

AVO 2006

Ammatillisen ohjauksen vuosikirja
Årsbok för yrkesinriktad vägledning



TYÖMINISTERIÖ
ARBETSMINISTERIET

AVO 2006

Ohjausalan ammattilehti vuodesta 1956 – vuosikirja vuodesta 1995
Facktidsskrift för vägledningsbranschen sedan år 1956 – årsbok sedan år 1995

Julkaisija

Työministeriö
Toimeenpano-osasto/
Työvoiman kehittäminen ja ohjaus

Utgivare

Arbetsministeriet
Verkställande avdelningen/
Utveckling och vägledning av arbetskraft

Työryhmä

Arbetsgrupp
Anneli Tallqvist
Teija Felt
Patrik Kuusinen
Harry Pulliainen
Kirsi-Marja Putkonen
Liisa Winqvist

Graafinen suunnittelu

Grafisk planering
Tarja-Leena Helin

Jakelu

Distribution
Leena Lammi

* Vuosikirja lähetetään alalla toimiville ja yhteistyöosapuolille

* Årsboken sänds till personer verksamma inom vägledning och samarbetspartner

Edita Prima Oy
Helsinki 2006
ISSVN xxxx-yyyy

Pitkä taival takana, uudet polut edessä, Anneli Tallqvist.....	1
En lång färd tillryggalagd, nya stigar väntar, Anneli Tallqvist	2
AmmatINVALINNAHOJAUKSEN TUOTTAVUUDEN JA TOIMINNAN ARVIOINTIA, Antti Tapaninen	3
Muistikuvia ammatINVALINNAHOJAUKSEN vaiheista, Olavi Tasola..	7
Näkökohtia ammatINVALINNAHOJAUKSESTA työhallinnon ohjauksessa ja organisaatiossa, Tapio Suvanto	10
Ikkuna ammatINVALINTAPSYKOLOGIN asiakastyöhön, Ritva Ruponen	13
Poimintoja AmmatINVALINTALEHDEN ensimmäisestä vuosikerrasta 1956, toimitus	17
Ammatillisen ohjauksen asema julkisten työvoimapalvelujen strategiassa, Marja Merimaa	20
Ammattitaitoinen koulutusneuvonta tekee tulosta, Liisa Winqvist & Kirsi-Marja Putkonen.....	27
Kokeneiden ammatINVALINTAPSYKOLOGIEN käyttöteorioita etsimässä, Elina Peurala	34
Vajaakuntoisten ammatillinen ohjaus, Patrik Kuusinen.....	42
Linkittyvä ja jalkautuva nuorten ohjaus – kokemuksia hyvistä käytännöistä urani varrelta, Outi Ripatti	48
Ei elinikäistä oppimista ilman elinikäistä ohjausta, Tuija Leminen.....	53
Ohjauksen ja neuvonnan e-palveluista, Jaakko Okkeri	55
Ohjaaminen verkkoon, Pekka Salomaa.....	59
Ohjauksellisen työtteen ja ohjauksen koulutukset työhallinnossa, Timo Koivunen... ..	63
Osaamiskeskuksen yhteiskunnallinen toimintaympäristö, Sakari Saukkonen & Raimo Vuorinen	66
Career Guidance within Public employment Services: a Review of Services In Finland within a European Perspective, A.G. Watts & Ronald G. Sultana.....	74
Elinikäisen ohjauksen kehittäminen kansainvälisellä yhteistyöllä, Raimo Vuorinen & Teija Felt.....	81
AmmatINVALINNAHOJAUS ja urasuunnittelu numeroitten valossa, Harry Pulliainen.....	88

Pitkä taival takana, uudet polut edessä

AVO – Ammatillisen ohjauksen vuosikirja täyttää tänä vuonna 50 vuotta. Alkuun lähdettiin lokakuussa 1956 kun Kulkulaitosten ja yleisten töiden ministeriön ammatinvalinnanohjaustoimisto julkaisi ensimmäisen ”tiedotuslehensä” nimeltään Ammatinvalinta. Juhlavuoden juhlistamme julkaisemalla laajan artikkelikokoelman ammatillisen ohjauksen palvelujen keskeisistä teemoista. Näkökulmat vaihtuvat yksittäisen asiakkaan auttamisesta henkilökohtaisessa ohjauksen, koulutusneuvonnan ja ammatillisen kuntoutuksen keinoin ohjauspalvelujen strategian tarkasteluun osana laajempaa työvoima- ja koulutuspolitiikan toimeenpanoa. Paikalliset ja alueelliset perspektiivit vaihtuvat ohjaustoiminnan kansainvälisiin vertailuihin ja suosituksiin. Luonnollisesti 50 -vuotisnumerossa näkökulma vaihtuu myös toiminnan perustamisen ajoista ja menneistä vuosikymmenistä tämän päivän ajankohtaisiin kehittämishankkeisiin. Kirjoittajien joukosta löytyy ohjaustoiminnan kehityskaaren läpi vuosien läheltä seuranneita merkkihenkilöitä ja kokeneita ohjaajia. Kirjoittajien joukosta löytyy myös monia tämän päivän ja tulevaisuuden ammatillisen ohjauksen toiminnan kehittämiin ja muotoutumiseen vaikuttavia alan tekijöitä. Vuosikirjan toimitukselle on

ilo ja kunnia saada välittää kirjoittajien havaintoja, kokemuksia ja sanomia lukijoille.

