivat olla arvokkaita oppimiskokemuksia. (Furman & Ahola 1993, 28.) Ongelmien ratkomisessa menneisyytemme on korvaamaton yhteistyökumppani, siihen tulisi suhtautua kunnioittavasti pitäen menneisyyttä auttajana ja voimavarana pikemminkin kuin ongelmien lähteenä. Keskusteleminen menneisyydestä voi olla kannustavaa ja rohkaisevaa kunhan menneisyyden tapahtumia tarkastellaan kasvattavina ja opettavina kokemuksina pikemminkin kuin ongelmien alkulähteenä. (Furman & Ahola 1993, 25, 28, 30, 42.)

Jo pelkästään sen huomaaminen, että meillä on vahvuuksia enemmän kuin olemme tottuneet ajattelemaan, lisää uskoa itseemme ja antaa meille toiveikkuutta. Vahvuutemme muuttuvat voimavaroiksi kun saamme ne valjastettua palvelemaan tavoitteen saavuttamista. (Furman & Ahola 1999, 36–37.) Valmennuksessa voidaan keskittyä erityisesti sellaisiin tekijöihin, jotka ovat auttaneet aikaisemmin vastaavassa tilanteessa. Esimerkiksi, jos valmennettava on aikaisemmin onnistunut saamaan opiskelutehtävän suoritettua pohtimalla, mikä silloin auttoi ja mistä silloin oli hyötyä. Miten hän silloin toimi? Tarkastelemalla näitä aikaisempia onnistumisia, usko kasvaa siihen, että tällä hetkellä on myös mahdollisuus onnistua. Valmennettava alkaa rakentaa myönteisempää käsitystä itsestään huomattessaan, että elämässä on myös onnistumisia. Hyvä keino on kirjata asiakkaan vahvuuksia paperille, asiakkaasta on hyvin voimaannuttavaa nähdä konkreettisesti niitä asioita, joissa hän on onnistunut. Aikaisemmista onnistumisista voidaan etsiä myös konkreettisia toimintatapoja, joita tarvitaan tähän hetkeen, jotta onnistuminen ja tavoitteen saavuttaminen olisi mahdollista. (Mannström-Mäkelä & Saukkola 2008, 60.)

Uudelleen määrittely on keino, jossa asiat nähdään toisella tavalla. Parhaiten uudelleen määrittely toimii silloin kun asiakas kokee oivalluksen siitä, että hänen toimintatapojaan tarkastellaan myös toisesta, myönteisestä näkökulmasta. Valmentautujaa ei nähdäkään vain syrjäytymisvaarassa olevana epäonnistujana vaan henkilönä joka on myös onnistunut monella elämän alueellaan. Tämä antaa valmentautujalle uskoa itseensä ja omiin kykyihinsä ja luottamusta yrittää uudelleen. Uudelleen määrittelyssä on hyvä käyttää hänen kieltä ja ilmaisutapojaan. Tällöin tilanne tuntuu hänestä tutulta ja hän voi hyväksyä uuden tavan nähdä ja ilmaista asioita. (Mannström & Saukkola 2008, 60.)

Toiset ihmiset ovat meille tärkeitä voimavaroja. Heidän tukensa, apunsa, neuvonsa, kannustuksensa, ideansa, esimerkkinsä, varoituksensa ovat meille korvaamattomia. Mitä paremmin olemme tietoisia siitä, millä tavoin muut ihmiset auttavat meitä saavuttamaan tavoitteita elämässämme, sitä enemmän arvostamme tukijoukkojamme. Voimavaroina voivat olla omaisemme, ystävämme, työtoverimme, monet ihmiset joita arvostamme. (Furman & Ahola 1999, 39–40.)

TEHTÄVÄKSI JA POHDITTAVAKSI

Piirrä voimavara-aurinko ja siihen säteitä. Kirjaa auringon yhdelle säteelle sellaisia taitoja, kykyjä, avuja, positiivisia asioita, mitä sinulla on. Mieti, miten voit hyödyntää voimavarojasi tavoitteen asettelussa.

Kirjoita auringon seuraaville säteille sellaisten henkilöiden nimiä, jotka ovat elämässäsi voimavaroja. Kirjoita kunkin henkilön kohdalle, millä tavalla ja missä mielessä hän on sinulle voimavara.

Kirjaa voimavara-aurinkoosi jäljellä oleville säteille muita elämässäsi olevia merkityksellisiä voimavaroja. Mieti, mitä noista voimavaroista voisi olla sinulle hyötyä tavoitteen saavuttamisessa.

Tee sama tehtävä valmentautujan kanssa. (Furman & Ahola 1993, 38–40)

7.4 Työvalmentajille tehty kysely ja sen tulokset

Kuten luvussa 7.1 kerrottiin, halusimme kysyä työvalmentajilta heidän ajatuksiaan ja mielipiteitään työvalmennukseen liittyen. Kysyimme heiltä seuraavia asioita:

1. Millaisia ohjaustaitoja työvalmentajan työssä tarvitaan?
2. Kerro ajatuksiasi valituista teemoista ja tehtävistä; mitkä niistä ovat keskeisiä, mitä mahdollisesti lisäisit. Perustele vastauksesi!
3. Millaisia odotuksia ja toiveita Sinulla on teemoja käsitteleviin työvalmentajien ryhmätapaamisiin liittyen?

Opettajan hyväksytyä kysymykset yksilövalmentaja jakoi lomakkeet työvalmentajille. Viidelle työvalmentajalle lomakkeet vietiin henkilökohtaisesti ja he saivat samalla tietoa kyselyn tarkoituksesta, palauttamisesta ja mahdollisuuden esittää kysymyksiä. Menettelimme näin, koska emme olleet varmoja siitä, onko heillä mahdollisuus käyttää sähköpostia. Kahdelle työvalmentajalle kysely lähetettiin

sähköpostitse ja ohjeistuksen he saivat puhelimitse. Vastausaikaa oli viikko. Yksi vastaus palautettiin sähköpostin kautta ja viisi vastausta yksilövalmentaja haki henkilökohtaisesti. Yksi lomake jäi palauttamatta.

Katulähetyksellä on tällä hetkellä seitsemän työvalmentajaa jotka olivat hyvin tavoitettavissa. Kyselylomake lähetettiin kaikille joten kyseessä on kokonaisotanta. Tämä oli tarkoituksenmukaista perusjoukon koko, seitsemän työvalmentajaa, ja kehittämistehtävämme luonne huomioonottaen. Kun tutkija jakaa lomakkeet ja ohjeistaa niiden täyttämiseen kyseessä on kontrolloitu kysely. Halusimme käyttää avoimia kysymyksiä, koska ne antavat vastaajalle mahdollisuuden kertoa mielipiteensä ilman johdattelua tai rajoitusta. Hirsjärvi ym. (1997, 197) toteavat, että avoin kysymys ei ehdota vastauksia, osoittaa vastaajien tietämyksen aiheesta ja osoittaa mikä on keskeistä tai tärkeää vastaajien ajattelussa. Se antaa myös mahdollisuuden tunnistaa motivaatioon liittyviä seikkoja ja vastaajien viitekehyksiä.