Vuosikirjassa muistellaan menneitä. Entä mikä on ammatillinen ohjaus tänä päivänä ja tulevaisuudessa? Vuosikirjan riveistä ja rivien välistäkin huomaa, että ammatillisen ohjauksen palveluille haetaan uusia suuntia, parempaa palvelujen saatavuutta, osaamista sekä vaikuttavuutta, tuottavuutta ja tuloksellisuutta asiakastyöhön. Keinoina on mm. palvelumuotojen monipuolistaminen ja moniammatillisen yhteistyön vahvistaminen niin työvoimatoimiston sisäisessä yhteistyössä kuin verkostoyhteistyössä yli hallintorajojen. Keskeinen opetus- ja työministeriön käynnissä oleva yhteinen kehittämistyö koskee aikuisohjauksen vahvistamista. Ammatillisen ohjauksen toiminnan hallinnollisen seurannan ja ohjauksen vahvistaminen on myös ajankohtainen kysymys. Tässä on apuna jo vuosia sitten kehitetty ammatinvalinnanohjauksen tilastojärjestelmä. Sitä kelpaa esitellä harvinaisuutena kansainvälisissäkin vertailuissa.

Lopuksi nostan esille pari ansiokasta selvitystä ammatillisen ohjauksen alalta. Ensimmäinen on tämän vuoden ke-

säkuussa julkaistu arviointi ”Työhallinnon ammatinvalinnanohjaus; Tuottavuuden ja toiminnan arviointia” (Työhallinnon julkaisu 366, 2006), tekijänä Martti Myllylä työministeriöstä. Pääosin haastatteluihin ja tilastotietoihin perustuvassa arvioinnissa esitetään kriittisiä arvioita toiminnan tilasta, mutta myös rohkaisevia johtopäätöksiä siitä, että psykologiasiantuntemuksella annettavat palvelut edelleen hyvin puoltavat paikkansa julkisten työvoimapaalvelujen järjestelmässä. Toinen mielenkiintoinen raportti on yhteistyökumppa-

nimme, tutkija Raimo Vuorisen äskettäin hyväksytty väitöskirja aiheesta ”Internet ohjauksessa vai ohjaus internetissä”? Se kertoo mahdollisuuksista kehittää ja hyödyntää IT -teknologiaa ohjauspalvelujen sovelluksissa.

Tästä on hyvä jatkaa työtä niin uraohjauspalvelujen kehittämiseksi ja vahvistamiseksi ajan vaatimusten mukaan kuin AVON ammatillisen ohjauksen vuosikirjan perinteen ylläpitämiseksi.

En lång färd tillryggalagd, nya stigar väntar

AVO – årsboken för yrkesinriktad vägledning fyller 50 år i år. Starten skedde i oktober 1956 då Yrkesvägledningsbyrån vid Ministeriet för kommunikationsväsendet och allmänna arbetena utgav det första numret av sitt "informationsorgan" som då hette Yrkesvalet. Jubileumsåret firar vi genom att publicera en omfattande samling artiklar kring centrala teman på yrkesvägledningens område. Synvinklarna växlar från kundarbete i syfte att bistå enskilda kunder genom personlig vägledning, utbildningsrådgivning och yrkesinriktad rehabilitering till analyser av vägledningstjänsternas roll vid genomförandet av arbetskrafts- och utbildningspolitiska målsättningar i stort. Lokala och regionala perspektiv växlar med betraktelser kring internationella jämförelser och rekommendationer. Självfallet växlar synvinklarna i 50 -årsnumret också från minnen från verksamhetens första tider och gångna årtionden till dagsaktuella utvecklingsprojekt. Bland skribenterna finns märkespersoner och erfarna vägledare som följt med vägledningsarbetets utveckling genom åren. Bland skribenterna finns också många av de aktörer som påverkar utvecklandet och utformningen av yrkesvägledningsverksamheten i dag och i framtiden. Det är en glädje och ära

för årsbokens redaktion att få förmedla artikelförfattarnas iakttagelser, erfarenheter och budskap till läsarna.

I årsboken återkallas minnen från gångna tider. Men hur ser yrkesvägledningsverksamheten ut i dag och framtiden? På årsbokens rader och mellan raderna finns exempel på att man söker nya riktningar för vägledningsverksamheten enligt tidens krav, bättre tillgång på servicen, bättre kunskaper på området och bättre effekt, produktivitet och resultat för kundarbetet. De medel som nämns är bl.a. utvecklandet av mångsidigare serviceformer och förstärkandet av det multiprofessionella samarbetet såväl inom arbetskraftsbyråerna som i nätverkssamarbetet över förvaltningsgränserna. Ett viktigt utvecklingsprojekt som undervisnings- och arbetsministeriet gemensamt driver gäller förstärkandet av vuxenvägledningen. Förstärkandet av ledningen och uppföljningen av yrkesvägledningsverksamheten inom förvaltningen är också aktuella frågor. Det arbetet stöds av yrkesvägledningens statistiksystem som har utarbetats och tagits i bruk redan för flera år sedan. Det duger att visa upp tom. som en raritet också i internationella sammanhang.