Vastausten analysointi

Kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään ihmisten kokemusten, käsitysten, näkemysten kuvaukseen sekä motivaation tutkimukseen. Kvalitatiivinen tutkimusote sopii tutkimusalueeseen, jos siihen halutaan saada uusi näkökulma tai epäillä teoriaa tai käsitteen merkitystä. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 49–50.)

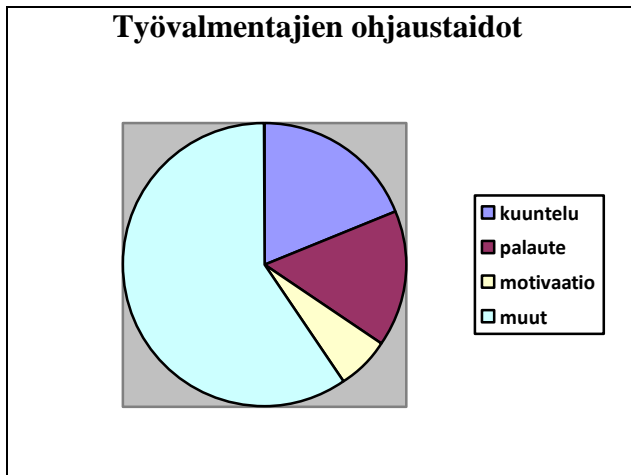
Analysoimme aineiston sisällönanalyysimenetelmällä, joka on kvalitatiivisen aineiston perusanalyysimenetelmä. Aineiston analyysi aloitetaan useimmiten aineiston keräämisen yhteydessä. Kvalitatiivisen aineiston käsittelyssä käytetään tiettyjä perustekniikoita aineiston analyysissä. Näitä ovat muun muassa koodaus, reflektiiviset muistiinpanot ja marginaaliset merkinnät. Koodi on symboli, jonka avulla sanoja tai lauseita luokitellaan. Kategoriat johdetaan aineistosta sekä tutkimusongelmien ohjaamana. Sen jälkeen aineisto pelkistetään, ryhmitellään sekä abstrahoidaan vaiheittain. (Kankkunen & Vehviläinen- Julkunen 2009, 131–137.)

Kahden ensimmäisen kysymyksen kohdalla valitsimme analyysiyksiköt teoriaosuudestamme. Sen jälkeen aloitimme aineiston pelkistämisen ja ryhmittelyn. Jaoin ensin vastaukset pääkategorioihin, jotka nostimme teoriaosuudestamme.

Pääkategoriat olivat asiakkaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen teemat sekä työelämän ja arjenhallinnan teemat. Lausumat pelkistettiin. Sen jälkeen merkitsimme vastauksen perään koodin mihin kategoriaan vastaus kuuluu. Tämän jälkeen aloitimme uuden ryhmittelyn opetusmateriaalin pohjalta. Asiakkaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen teemaa ryhmiteltiin alakategorioihin, jotka olivat ihmiskäsitys ja arvostus, luottamuksen luominen, erilaisuuden hyväksyminen, kuunteleminen sekä palautteen antaminen ja vastaanottaminen. Työelämän ja arjenhallinnan teemat jaettiin seuraaviin alakategorioihin: myönteinen kuva tulevaisuudesta, motivaatio, tavoitteen asettaminen sekä voimavarat esiin. Merkitsimme vastauksen perään mihin kategoriaan vastaus kuuluu. Kolmannen kysymyksen kohdalla aineistosta nousi kaksi teemaa ryhmän tuki sekä työkalut valmennukseen.

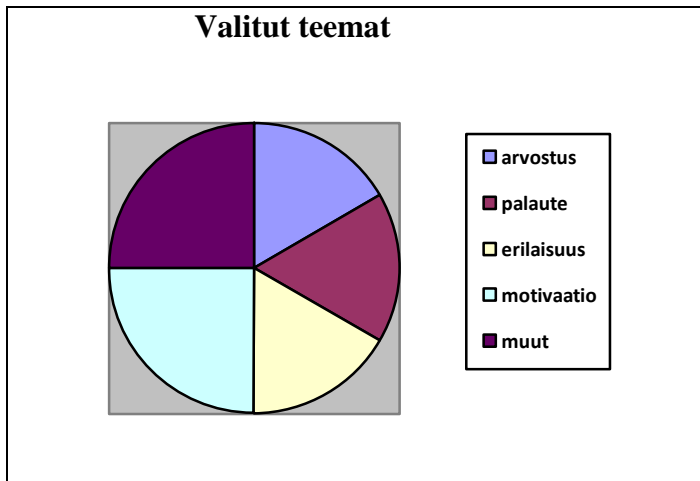
Kyselyn tulokset

Katulähetyksen seitsemälle työvalmentajalle tehtyyn kyselyyn vastasi kuusi työvalmentajaa. Jokainen vastaaja oli vastannut kaikkiin kysymyksiin. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin työvalmentajilta millaisia ohjaustaitoja heidän työssään tarvitaan. Kaikissa kuudessa vastauksessa kuuntelemisen taidon tärkeys oli nostettu esille. Kyky antaa palautetta koettiin myös tärkeäksi viidessä vastauksessa ja kaksi vastaajaa piti motivoinnin taitoa oleellisena. Yksittäisiä mainintoja saaneita taitoja ja ominaisuuksia asiakkaan kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen sekä työelämään ja arjenhallintaan liittyen löytyi lukuisia (Kuvio 3). Työvalmentajat pitivät tärkeinä henkilökohtaisina ominaisuuksina luotettavuutta, aitoutta, rehellisyyttä, empaattisuutta ja realismia. Suhtautumisessa valmennettaviin edellytetään heidän mielestään kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa, avoimuutta ja kiinnostuneisuutta sekä positiivista ja lämmintä asennetta. Arvoihin ja ihmiskäsitykseen liittyen mainituiksi tulivat positiivinen ihmiskäsitys, ihmisen arvostus ainutlaatuisena ja korvaamattomana sekä omassa toiminnassa sanojen ja tekojen vastaavuus. Edelleen yksittäisinä kommentteina oli kirjattu henkisen hyvinvoinnin parantaminen, valmennettavan voimavarojen huomioiminen työssä jaksamisessa ja keskustelu. Työvalmentajan täytyy osata vetää rajoja, asettaa tavoitteita, selvittää ristiriitoja, opettaa työelämän sääntöjä ja huolehtia vaitiolovelvollisuudesta. Työvalmennus nähdään osallistuvana työnä, jossa työvalmentaja on apuna ja tukena valmennettavien vahvuuksien kehittämisessä ja parantamisessa.