Till slut vill jag lyfta fram ett par förtjänstfulla aktuella utredningar på yrkesvägledningens område. Den första är den evaluering som publicerades i juni i år i Arbetskraftsförvaltningens publikationsserie, nr 366, 2006 med Martti Myllylä vid arbetsministeriet som författare. En fri översättning av den finska titeln anger innehållet: "Arbetskraftsförvaltningens yrkesvägledning; Produktivitets- och verksamhetsevaluering". I evalueringen som i huvudsak baserar sig på intervjuer och statistiska data görs kritiska analyser av verksamhetens nuläge, men också uppmuntrande slutsatser om att den på psykologsakkunskap baserade väg-

ledningsservicen också i fortsättningen försvarar sin plats inom den offentliga Arbetskraftsservicen. En annan intressant rapport är vår samarbetskumpan, forskare Raimo Vuorinens nyss godkända doktorsavhandling. Titeln är i fri översättning: "Internet i vägledningen eller vägledning i Internet"? Avhandlingen visar på möjligheterna att utveckla och tillämpa ICT -teknologin på bred basis inom vägledningstjänsterna.

Grunden står stadig för det fortsatta arbetet både med att utveckla karriärvägledningstjänsterna enligt tidens krav och upprätthålla AVO -årsbokstraditionen.

AmmatINVALINNANOHJAUKSEN TUOTTAVUUDEN JA TOIMINNAN ARVIOINTIA

Yllä olevaan toimituksen kysymykseen on mieluisaa vastata juuri nyt, koska kuluvan vuoden kesäkuussa ilmestyi työhallinnon julkaisu 366/2006. Sen nimi on ”Työhallinnon ammatINVALINNANOHJAUS: tuottavuuden ja toiminnan arviointia.” Raportin on kirjoittanut VTL Martti Myllylä. Arviointiin on osallistunut myös työministeriön johtaja Matti Pukkio. Raporttia varten he ovat haastatelleet 70 työhallinnossa toimivaa psykologia. Arvioinnin ovat siis tehneet työhallinnon virkamiehet, jotka eivät itse ole psykologeja.

Raportissa arvioidaan ammatINVALINNANOHJAUSTA monelta kannalta ja enimmäkseen osuvasti. Arviointiin sisältyy sekä asiakastyön tulokset että toiminnan yleiset puitteet. Raportin erityinen ansio on, että siinä on oivallettu psykologisen työn erityisluonne, se että yksilön ammatillinen ura ja sen ohjaus eivät riipu pelkästään ulkoisista eli koulutuksen ja työmarkkinoitten mahdollisuuksista. Totta kai tieto ulkomaailman mahdollisuuksista on tärkeä osa ohjausta, mutta vähintään yhtä tärkeää on tuntea sisäiset voimavarat eli ”psykkiset lahjat ja taipumukset”.

Lähtökohtana yksilön psykkiset voimavarat

Ohjauksen pioneerin Frank Parsonsin mukaan omien voimavarojen ja taipumusten tuntemusta ei mikään muu neuvo voi korvata. Tämä ajatus oli ohjaustoiminnan perusta jo 1908, jolloin Parsons avasi ensimmäisen ”elämänuratoimiston” Bostonissa. Psykkisten voimavarojen merkitystä korosti myös vuonna 1948 annettu ILO:n suositus, joka oli ohjauksen toiminta-ajatuksen osalta vuonna 1961 säädetyn ammatINVALINNANOHJAUSLAIN esikuva Suomessa. Myöhempi kokemus on osoittanut, että psykkisten voimavarojen merkitys on edelleen tärkeä ohjauksen lähtökohta ja tämä ”ohjauksen sielullinen puoli” korostuu aina uudelleen erityisesti talouden käännteissä ja kriiseissä, kun ihmisten epävarmuus työmarkkinoilla lisääntyy.

Raportissa todetaan, että ammatINVALINNANOHJAUKSEN rooli tulee tunnistaa ja tunnustaa. Siinä ilmaistaan huoli psykologiprofession rapautumisesta, joka johtuu ainakin osittain työhallinnon organisaation muutoksista. Esiin on nostettu jopa kysymys siitä, pitäisikö ainakin johonkin mittaan palata tilanteeseen, jossa psykologien työtä johdettaisiin ja kehitettäisiin erityisenä osaamisalueena. Näinhän asia

oli ennen, jolloin työministeriön ammatinvalinnanohjaustoimisto pystyi osallistumaan ja antamaan panoksia ohjausmetodiikan ohella sellaisiin uudishankkeisiin kuten ryhmäpalvelut, nuorisotakuu, työpajatoiminta ja oppisopimuskoulutus.

Ohjauksen yhteiskunnallinen merkitys

Raportissa tuodaan selvästi esiin työvoimapalvelujen kasvaneet haasteet. Ammatin suunnittelu on aiempaa vaikeampaa, koska rima työmarkkinoille on noussut ja yksin koulutusta koskevan tiedon hallinta on ammattilaisillekin vaikeaa. Suuri osa asiakkaista kokee avuttomuutta nopeiden muutosten ja tiedon tulvan keskellä. Työhallinto on puolestaan avuton mm. syrjäytymisen ehkäisyssä, ellei sen käytössä ole muitakin kuin juridisia ja taloudellisia keinoja.

Nuorten syrjäytyminen on mittava koulutus- ja työvoimapolitiittinen haaste. Professori Lea Pulkkinen johtaman työryhmän raportit kertovat, että kasvatuksen alueella on suuria vaikeuksia. Nämä vaikeudet siirtyvät verraten nopeasti työvoimatoimistoihin, joiden pitäisi muuttaman keskustelun avulla oikaista vikaan mennyt kehitys. Nuorison valmennuksen työhön ja elämään yleensä pitäisi olla osa

kansallista strategiaa, koska se on pitkän päälle elinehto ja tarjoaa yhteiskunnalle vakaamman tulevaisuuden kuin työnhakijoiden rekrytointi ulkomailta.