Kuvio 3. Tärkeimmät ohjaustaidot

Toisessa kysymyksessä pyydettiin nimeämään valituista teemoista keskeiset ja mitä mahdollisesti haluaisi lisätä sekä perustelemaan vastaukset. Asiakkaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen teemoista työvalmentajien mielestä tärkeimmät olivat arvostukseen ja ihmiskäsitykseen, erilaisuuden hyväksymiseen ja palautteen antamiseen liittyvät teemat. Näistä jokainen sai kaksi mainintaa. Työelämän ja arjen hallinnan teemoista nostettiin motivaatio tärkeimmäksi kolmella maininnalla ja tavoitteen asettaminen mainittiin kerran. Lisäyksiä teemoihin haluttiin työelämätaitojen kehittäminen ja parantaminen sekä työn mielekkyys (Kuvio 4). Varsinaisia perusteluja ei tullut, mutta muita kommentteja oli tähän kohtaan kirjattu kolmella vastaajalla. Yksi arvioi teemoja mielenkiintoisiksi ja kertoi saaneensa ajattelemisen aihetta ja ideoita. Toinen kirjoittaa oppineensa paljon uutta jo lukiessaan teemoista, samalla hänen luottamuksena omaan osaamiseen vahvistui. Kolmas kommentti liittyi tiedon kulun parantamiseen työyhteisössä sekä yhteisen kielen puuttumiseen. Tehtävistä ei ollut mainintaa. Yhtään erillistä mainintaa ei ollut kahdesta teemasta: Kuunteleminen ja luottamuksen luominen. Eräs vastaajista kertoo, että motivaatio kärsii palkkatukityössä, koska tietää, ettei työsuhteesta tule vakituista.



Kuvio 4. Työvalmentajien valitsemat tärkeimmät teemat.

Kolmanneksi kysyttiin millaisia odotuksia ja toiveita työvalmentajilla on teemoja käsitteleviin työvalmentajien ryhmätapaamisiin liittyen. Eräs työvalmentaja tiivistä odotuksensa ja toiveensa seuraavasti: ”Saa tukea, apua, oppia, keskusteluita, ajatusten vaihtoa, uusia ja erilaisia keinoja haastaviin valmennettaviin.” Muiden työvalmentajien ajatukset olivat hyvin samansuuntaisia. Ryhmän tuen merkitys korostui neljän henkilön vastauksissa, toiveena oli päästä avoimeen keskusteluun ja kokemusten vaihtoon työssä jaksamisen turvaamiseksi. Omaan työhön toivottiin työvälineitä ja ongelmien ratkomista yhdessä samoin. Toiveena oli mainittu myös työvalmentajien voimavarojen ja vahvuuksien saaminen käyttöön ryhmän avulla. Lopuksi toivottiin vielä, että kuhunkin teemaan ehdittäisiin syventyä.

7.5 Ryhmien toteuttamissuunnitelma

Ohjausosaamisen taitoja kehitetään monella eri tavalla. Ennen ryhmätapaamista työvalmentajat saavat seuraavan kerran teeman materiaalin luettavaksi. Ryhmätapaamisissa heille esitetään sama materiaali tiivistettynä diaesityksenä (LIITE2). He saavat myös teemasta tehtäviä, joita tekevät ryhmätapaamisten välillä. Nämä tehtävät puretaan seuraavassa tapaamisessa. Kehittäminen tapahtuu itsenäisesti lukemalla, reflektoiden omaa toimintaa tehtävien avulla, tekemällä tehtäviä omien valmentautujien kanssa, yksilövalmentajan koulutuksessa sekä vaihtamalla kokemuksia ryhmän jäsenten kesken.

Ryhmä tulee kokoontumaan Katulähetyksen nuorisotalo Katutason tiloissa Jyväskylän keskustassa. Asiasta on sovittu nuorisotalon vastaavan työntekijän kanssa. Tilat ovat keskeisellä paikalla, jonne osallistujien on helppo tulla. Suurin osa työvalmentajista työskentelee keskustan alueella. Ryhmä aloittaa toimintansa syyskuussa 2012. Ryhmä kokoontuu kymmenen kertaa, kaksi kertaa kuukaudessa työajalla, kahden tunnin ajan johon sisältyy 15 minuutin tauko. Viikonpäiväksi on valittu torstai, koska se näyttäisi olevan työvalmentajien työn kannalta paras päivä. Ryhmiin osallistuneet työvalmentajat tulevat saamaan osallistumisestaan maininnan OsaajaPlus -todistukseen.

Ensimmäiseen tapaamisen varataan muista poiketen aikaa kolme tuntia. Kaikki työvalmentajat eivät tunne toisiaan joten aluksi tutustutaan. Työvalmentajat voivat kertoa itsestään ja työstään. Yksilövalmentaja antaa työvalmentajille tehdystä kyselystä palautteen, jonka jälkeen on mahdollisuus keskusteluun. Seuraavaksi esitellään ryhmätapaamisten tavoite, tarkoitus, asiakokonaisuudet sekä ryhmien työskentelymalli. Tämän jälkeen ryhmäläiset voivat keskustellen sopia ryhmän toimintaan liittyvistä pe-lisäännöistä. Ensimmäisellä kokoontumiskerralla tarkoitus on vielä keskustella työvalmennuksesta yleensä sekä miten sitä toteutetaan Katulähetyksellä. Yksilövalmentaja johdattelee ensimmäiseen teemaan, joka on arvostus ja ihmiskäsitys, diojen avulla (LIITE 2), käyden läpi myös pohdittavat asiat ja tehtävät seuraavaa kertaa varten. Työvalmentajat saavat mukaansa monisteen kyseisen kohdan dioista sekä tekstistä.

Toinen tapaamiskerta alkaa lyhyellä kuulumiskierroksella. Edellisellä kerralla alustettua arvostuksen ja ihmiskäsityksen teemaa käydään läpi keskustellen ja vaihtaen ajatuksia. Jokainen työvalmentaja kertoo mitä huomioita ja ajatuksia annetut tehtävät ovat herättäneet ja miten käsiteltyjä asioita on voinut soveltaa arjen valmennustilanteisiin. Ryhmän lopuksi alustetaan ja jaetaan seuraavan kerran materiaali.

Ryhmäkerrat kolmesta yhdeksään etenevät toisen tapaamiskerran mallin mukaisesti. Niiden teemoina ovat luottamus, erilaisuuden hyväksyminen, kuunteleminen, palautteen antaminen ja vastaanottaminen, motivointi, tavoitteen asettaminen ja voimavarat esiin.