Raportissa myönnetään, että työmarkkinoiden rakennemuutoksen ohella muutkin yhteiskunnalliset tekijät aiheuttavat enenevässä määrin urakehityksen kriisitymistä. Työhallinnossa pitäisi olla laaja yhteiskunnallisten kysymysten ymmärrys ja yhä vahvempi osaaminen asiakastyössä. Tietojärjestelmät, säädökset ja sanktiot ovat hallinnon perinteisiä keinoja ohjata asiakkaita. Niitäkin tarvitaan mutta yhä useammin on kysymys siitä, miten asiakas saadaan kiinnostumaan ja innostumaan itsensä kehittämistä.

Tulokset ja niiden arviointi

Hallinnollisiin keinoihin kuuluu nykyisin tulostavoitteiden asettaminen. Tavoitteita on syytä asettaa, mutta tiukka tavoiteasettelu voi myös kaventaa näköalaa siihen, mikä on tärkeää ja tuloksellista. Määrällisesti painotettu tulostavoite voi johtaa sellaiseen asiakasvalintaan, jossa yksilökohtainen työpanos ohentuu, jotta saadaan pisteitä tulosseurantaan. Tulostavoitteiden asettaminen on erityisen ongelmallista innovaatioiden kannalta, koska tavoitteissa ei voida ottaa

huomioon yllättäviä toiminnan tarpeita. Kuitenkin työmarkkinoiden herkkäliikkeys edellyttää joustavia työtapoja ja nopeaa kurssinvaihtoa. Raportissa on otettu huomioon yllä mainittuja näkökohtia, ja niinpä se suosittelee tulosasetteluun väljyyttä. Niinikään se pitää tärkeänä laadullisten mittareitten kehittämistä, koska tapahtumien määrät kertovat lähinnä ahkeruudesta mutta kovin vähän työn vaikutuksista.

Ohjauksen huipputuloksista raportti tuo esiin tapauksia, joissa on onnistuttu laukaisemaan vaikea ammatillisen kehityksen ”jumi” ja asiakas on löytänyt paikan työmarkkinoilta. Arvion mukaan näitä tapauksia ei tarvita vuodessa montakaan, kun syntynyt hyöty korvaa psykologin palkan. Raportissa todetaan, että kannustava ja terapeuttinen työote on yhä useammin paikallaan, jos halutaan tuloksia ongelmaisten asiakkaitten kohdalla. Omasta kokemuksestani muistan ajan, jolloin sanottiin, että työvoimatoimisto ei ole mikään hoitolaitos. Niin siis ajat muuttuvat ja työhallintokin niiden mukana.

Myllylän raportti tuo esiin paitsi psykologityön vahvuuksia myös toiminnan ongelmia. Kun moni psykologi joutuu

toimimaan yksin, hänen työnsä on helposti monien ja keskenään ristiriitaisten odotusten kohteena. Raportti korostaa aiheellisesti, että psykologin on tärkeää paikantaa oma asema toimistossa ja selkeyttää oma toimenkuva. Tämä auttaa myös toimistonjohtajia ja työvoimaneuvojia näkemään psykologisen asiakastyön mahdollisuudet ja rajoitukset. Oma kokemukseni on, että psykologit eivät ole aina ymmärtäneet, että muidenkin tulisi tietää mitä psykologit tekevät. Tätä asiointilaa että ”meitä ei ymmärretä” on aikoinaan valiteltu, mutta silti oman toimialan vastuuhenkilö jäi helposti yksin rintamaan, kun piti puolustaa porukan näkemyksiä. Toivottavasti ajat ovat tässä asiassa muuttuneet.

Raportti on kaiken kaikkiaan asiallinen ja hyvä lähtökohta ammatinvalinnanohjauksen kehittämiseksi ja epäkohtien korjaamiselle. Työhallinto tehnyt tärkeän aloitteen, johon psykologien kannattaa tarttua. Arvelen, että nyt on helpompi keskittyä olennaisiin asioihin.

Käännekohdista ammatinvalinnanohjauksen historiassa

Ammatinvalinnanohjauksen kehitykseen ovat vaikuttaneet yhtäältä yhteiskunnan ja työelämän tarpeet ja toisaalta soveltavan

psykologian kehitys. Kun Frank Parsons avasi Bostonissa ”elämänuratoimiston” vuonna 1908, oli ohjaustoiminnalla vahva sosiaalinen tilaus mutta soveltava psykologia oli vielä alkutekijöissään. Nopeasti kasvava tehdateollisuus ja palvelut vetivät puoleensa maaseudun nuoria ja siirtolaisia, joilla oli vähän jos ollenkaan tietoja mahdollisuuksistaan uusissa olosuhteissa. Ammatillista koulutusta kehitettiin voimakkaasti ja sinne ohjaamista pidettiin tärkeänä koko Uuden Englannin alueella 1910-luvulta lähtien. Usean kymmenen kaupungin myötävaikutuksella syntyi yhteiskunnallinen liike, joka sai nimen Counseling Movement. Työhön ja koulutukseen ohjaamisen ohella toiminnan päämääriin kuului syrjäytymisen sekä rikollisuuden ehkäisy ja jopa terveystkasvatus.