Viimeisellä tapaamiskerran alussa palataan vielä edellisen kerran teemaan ja tehtäviin. Viimeisen kerran keskeisin asia on käydä yhteenveto- ja palautekeskustelu. Työvalmentajilta pyydetään palautetta siitä, mitä he ovat oppineet ja voivatko hyödyntää op-

pimaansa valmennustyössä. Heiltä toivotaan myös kriittistä palautetta sekä kehittämissuhteita. Yksilövalmentaja kirjaa palautteet tulevien ryhmien kehittämistä ajatellen. Palautetta pyydetään myös vapaamuotoisesti kirjallisena.

8 POHDINTA

Katulähetyksen työvalmentajille tehdyn kyselyn perusteella työvalmentajat korostivat ohjaustaitoihin liittyen vuorovaikutustaitojen tärkeyttä, joka myös teoretiedon mukaan on keskeinen taito asiakastyössä ja ohjauksessa. Kuuntelemisen merkitystä painotettiin selkeästi. Toisaalta, kun kysyttiin mitkä valituista teemoista ovat keskeisiä, kuuntelemisen teema erillisenä ei saanut yhtään mainintaa. Tämä tulos herättää huomion. Pidetäänkö kuuntelemisen taitoa niin itsestään selvyytenä, ettei siihen tarvita ohjausta ja opastusta. He saattavat kokea jo hallitsevansa kuuntelun taidon riittävän hyvin. Voidaan pohtia myös, miten he käsittävät kuuntelun taidon, mitä siihen sisältyy heidän mielestään.

Kuten Silvennoinen (2004) on todennut, palautteen, etenkin korjaavan palautteen, antaminen koetaan yleensä vaikeaksi. Sama oli havaittavissa työvalmentajien vastauksissa, viisi kuudesta vastaajasta nosti palautteen tärkeäksi teemaksi. Valmentautujien motivaation, voimaantumisen, oppimisen ja työvalmentajien ja valmentautujan keskeisen vuorovaikutuksen kannalta palautteen antaminen ja saaminen on keskeinen asia.

Katulähetyksen valmentautujien taustat ovat hyvinkin erilaisia. Heitä on myös monista maista ja kulttuureista. Olimme ilahtuneita siitä, että ihmisten arvostus ja erilaisuuden hyväksyminen tulivat mainituiksi ohjaustaitoihin liittyvänä ja keskeisinä teemoina. Tämä voi heijastella myös toimintaympäristön eli Katulähetyksen arvoja.

Työvalmennus on keino toteuttaa aktiivista työvoimapolitiikkaa. Ihanne olisi saada ohjattua valmentautujat avoimille työmarkkinoille mutta kaikkien kohdalla se ei ole kuitenkaan realistinen tavoite. Motivointi on tärkeää riippumatta siitä, ohjataan valmentautujaa vapaille työmarkkinoille, tuettuun työhön vai pelkästään arjenhallintaan. Työvalmentajat tunnustivat motivoinnin olevan tärkeä ohjaustaito sekä käsiteltävä teema. Heräsikin kysymys, miten työvalmentajat jaksavat motivoitua itse ja motivoitua toisia, kun he itsekin ovat määräaikaissa työsuhteessa ja ovat epävarmoja työl-

listymisen suhteen. Ohjausosaamisen kehittämiseen näyttää olevan innostusta ja kiinnostusta. Vastaajien kommentteista joissa teemoja arvioitiin mielenkiintoiseksi, ajattelamisen aihetta ja ideoita antaviksi ja luottamusta omaan osaamiseen vahvistaviksi.

Yksittäisten työvalmentajien toiveet ja odotukset työvalmentajien ryhmätapaamiseen liittyen olivat hyvin samansuuntaisia. Ryhmässä toimiminen, ryhmän tuki, vertaistukille koettiin olevan tarvetta. Ryhmältä odotetaan toisaalta työvälineitä ja osaamista omaan työhön liittyen toisaalta tukea omaan työssä jaksamiseen.

Alkuperäiseen suunnitelmaamme ei kuulunut kyselyn tekeminen, mutta se osoittautui kuitenkin hyödylliseksi. Työvalmentajat lähtivät vastaamaan innostuneesti. Vastauksista heijastui se, että työvalmentajat olivat perehtyneet materiaaliin ja pohtineet kysymyksiä. Eräs työvalmentaja totesi oppineensa jo uutta materiaaliin tutustuttuaan.

Ohjausosaamisen kehittämiseen on tarvetta ja innostusta. Työvalmentajan työnkuva on laaja toisaalta ohjauksellinen osaaminen ja esimiestyö. Rajasimme työmme käsittelemään työvalmentajien ohjausosaamista nimenomaan ohjausosaamisen ydin- ja perusosaamiseen. Valinnat ovat subjektiivisia ja toisenlaisiakin teemavalintoja olisi voinut pitää perusteltuina. Yksi mahdollisuus olisi ollut tehdä ensin kysely tarpeellisista ja toivotuista teemoista, ilman etukäteen annetun materiaalin lukemista, jolloin tulos olisi saattanut olla toisenlainen. Toisaalta olemme saaneet valituille teemoille vahvistusta tehdyn kyselyn perusteella sekä epävirallisissa keskustelussa toisen yksilövalmentajan kanssa hänen tutustuttuaan työhön.

Kehittämistehtävän prosessi jäi sikäli keskeneräiseksi, että työvalmentajien ryhmiä ei toteutettu. Tämä oli tietoinen valinta. Vaihtoehtona olisi ollut valita pari teemaa ja käsitellä niitä ryhmätapaamisissa saada ja analysoida palaute. Koska kyseessä oli työelämälähtöinen kehittämistehtävä, halusimme ensin miettiä ja valmistella tavoitteen mukaisen kokonaisuuden. Ryhmien toteuttaminen ei ollut käytettävissä olevan ajan vuoksi mahdollista. Toinen opinnäytetyöntekijöistä työskentelee kyseisessä organisaatiossa, joten hän tulee oman työnsä puitteissa toteuttamaan suunnitellut ryhmät. Käytännön työn tekijöinä, teemojen ja materiaalien tekeminen on ollut mielenkiintoista ja antoisaa. Asian pukeminen opinnäytetyön muotoon oli haasteellisinta.

Ryhmien toteuttamiseen voi liittyä erilaisia käytännön haasteita. Suurin osa työvalmentajista on määräaikaissa työsuhteissa, ryhmän kokoonpano voi muuttua ohjausosaamisen kehittämisen prosessin aikana. Yksittäisten teemojen käsittelyyn sillä ei ole suurta vaikutusta, mutta ryhmädynamiikkaan se vaikuttaa. Tilanteesta ja ryhmän tarpeesta lähtien, teemoja voidaan käsitellä joustavasti siten, että ajankäyttöä painotetaan tärkeimmiksi koetuille teemoille. Alkuvaiheessa täytyy erityisesti kiinnittää huomiota ryhmän toimintaan sitoutumiseen. Työvalmentajan työssä on helposti vaarana, se ohjaustyö ja ohjausosaamisen kehittäminen jää esimiestyön varjoon. Ryhmiä voisi toteuttaa kerran vuodessa, koska työvalmentajat vaihtuvat usein ja ohjausosaamisen perusteille on tarvetta.

Materiaalin ja tehtävät voisi työstää esimerkiksi työkirjan muotoon. Tätä tehtävää olemme ajatelleet Jyväskylän ammattikorkeakoululle. Katulähetykseltä on toiveena esitetty, ohjausosaamisen materiaalin muokkaaminen sellaiseen muotoon, että sitä voitaisiin käyttää uusien työvalmentajien perehdytyksessä.

Kyselyssä nousi esille työvalmentajien tarve vertaistukeen. Asiaa voisi tutkia vielä tarkemmin. Heille voisi tehdä ryhmän kokoontumisen jälkeen kyselyn tai haastattelun miten he kokivat ryhmän vertaistuen näkökulmasta. Tämän myötä voisi seuraavien työvalmentajien ryhmätapaamisia kehittää heidän toiveidensa suuntaan.

Oman ammatillisen kehittymisen kannalta opinnäytetyön tekeminen, erityisesti kirjallisuuteen perehtyminen, toi uusia näkökulmia sekä antoi uutta ajateltavaa. Yksilövalmentajan työssä tavoitteellisuus, motivointi, kuuntelu, ovat tärkeitä taitoja ja niiden merkitys vielä selkiintyi.

LÄHTEET

- Ala-Kauhaluoma, Mika 2005. Keppiä ja porkkanaa. Voidaanko aktivoinnilla vaikuttaa työttömien työllistymiseen ja hyvinvointiin. Yhteiskuntapolitiikka 70. PDF -dokumentti. <http://yp.stakes.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 12.2.2011.
- Berg, Insoo Kim & Miller, Scott D 1994. Ihmeitä tapahtuu. Lyhytterapiainstituutti Oy. Keuruu: Otava.
- Feld, Taru 2000. Sence of Coherenc. Structure. Stability and Health Promoting Role in Working Life. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 158. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Filatov, Tarja 2007. Väli työmarkkinat työllistymisen mahdollisuutena. Kadonneet ja pudonneet – syrjäytymisen sietämätön raskaus. Teoksessa Virtanen, Annukka & Hautaluoma, Marja (toim.) Valtakunnallinen työpajajyhdistys ry. Helsinki.
- Friis, Leila, Eirola, Raija & Mannonen, Marjatta 2004. Lasten ja nuorten mielenterveysyö. Helsinki: WSOY.
- Forsman, Jaana, Hartikainen, Jari, Nyholm, Sari, Saarelainen, Jouni & Saarinen, Marjut 2003. Linkki- jakson ohjaajan käsikirja. Tavoitteellista vertaisryhmätoimintaa työtömille. Suomen mielenterveysseura.Helsinki.
- Furman, Ben & Ahola, Tapani 1999. Ratkaisukeskeinen itsensä kehittäminen. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti.
- Furman, Ben & Ahola, Tapani 1993. Muuttuset. Terapiasta ratkaisuihin. Järvenpää: Lyhytterapiainstituutti.
- Furman, Ben & Ahola, Tapani 2007. Työyhteisön hyvä henki ja kuinka se tehdään. Helsinki: Tammi.
- Hautaluoma, Marja & Virtanen, Annukka 2007. Valtakunnallinen työpajajyhdistys. Helsinki: Tuokinprint Oy.
- Heiskanen, Tarja & Salonen, Kristina 1997. Miten hoidan mielenterveyttäni. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.
- Heiske, Pirkko 1997. Hyvinvointia työyhteisöön. Helsinki: Yrityskirjat.
- von Hertzen- Oosi, Nina, Vaittinen, Elina, Ruoppila, Sampo & Virtanen, Petri 2010. Kolmannen sektorin työ- ja elinkeinohallinnolle tuottamien palveluiden ja järjestettyjen työtilaisuuksien vaikutukset. Työ -ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys, 13/2010. PDF –dokumentti. <http://www.tem.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 20.8.2011.
- Hirvihuhta, Harri & Litovaara, Anneli 2003. Ratkaisun taito. Vammala: Tammi.
- Hirsjärvi Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara Paula 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Julkunen, Raija 2002. Työtä vastaan. Yhteiskuntapolitiikka 67:4. PDF -dokumentti. <http://www.stakes.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.10.2011.

Jyväskylän Katulähetys ry. Yhdistyksen www-sivut.<http://www.jklkl.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 15.4.2011.

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina 2005. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.

Kaivola, Taru 2003. Työpaikan ihmissuhteet. Helsinki: Kirjapaja Oy.

Kaivola, Taru & Launila, Heikki 2007. Hyvä työpaikka. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Kankkunen Päivi & Vehviläinen – Julkunen Katri 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro Oy.

Keski-Suomen työllisyyskatsaus 31.1.2012. Keski-Suomen ELY-keskus. PDF-dokumentti. <http://www.ely-keskus.fi>. Päivitetty 21.2.2012. Luettu 18.3.2012.

Kettunen, Reetta, Kähäri-Wiik, Kaija, Vuori-Kemilä, Anne & Ihalainen, Jarmo 2002. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Helsinki: WSOY.

Kiikkala, Irma 2007 , Kehittämistyö ja jatkuva muutos. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. PDF- dokumentti. Verkkojulkaisu. <http://www.pkamk.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 13.1.2012.

Kosonen, Ulla 2008. Arjen politiikat- projekti. Jyväskylä: Jyväskylän Katulähetys ry.

Kotiranta, Tuija 2008. Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto.

Kukkonen, Tuula 2003. Vajaakuntoisten työllistyminen ja yritysten sosiaalinen vastuu. Yhteiskuntapolitiikan raportteja. Joensuun yliopisto. PDF - dokumentti. <http://joypub.joensuu.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 25.11.2011.

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1295. WWW -dokumentti. <http://www.finlex>. Ei päivitystietoa. Luettu 15.5.2011.

Lampikoski, Timo 1998. Urasuunnittelun opas. Juva: WSOY.

Leinonen, Markku 2010. Katulähetysilloista tuettuun asumiseen. Jyväskylä: Jyväskylän Katulähetys ry.

Lempinen, Juho 2010. Nuorten arki hallintaan seikkailukasvatuksella. Teoksessa Hämmäläinen, Juha (toim.) sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2010. Suomen sosiaalipedagoginen seura ry.

Mannström, Tuija & Saukkola, Kirsi 2008. Voimaannuttavan ohjauksen käsikirja. Helsinki: Palmenia.

Mattila, Kati-Pupita 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Möttönen, Sakari & Niemelä, Jorma 2005. Kunta ja kolmas sektori. Jyväskylä: PS-kustannus.