Ohjauksen pioneerin Frank Parsonsin pysyvä ansio on siinä, että hän paneutui asiakkaitensa taipumuksiin ja psyykkiin lahjoihin. Näin hän tuli määritelleeksi ohjauksen psykologian, joka vähitellen – pääasiassa 1930-luvulta lähtien – kehitti omaa metodiikkaa ja sovelsi psykologisen tutkimuksen tuloksia käytännön toimintaan. Parsons on edelleen legendaarinen hahmo ja hänen luomansa toiminta-ajatus on kestänyt näihin päiviin saakka. Useat Parsonsin asiakkaista sanoivat,

että keskustelu hänen kanssaan oli heidän elämänsä tärkein hetki. Parsonsin merkitystä arvioidaan varmaankin laajasti lähivuosina ohjausalan julkaisuissa, kun Bostonin toimiston avaamisesta tulee kuluneeksi sata vuotta.

Ohjaustoiminnan ensiaskeleet Suomessa

Keskushallinnon ammatinvalinnanohjaustoimiston päällikkönä 1960 -luvun loppupuolelta 1980 -luvun puoliväliin saakka toiminut Kaarlo Multimäki katsoo ohjaustoiminnan saaneen alkunsa Suomessa vuonna 1936 silloisen työllisyyslakikomitean aloitteesta. Se ehdotti, että Helsingin kaupungin työnvälitystoimiston nuoriso-osastoon on perustettava ammatinvalinnanohjaajan virka. Se perustettiin 1939, mutta toiminnan aloittaminen siirtyi talvisodan johdosta vuoteen 1941, jolloin Niilo Mäki astui virkaan ja hoiti sitä seuraavat viisi vuotta. Hallinnollisesti katsoen asiat etenivät Multimäen esittämällä tavalla.

Ohjauksen aatesisällön ja psykologia-tieteen kannalta on syytä mainita, että jo vuonna 1920 kasvatustieteen dosentti Axel Rosenqvist julkaisi lähes 400-sivuisen kirjan nimeltä ”Elämänuran valinta ja kokeellinen ammattisielutiede”. Jo kirjan

otsikko sisältää uusia näköaloja. Nimi viittaa ammatilliseen uraan ja sen valintaan sekä psykologian ammatilliseen harjoittamiseen kokeellisen tutkimuksen pohjalta. Kirja on monella tavalla hämmästyttävä, eikä vähiten sen takia, että se on kirjoitettu I maailmansodan aikana. Hämmästyttä herättää erityisesti lähteiden runsaus, joita on runsaat 200 pääasiassa saksan, englannin ja ranskan kielellä.

Rosenqvist välittää suomalaisille lukijoille Frank Parsonsin tärkeimmät ajatukset vain 11 vuotta sen jälkeen, kun Parsonsin oma kirja ”Choosing a Vocation” oli ilmestynyt. Rosenqvist oli dosentuurin ohella normaalilyseon yliopettaja ja joutui siinä tehtävässä keskustelemaan oppilaittensa ammatinvalintaongelmista. Rosenqvist korostaa Parsonsin tapaan yksilön psyykkisiä lahjoja ja taipumuksia. Hän oli vakuuttunut siitä, että itsetuntemusta kehittämällä luodaan edellytykset valinnoille, joilla on myönteinen vaikutus koko elämän ajan.

Professori Kai von Fieandt mainitsee Psykologia-lehden artikkelissa (5/79), että Rosenqvistin kirja ja luennot ovat vaikuttaneet tuntuvasti hänen uravalintaansa. Vaikutus ei ollut aivan vähäinen, koska havaintopsykologiasta tohtoriksi

väitellyt von Fieandt hakeutui Suomen ainoaan ammatinvalinnanohjaajan virkaan Niilo Mäen jälkeen vuonna 1946. Tätä virkaa hän hoiti viisi vuotta, jona aikana Helsingin kaupungin työnvälityksen nuoris-osastossa olivat työssä tai harjoittelemassa sangen monet sittemmin psykologian professoreiksi yltäneet tieteenharjoittajat.

Rosenqvist luonnosteli teoksessaan ohjaustoiminnan aloittamista Suomessa. Ammatinvalinnanohjauksella ei kuitenkaan ollut vielä 1920-luvulla sosiaalista tilausta ja se sai odottaa otollisempia aikoja. Rosenqvist tunnetaan työpsykologian pioneerinä, koska hän oli vuodesta 1922 alkaen vastaperustetun VR:n psykoteknisen laboratorion tieteellisenä asiantuntijana. Elämänuran valintaa koskevasta teoksesta voi päätellä, että hän oli paneutunut paitsi ohjauksen kysymyksiin myös laajasti perehtynyt oman aikansa työpsykologiseen tutkimukseen. Hän näki soveltuvuustutkimukselle laajoja mahdollisuuksia sekä ohjaustoiminnan että henkilöstövalintojen piirissä.