Nikula, Lea (toim)2011. Tuettu työllistäminen - projekti. Loppuraportti Nuorten ystävät ry. PDF –dokumentti. www.nuortenystavat.fi. Ei päivitystietoa. Luettu 11.9.2011.

Ojanen, Sinikka 2003. Ohjauksesta oivallukseen – ohjausteorian kehittelyä. Teoksessa Silkelä, Raimo (toim.) Tutkimuksia opetusharjoittelun ohjauksesta Suomen harjoittelukoulujen vuosikirja no:1, 2003. Verkkooversio Savolainen, Erkki (toim.) <http://sokl.joensuu.fi/verkkojulkaisut/ohjaus/ojanen.htm>. Ei päivitystietoa. Luettu 6.11.2011.

Onnismaa, Jussi 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Onnismaa, Jussi, Pasanen, Heikki & Spangar, Timo 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus.

Paloniemi, Susanna 2004. Ikä, kokemus ja osaaminen työelämässä. Työntekijöiden käsityksiä iän ja kokemuksen merkityksestä ammatillisessa osaamisessa ja sen kehittämisessä. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 253. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Parpo, Antti 2007. Työllistymisen esteet. Helsinki: Stakes.

Pasanen, Heikki 2004. Työssäoppimisen ohjausprosessi – ohjaus välitysten ja vuoro-vaikutuksen tuottamisena. Teoksessa Onnismaa, Jussi, Pasanen, Heikki & Spangar, Timo. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet. Jyväskylä: PS-kustannus, 157–176.

Pekkala, Terho (toim.) 2009. Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. 6. Painos.

Pelkonen, Anu & Louhi, Atte 2010. Avain OsaajaPlus maailmaan. Keski-Suomen yhteisöjän Tuki ry, Duunari-hanke .WWW - dokumentti. www.yhdistystori.fi. Päivitetty 29.12.2010. Luettu 27.11.2011

Pohjola, Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.

Rasila, Minna & Pitkonen, Maria 2009 a. Hyvä ryhmä, toimiva tiimi. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Rasila, Minna & Pitkonen, Maria 2009 b. Ihana, kamala palaute. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Rasila, Minna & Pitkonen, Maria 2010. Motivaatio, työn ilo ja into. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

- Riikonen, Eero 2000. Henkinen hyvinvointi, voimanlähteet, kuntoutuminen. Teoksessa Onnismaa, Jussi, Pasanen, Heikki & Spangar, Timo (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus, 41–56.
- Roos, Jeja-Pekka 1988. Elämäntavasta elämäkertaan. Jyväskylä: Tutkijaliitto.
- Ruohotie Pekka 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Räsänen, Juhani 1997. Kehityksen ulottuvuuksia. Kehityssuuntautunut oppiminen ja –arviointi. Jyväskylän yliopiston Täydennyskoulutuskeskus. Johtamiskoulutuksen julkaisu 8. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Räsänen, Juhani 2002. Voimaantumisen oikeus ja välttämättömyys. Ammatillisen voimaantumisen edellytykset ja käytäntö. Järvenpää: Julkiviestintä Oy.
- Silvennoinen, Markku 2004. Vuorovaikutuksen avaimet. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Suomen perustuslaki 731/1999. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 18.3.2011.
- VATES- säätiö. WWW-dokumentti. <http://www.vates.fi/virpa/yksilovalmennus>. Ei päivitystietoa. Luettu 15.11.2011.
- Vilén, Marika, Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2002. Vuorovaikutuksen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS -kustannus.
- Ylipaavalniemi, Pasi 2005. Erityistyölistämisen yksiköt heikossa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille. Sosiaali- ja terveysministeriön selvitys. Vates-säätiö. PDF- dokumentti.<http://www.stm.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.1.2011.

HYVÄ TYÖVALMENTAJA!

Olemme tekemässä opinnäytetyötä Mikkelin Ammattikorkeakouluun ja aiheenamme on ” Työvalmentajien ohjausosaamisen kehittäminen Jyväskylän Katulähetyksellä”.

Työn tavoitteena on Suunta –ylös projektiin liittyen pyrkiä tukemaan Sinua työvalmentajan vaativassa työssäsi. Olemme valinneet muutamia mielestämme tärkeitä teemoja, jotka liittyvät työvalmentajien ohjausosaamiseen. Teemoja ja tehtäviä on tarkoitus käsitellä työvalmentajien ryhmässä yhdessä yksilövalmentajan kanssa.

Kuulisimme mielellämme Sinun mielipiteesi kehittämistyön tueksi. Lue ensin saamasi kirjallinen materiaali ja vastaa sitten kysymyksiin.

1. Millaisia ohjaustaitoja työvalmentajan työssä tarvitaan?

2. Kerro ajatuksiasi valituista ja tehtävistä; mitkä niistä ovat keskeisiä, mitä mahdollisesti lisääisit tai poistaisit. Perustele vastauksesi!

3. Millaisia odotuksia ja toiveita Sinulla on teemoja käsitteleviin työvalmentajien ryhmätapaamisiin liittyen?

KIITOS VASTAUKSISTA!

Kaisi Partanen

Päivi Piili-Sinkkonen

<p>OHJAUSOSAAMISEN PERUSTEITA TYÖVALMENTAJILLE</p>	<p>ASIAKKAAN KOHTAAMISEN JA VUOROVAIKUTUKSEN TEEMAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ihmiskäsitys ja arvostus lähtökohtana • Luottamuksen luominen • Erilaisuuden hyväksyminen • Kuunteleminen • Palautteen antaminen ja vastaanottaminen
<p>IHMISKÄSITYS JA ARVOSTUS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ihmiskäsityksemme määrittelee suhtautumisemme toisiin ihmisiin • Ihmiskäsitys kehittyy ajan ja kokemuksen myötä • Negatiivinen vs. positiivinen ihmiskäsitys • Organisaation ihmiskäsitys 	<p>Ihmiskäsitys... jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ihmisarvo on jokaiselle kuuluva, ehdoton oikeus • Arvostus on osa vuorovaikutusta, joka edistää henkistä hyvinvointia • Arvostus näkyy kunnioittavana suhtautumisena • Arvostus auttaa ottamaan vastuuta, toimimaan aikuismaisesti ja rakentavasti yhteistyössä
<p>Ihmiskäsitys ... jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osoita kiinnostusta hänen työtään kohtaan • Kysy häneltä neuvoa • Pyydä häntä auttamaan asioissa, jotka tiedät hänen osaavan hyvin • Kysy hänen mielipidettään • Ole kiinnostunut hänen näkemyksistään • Kerro hänelle, että häneltä saamasi apu oli hyödyllinen ja tarpeellinen 	<p>LUOTTAMUS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luottamus edellyttää avoimuutta, avoimuus luottamusta • Luottamusta herättävä ihminen on aito ja rehellinen • Luottamusta herättävän ihmisen sanat ja teot vastaavat toisiaan • Luottamus on hoito- ja asiakassuhteissa ehdoton edellytys hyvälle yhteistyölle

<p style="text-align: center;">Luottamus ... jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaitiolovelvollisuus ja asiakkaan parhaaksi toimiminen • Ammatillinen osaaminen on osa työntekijän luotettavuutta • Omien rajojen myöntäminen rehellisesti itselle ja asiakkaille – älä lupaa liikoja! • Tuttuus auttaa luottamaan toiseen ihmiseen 	<p style="text-align: center;">Luottamus ... jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muista: luottamuksen syntyminen vaatii aikaa, mutta se voi rikkoutua hetkessä • Ryhmän keskinäistä luottamusta voi edistää <ul style="list-style-type: none"> - Tarjoamalla apua sitä tarvitseville - Pyytämällä apua muilta - Antamalla muiden auttaa sinua
<p style="text-align: center;">Tehtäväksi... jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitä luottamuksellisen suhteen syntyminen edellyttää? • Miten jo saavutettua luottamusta voi ylläpitää? • Mikä on tärkein kehittymistavoitteesi tämän osion (arvostus, erilaisuuden hyväksyminen, luottamus) asioihin liittyen? 	<p style="text-align: center;">ERILAISUUDEN HYVÄKSYMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erilaisuus voi herättää epäluuloisuutta, epävarmuutta, jopa pelkoa • Erilaisuuden hyväksyminen edellyttää toisen ihmisen aitoa kohtaamista sekä • Omien käsitysten ja ajattelutapojen kyseenalaistamista • Erilaisuuden kohtaaminen ja samanlaisuuden löytäminen edellyttää joustavuutta, suvaitsevaisuutta ja kunnioittavaa asennetta
<p style="text-align: center;">Erilaisuus positiivisena asiana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voimavara ja rikkaus • Erilaiset ihmiset täydentävät toisiaan; erilaiset vahvuudet ja taidot • Kyseenlaistaminen ja terve kriittisyys käynnistävät muutoksen ja kehityksen • Erilaisuus on myös työyhteisön todellisuudentajua ylläpitävä tekijä 	<p style="text-align: center;">Erilaisuus työyhteisössä</p> <ul style="list-style-type: none"> • Työyhteisössä ei yleensä voi valita työkavereitaan, alaisiaan, esimiehiään • Hyvän yhteistyön perustana on erilaisuuden tunnistaminen, hyväksyminen ja sietäminen, vaikka ei aina pysty ymmärtämään toisen tapaa ajatella ja toimia • Työpaikalla erojen huomioonottaminen on oikeudenmukaista kohtelua, miksi?

<p style="text-align: center;">TEHTÄVÄKSI JA POHDITTAVAKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miten voit työyhteisössäsi osoittaa arvostavasi työtovereitasi / alaisiasi / esimiehiäsi? • Miten arvostuksen osakseen saaminen vaikuttaa valmentautujaan - tai sinuun itseesi? • Miksi erilaisuus voi ärsyttää? • Mitä hyötyä on siitä, että työpisteessäsi on erilaisia ihmisiä? • Miten erilaisuuteen liittyvää epävarmuutta ja ennakkoluuloja voi poistaa? 	<p style="text-align: center;">KUUNTELEMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuuntelemisen taito on tärkeä, mutta vaikea • Kuuntelemista voi opetella ja harjoitella • Kuuntelemisen taito on sitä, että pystyy poimimaan oleellisen toisen sanomista • Osa-alueita ovat: sanojen ja kuullun ymmärtämisen, vertailun, yhdistelyn, tiivistämisen, tulkitsemisen, arvioimisen ja päättelyn taidot
<p style="text-align: center;">Kysymysten esittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • On oleellinen kuuntelemisen taitoja kehitettäessä • Sen avulla voi herättää toisen mielenkiinnon, motivoida häntä jatkamaan vuorovaikutusta, saada selville näkemyksiä, asenteita, tarpeita • Kysymällä voi saada faktatietoa, mielipiteitä, tarkentaa, selvittää, varmistaa asioita • Kysymällä voi selvittää ongelmia, syitä ja seurauksia 	<p style="text-align: center;">Kysymysten esittäminen ... jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esitä kysymys – vaikutat siihen, mistä seuraavaksi puhutaan eli mitä seuraavaksi kuuntelet! • Kiinnitä kysyessäsi huomiota sanavalintoihin ja kysymystekniikoihin • Aloita kannustavalla ja myönteisellä ilmaisulla • Kysymysten neljä tyyppiä: avoin, suljettu, uudelleen muotoiltu ja johdatteleva
<p style="text-align: center;">Kun kysyt, muista seuraavat asiat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esitä kysymykset lyhyesti • Kysy selkeästi • Puhu ymmärrettävästi • Etene asia kerrallaan • Esitä kysymys kerrallaan • Pidä tavoite mielessä, etene sitä kohden • Kuuntele vastaus, älä oleta sitä 	<p style="text-align: center;">POHDITTAVAKSI JA TEHTÄVÄKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miksi kuunteleminen on työssäsi tärkeää? • Arvioi omia kuuntelemisen taitojasi; mitkä ovat vahvuutesi ja kehittämistarpeesi? • Miten tässä osiossa esitetyt eri tyyppiset kysymykset palvelevat sinua työssäsi eri tilanteissa? Harjoittele niiden käyttöä! • Mikä on tärkein kehittymistavoitteesi tässä osiossa?

<p style="text-align: center;">PALAUTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palaute auttaa sen saajaa kehittymään • Palaute auttaa asettamaan ja tarkentamaan tavoitteita • Positiivinen palaute: myönteinen palaute, kehut, kiitokset, rohkaisu, kannustus <ul style="list-style-type: none"> - tulee olla todenmukaista - lisää jaksamista ja työmotivaatiota - työilmapiiri ja työsuoritukset paranevat 	<p style="text-align: center;">Palaute ... jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negatiivinen palaute: kielteinen palaute, moite, jopa haukkuminen <ul style="list-style-type: none"> - saa aluksi ihmisen yrittämään enemmän - jatkuessaan vähentää työmotivaatiota, heikentää työkykyä • Rakentava palaute: rakentavaa kritiikkiä <ul style="list-style-type: none"> - myös nimitykset korjaava tai kriittinen palaute
<p style="text-align: center;">Palaute... jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> - tuo esille muutoksen tarpeen - tuo esille sen, missä palautteen saaja on sen antajan mielestä jo onnistunut • Paras kritiikki on: <ul style="list-style-type: none"> - suoraa - täsmennettyä - minä –muotoista • Palautteen puuttuminen koetaan pahimpana 	<p style="text-align: center;">Palautteen antaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Älä kritisoi sellaista, mitä ei voi enää muuttaa • Valitse sopiva aika ja paikka • Ole täsmällinen, aloita myönteisesti ja rauhoita tilanne • Tarjoa ratkaisua • Kiitä parannuksista • Kuuntele aktiivisesti • Kohota lopuksi palautteen saajan itsetuntoa
<p style="text-align: center;">Palautteen vastaanottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ota kritiikki vastaan oppimista edistävänä tekijänä • Tarvittaessa pyydä kritisoijaa keskittymään asiaan, ei henkilöön • Tee selventäviä kysymyksiä varmistaaksesi kritiikin ymmärtämisen oikein • Päättää onko jotain muutettavissa, haluatko tehdä nämä muutokset • Kiitä kritiikin antajaa rehellisestä palautteesta 	<p style="text-align: center;">POHDITTAVAKSI JA TEHTÄVÄKSI</p> <p>”Neuvo on helpompi ottaa vastaan kuin arvostelu. Ehdotus on helpompi ottaa vastaan kuin neuvo. Toivomus on helpompi ottaa vastaan kuin ehdotus” (Furman & Ahola 2007.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitä ajatuksia tämä herättää palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen liittyen? • Millainen olet palautteen antajana ja vastaanottajana? Vahvuutesi? Kehittämistarpeesi?