Työpsykologisen tutkimuksen alkuvaiheesta Rosenqvist mainitsee erityisesti Hugo Münsterbergin, joka aloitti tutkimuksensa Saksassa mutta kutsut-

tiin sittemmin professoriksi Harvardiin. Rosenqvist oli erityisen kiinnostunut niistä työpsykologian tuloksista, joita voitiin käyttää ammatillisten valintojen ohjauksessa. Rosenqvististä voidaan johtaa linja Ohto Oksalan johtamaan ”Suureen tutkimukseen”, joka tehtiin vuonna 1948. Tässä tutkimuksessa kehitettiin suuri määrä testejä ammatinvalinnanohjauksen ja henkilöstövalintojen käyttöön. Tämä tutkimus oli myös laajamittainen faktoriaalisen analyysin sovellus, johon tohtori Toivo Vahervuo oli perehtynyt. Mainittakoon, että eräs Vahervuon oppilaista oli Yrjö Ahmavaara, joka myöhemmin saavutti kansainvälistä huomiota faktoriteorian kehittäjänä.

AmmatINVALINNANOHJAUS OSAKSI TYÖHALLINTOA

AmmatINVALINNANOHJAUKSEN alkuvaiheissa toiminta-ajatus omaksuttiin Suomeen ILO:n vuonna 1948 antamasta suosituksesta. Se korostaa soveltavuuden arviointia ja kehityspsykologisia näkökohtia. Tämän suosituksen mukaisesti asiakastyö edellytti psykologin tutkintoa. Näin soveltava psykologia vakiintui ohjauksen tieteelliseksi perustaksi jo 1950-luvulla, jolloin 11 kaupunkia perusti ammatinvalinnanohjaajan virkoja. Kun ohjaus toimi tiiviissä yhteistyössä nuorten työnvälityk-

sen kanssa, vaikutukset näkyivät nopeasti.

Vuonna 1961 säädettiin ammatinvalinnanohjauslaki, joka lähinnä vahvisti jo vakiintuneen ammattikäytännön ja määritteli toiminnan hallinnolliset puitteet. Lain valmistelun yhteydessä käytiin varsin kiihkeää keskustelua siitä, minkä hallinnon piiriin ohjaus tulisi sijoittaa. Osapuolina olivat kulkulaitosten ja yleisten töiden ministeriö, opetusministeriö ja sosiaaliministeriö. Päätös kallistui työvoima-asioita hoitavan hallinnon hyväksi, mihin vaikutti vakiintunut yhteistyö nuorisovälityksen kanssa sekä läheiset suhteet työmarkkinoihin. Kouluyhteistyötä varten perustettiin ammatinvalinnanohjausneuvosto, jonka puheenjohtajana toimi kouluhallituksen pääjohtaja.

AmmatINVALINNANOHJAUSLAISSA määriteltiin toiminnalle erillinen piiriorganisaatio, joka kuitenkin yhdistettiin työvoimapiireihin vuonna 1973. Samaan aikaan ohjaustoiminta laajennettiin koko maahan ilman merkittäviä resurssilisäyksiä. Psykologien asiakastyö uhkasi muuttua tietopalveluksi. Tuon ajan asiakaskyselyt kertoivat, että ohjaus jäi kovin usein kesken tai muutoin pinnalliseksi.

AmmatINVALINNAOHJAUKSEN LIITTÄMINEN
muuhun työhallintoon koettiin aikanaan tappioksi, vaikka se ei välittömästi vaikuttanut toimintaan. Oliko se tappio vai syntyikö etua, tämä kysymys on ollut monien keskustelujen aiheena. Pelkoa on herättänyt mahdollisuus, että ohjauksesta tulee pelkästään työnvälityksen tuki- ja asiantuntijapalvelua, jolloin toiminta painottuu työttömien ohjaukseen. Tämä kehitys olisi lähestynyt Ruotsin tilannetta, jossa psykologiset palvelut ostetaan AMI-toimistoista (Arbetsmarknadsinstitut; Työmarkkinainstituutit). Todettakoon, että asiakaskohtaiset kustannukset ovat Ruotsissa moninkertaiset Suomeen verrattuna.

Jälkeenpäin on vaikea arvioida, miten itsenäinen ammatINVALINNAOHJAUS olisi kestänyt vaikeat lama-ajat, jolloin resursseja on leikattu. Ei ehkä kovinkaan hyvin. Työnvälitys ja työllisyyskoulutus ovat monessa tapauksessa ohjaustulosten toimeenpanijoita ja tarjoavat tilaisuuksia yhteistyöhön monissa kehittämishankkeissa. Itsenäisyys on ihana asia mutta yksinäisyys tuo turvattomuutta. Maailma on enimmäkseen tuulinen paikka eikä kukaan ole täysin suojassa. Roomalaiset sanoivat muinoin: Halukasta kohtalo ohjaa, halutonta se raahaa perässään.