<p style="text-align: center;">POHDITTAVAKSI ... jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Millaisia hyviä ja huonoja palautteen saamiseen liittyviä tilanteita kohdallesi on sattunut? • Palauta mieleesi jokin onnistunut palautteen antamis- tai vastaanottamistilanne. Mikä teki siitä onnistuneen? • Seuraavan viikon aikana kiinnitä huomiota positiivisen ja rakentavan palautteen antamiseen työyhteisössäsi. Jaa kokemuksesi seuraavassa ryhmätapaamisessa. • Mikä on tärkein palautteeseen liittyvä kehittämistavoitteesi? 	<p style="text-align: center;">Motivaatiota lisäävät tekijät</p> <ul style="list-style-type: none"> • Työn kokeminen merkitykselliseksi ja omien arvojen mukaiseksi • Sisällöltään kiinnostavat ja sopivasti vaihtelevat työtehtävät • Onnistuminen ja aikaansaamisen tunne • Sopiva haasteellisuus • Riittävä tuki tekemiseen
<p style="text-align: center;">Motivaatio...jatkuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Myönteiset suhteet muihin ihmisiin ja hyvät yhteistyökäytännöt, yhteenkuuluvuus • Edistymisen huomiointi, rakentava palaute ja kiitos • Mahdollisuudet kehittyä itse ja kehittää työtään haluamaansa suuntaan • Hyvät työskentelyvälineet, työtilat ja olosuhteet • Riittäväksi koettu korvaus työstä 	<p style="text-align: center;">TEHTÄVÄKSI JA POHDITTAVAKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitkä edellä olevasta listasta ovat sinulle tärkeimmät asiat? • Mikä on sinun motivaattori? • Käy listää läpi valmentautujan kanssa. Mitkä asiat motivoivat häntä? • Mikä on kehittämistavoitteesi tässä osiossa?
<p style="text-align: center;">TAVOITTEEN ASETTAMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hyvin muotoiltu tavoite: • Asiakkaalle tärkeä • Pieni • Konkreettinen, määriteltävissä oleva ja käyttäytymiseen liittyvä • Mieluummin jonkin alkaminen kuin loppuminen • Realistinen ja kovaa työtä vaativa 	<p style="text-align: center;">Tavoitteen kiinnostavuus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitä hyötyä siitä on? • Miksi se kiinnostaa • Mitä mahdollisuuksia sen tekeminen avaisi tulevaisuudessa? • Miten tämä asia liittyy periaatteisiisi tai sinulle tärkeisiin arvoihin?

Monisivuinen liite

<p style="text-align: center;">Tavoitteen saavuttaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milloin olet onnistunut jossakin vastaavassa tekemisessä kuin tämä asia? • Miten sait sen silloin aikaan? • Mitä niistä taidoista voi nyt käyttää? • Millaisia kykyjä sinulla on, jotka auttavat tavoitteen saamisessa? 	<p style="text-align: center;">TEHTÄVÄKSI JA POHDITTAVAKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarkkaile työpisteessäsi valmentautujien puheita. Kun valmentautuja esittää valituksen ja kertoo, miten huonosti jokin asia on, auta häntä valmennettavilla kysymyksillä tarkentamaan: <ul style="list-style-type: none"> • Miten hän toivoisi asian olevan? • Mitä hän haluaa muiden tekevän? • Mitä hän itse aikoo tehdä, että asia saadaan korjatuksi? • Arvioi jälkepäin itsellesi, . Miten onnistuit kyseisessä tilanteessa. Mikä toimi ja mitä voisit vielä parantaa? Huomaa, että oma puhetapasi on toisen ratkaisumallia tarkentava eikä omaa ideaasi markkinoiva.
---	---

<p style="text-align: center;">VOIMAVARAT ESIIN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valmennuksessa keskitytään asioihin jotka auttaneet aiemmin vastaavassa tilanteessa • Mikä silloin auttoi, mistä oli hyötyä? • Miten valmennettava silloin toimi? • Aikaisemmista onnistumisista etsitään konkreettisia toimintatapoja joita tarvitaan tähän hetkeen • Kun menneisyys nähdään myönteisessä valossa siitä tulee voimavara joka auttaa ihmistä saavuttamaan tavoitteensa 	<p style="text-align: center;">Uudelleen määrittely</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keino, jossa asiat nähdään toisin • Valmentautuja nähdään henkilönä joka onnistunut monella elämän alueella • Toiset ihmiset ovat meille tärkeitä voimavaroja • Mitä paremmin olemme tietoisia siitä, miten muut auttavat meitä sitä enemmän arvostamme tukijoukkojamme.
<p style="text-align: center;">TEHTÄVÄKSI JA POHDITTAVAKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piirrä voimavara- aurinko ja siihen säteitä. Kirjaa auringon säteelle sellaisia taitoja, kykyjä, avuja , positiivisia asioita sinulla on? • Miten voit hyödyntää voimavarojasi tavoitteen asettamisessa? • Kirjoita auringon seuraaville säteille sellaisten henkilöiden nimiä, jotka ovat elämässäsi voimavaroja. Kirjoita kunkin henkilön kohdalle, millä tavalla ja missä mielessä hän on sinulle voimavara. 	<p style="text-align: center;">Voimavarat jatkuu...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kirjaa voimavara-aurinkoosi jäljellä oleville säteille muita elämässäsi olevia merkityksellisiä voimavaroja. Mieti, mitä noista voimavaroista voisi olla sinulle hyötyä tavoitteen asettamisessa • Tee sama tehtävä valmentautujan kanssa.

LIITE 2(7).

Monisivuinen liite

LIITE 2(8).

Monisivuinen liite

LIITE 2(9).

Monisivuinen liite

LIITE 2(10).

Monisivuinen liite