Muistikuvia ammatinvalinnanohjauksen vaiheista

1960 -luvun alkuvuosista

Kun tulin ammatinvalinnanohjauksen palvelukseen 1960-luvun alkuvuosina, oli ohjaus hyvin testikeskeistä. Koulujen päättöluokkien oppilaille, joita oli suurin osa asiakkaista, esitettiin laaja kykytestipatteri, jonka pohjalta laadittiin oppilaille kykyprofiilit. Testipatterissa oli myös harrastustestejä ja ohjaajan kiinnostusten mukaan ehkä joitakin projektiivisia testejä. Toiminnan piti olla 'tieteellistä' ulkomailta saatujen esikuvien mukaan. Kun tekstit oli 'korjattu', lähdettiin kouluille suorittamaan ohjauskeskusteluja, joita ehdittiin suorittaa noin kymmenkunta päivässä. Testitulokset selostettiin oppilaille ja tässä ohjaaja oli varmallalla pohjalla. Oppilaille piti löytää vielä ns. tavoiteammatti ja se oli hankalampi tehtävä. Kykytestituloksia verrattiin oppilaiden ilmoittamiin ammatintoihiveisiin, harrastus- ja muiden testien tuloksiin sekä oppilaiden kouluarvosanoihin. Lisäksi oppilaita haastateltiin. Tältä pohjalta ohjaaja esitteli joitakin ammatillisia vaihtoehtoja, etupäässä ammattialoja, mutta myös yksittäisiä ammatteja. Joku näistä saattoi jäädä muita selvemmin oppilaan mieleen ja niinpä hän pystyi vastaamaan ulkona odottavien toveriensa kysymykseen 'Mikä sinusta tuli?' ja kertomaan asian myös kotona vanhemmilleen. Kuvaus on

hieman karrikoitu, mutta se valaisee kuitenkin tuon ajan ohjauskäytäntöä ja sen ongelmia.

Myöhemmässä vaiheessa katsottiin ohjaajan tehtäväksi myös selittää, millaisia tavoiteammattit ovat ja millaiset koulutustiet niihin johtivat. Monin paikoin tällainen ns. tavoitemalli korvattiin koulutustiemallilla, joissa päähuomio kohdistettiin ensimmäisiin valintoihin, jotka olivat asiakkaan edessä. Ei edetty latvasta tyveen, vaan tyvestä latvaan. Asiakkaan ensimmäiset valinnat olivat tavallisesti koulutusvalintoja ja useimmiten pohdittiin sitä, mennäkö lukioon vai ammattikouluun ja mille linjalle. Näiden kysymysten käsitteily edellytti ammattikoululinjojen ja lukion jälkeisten opiskelumahdollisuuksien tuntemista. Tällöin tulivat toimistojen tietopalvelu ja koulujen ammatinvalinnanopetus mukaan kuvaan.

Jos ohjauskeskustelu tapahtui toimistossa, ohjaaja pystyi viemään asiakkaan nuorisotyönvälitykseen tai muuhun tilaan, johon oli koottu saatavilla olevaa ammatin- ja koulutustietoutta. Tämä oli tietopalvelun esiaste, jota myöhemmin hoiti asiaan erikoistunut tietopalvelunhoitaja. Jos sopivaa materiaalia ei ollut saatavilla, sitä valmistettiin. Ammatinvalinnanohjaustoi

misto ministeriössä tuotti valtakunnallista materiaalia ja paikalliset toimistot ja piirit tuottivat alueellista materiaalia, jossa esiteltiin erityisesti paikkakunnan ja läänin koulutusmahdollisuuksia. Tarpeellista tietoa hankittiin myös seuranta- ja sijoitustutkimuksilla, joita ammatinvalinnanohjaus suoritti. Aineiston kertyessä muodostui säilytystiloista pieniä kirjastoja, joita käyttivät ohjaajat ja neuvojat ja myöhemmin myös asiakkaat omatoimisesti. Jossain vaiheessa ilmestyi tämän toiminnan nimeksi 'tietopalvelu'.

Ammatnvalinnanohjauksen yhdysopettajista opinto-ohjaajiin 1970 -luvulla

Kouluissa koulutus- ja ammattitietoutta antoivat alku aikoina 'yhdysopettajat' ja myöhemmin opinto-ohjaajat. Työvoimatoimistot ja työvoimapiirien toimistot tukivat yhdysopettajan työtä järjestämällä heille kursseja ja toimittamalla heille oppimateriaalia. Ehkä pisimmälle tämä toiminta vietiin Jyväskylän työvoimapiirissä, mikä olikin luonnollista, sillä pääosa piirin johdosta ja ohjaajista oli entisiä kansakoulunopettajia.

Vuonna 1971 opetushallinnon työryhmä, jonka johdossa oli kouluhallituksen pääjohtaja Erkki Aho ja sihteerinä allekirjoit-

tanut sekä jäsenenä mm. työvoimaministeriön ammatnvalinnanohjaustoimiston päällikkö Kaarlo Multimäki ja yliopistojen edustajia, sai aikaan opetusministeriön päätöksen, jonka pohjalta aloitettiin peruskoulun opinto-ohjaajien valmistus Jyväskylässä ja Joensuussa saman vuoden syksyllä. Tämän kirjoittaja toimi alusta alkaen kurssien kouluttajana ja työvoimahallinnon edustajana, aluksi peruskoulun ja myöhemmin lukion opinto-ohjaajavalmistuksessa, yhteensä lähes 20 vuotta. Piirin ns. tiedotusohjaaja Matti Partanen siirtyi opetushallinnon puolelle ja veti peruskoulun opinto-ohjaajakoulutusta eläkkeelle siirtymiseensä asti vuonna 2003, eli 30 vuotta. Näiden kouluttajien ansiosta valmistuvat opinto-ohjaajat tutustuivat hyvin ammatnvalinnanohjaukseen ja ohjaajien asiakastyöhön.

Toiminnan alkuvuosina koulujen ja työvoimahallinnon yhteistyö oli huomattavan tiivistä. Koulujen yhdysopettajien ja opinto-ohjaajien työtä pidettiin monilla tahoilla ammatnvalinnanohjauksen tiedotus- ja tietopalvelutyönä ja ohjaus tuki sitä kaikin tavoin. Yhteistyötä tehtiin myös varuskuntien, kirjastojen ja muiden osapuolten kanssa. Voidaan sanoa, että tämä aika oli monissa osissa maata tietopalvelun kulta-aikaa. Jos ar-

voidaan tietopalvelutoiminnan vaikuttavuutta toiminnan laaja-alaisuuden perusteella, se oli tänä aikana suurimmillaan. Myöhemmin opinto-ohjaajakunta kasvoi huomattavan suureksi. Peruskoulun opinto-ohjaajia on nykyisin noin 1 000. Lukioissa vastaava luku on likimäärin 450 ja ammatillisissa oppilaitoksissa noin 300. Koulupsykologeja on Psykologiliiton antamien tietojen mukaan noin 300. Kun näitä lukuja vertaa työhallinnon ohjaushenkilöstön määrään, on ero hätkähdyttävä. Voi sanoa, että kouluhallinnon ohjaushenkilöstö on nykyisin iso veli ja työhallinnon ammatinvalinnanohjaajat vain yksi pieni yhteistyökumppani.

Sisäistä kritiikkiä psykologisten menetelmien soveltamisesta ...

Tässä on paikallaan esittää myös kritiikkiä, joka kohdistui tuon ajan ammatinvalinnanohjauksen toimintaan ja menetelmiin. Suurin osa kritiikistä tuli ohjauksen sisältä. Esimerkiksi kansalaiskouluohjauksen osalta todettiin, että ohjaus ei lähtenyt asiakkaiden ongelmista ja tarpeista, vaan oli perinteisten psykologisten menetelmien soveltamista tehtäviin, johon ne eivät soveltuneet. Puhuttiin menetelmien 'psykologisesta painolastista', joka aiheutui psykologien omasta koulutuksesta. Kansalaiskoululaisten ongelmat

olivat motivaatio- ja kypsymättömyysongelmia, joita ohjauksessa olisi tullut käsitellä eikä kulkea paksujen testisalkkujen kanssa arvioimassa soveltuvuutta, jota ei vielä ollut. Kritiikin mukaan kansalaiskouluohjauksen tuli olla ammatillisen kehityksen ohjaamista ja valintakypsyyden edistämistä. Oppilaat tuli ohjata ammatilliseen koulutukseen ja ohjauksen tuloksellisuus voitiin nähdä kouluihin pyrkivien määrässä ja laadussa sekä ammatillisen työvoiman saatavuudessa ja muissa koulutus- ja työvoimapolitiittisissa mittareissa. Ohjaus saattoi aluksi olla vain oppilaita motivoivaa tiedotusta ja neuvontaa, jota opinto-ohjaajat ja yhdysopettajatkin saivat tehdä, jos heitä siihen koulutettiin.

Jyväskylän ja Vaasan piireissä aloitettiinkin 1971 ns. tiedotus- ja neuvontaohjauskokeilu, jossa ohjausalueetta laajennettiin muutamasta toimiston lähikunnasta koko lääniä koskevaksi. Hyöty ohjausalueen laajentamisesta oli muun ohella se, että kouluhallinnon tuli aloittaa yhdysopettajatoiminta niissä kouluissa, jotka kuuluivat ohjausalueeseen. Kokeilun tausta-ajatuksena oli jakaa ohjauspalvelut tasa-arvoisemmin eri alueiden ja väestöryhmien kesken ja suunnata harvoille ja valituille annetun 'luksusohjauksen'

asemesta ohjauspalveluja kaikille alueen nuorille. Kokeilua vetivät työvoimapiirien ns. tiedotusohjaajat. Muut psykologit toimivat edelleen henkilökohtaisessa ohjauksessa, joka on ammatinvalintapsykologin työn ydinalue.

Positiivisinta kehitystä työhallinnossa oman henkilöstön koulutuksen alalla?

Ministeriö heräsi 1970-luvun loppupuolella huomaamaan, että työvoimaneuvojien koulutustaso ja ammattitaito eivät riittä käsittelemään niitä ongelmia, joita asiakaskunnan vaikeutuminen aiheutti. Lisäksi monilta aikaisemmin rekrytoituilta neuvoilta puuttui muodollinen pätevyys työvoimatoimiston toimiin. Pantiin pystyyn neuvojen päteväittävä eli ns. Pätö-koulutus Työvoimapiiston silloisen rehtorin Pasi Haikolan johdolla. Se oli tuohon aikaan harvinaisen laaja. Koulutus kesti kaksi vuotta ja sisälsi lukuisia kurssi- ja itseopiskelujaksoja, joiden aikana kurssilaiset lukivat ja tenttivät huomattavan määrän approbatur -tasoista yhteiskuntapolitiittista ja käyttäytymistieteellistä kirjallisuutta. Lisäksi he suorittivat sovel-

tavia tehtäviä omissa toimistoissaan. Ja mikä oli ilahduttavinta, ministeriön johto suhtautui koulutukseen positiivisesti. Se oli siitä suorastaan ylpeä. Ensimmäisen kurssin päättäjäsissä 1978 olikin läsnä runsaasti ministeriön johtoa. Samoin oli myöhemmillä kursseilla. Vedin useita tuollaisia Pätö -kurseja ja saman urakan suoritti Työvoimaopiston koulutussuunnittelija Markku Herpola, nykyinen TE-keskuksen osastopäällikkö Lahdessa. Kurssin vetäminen oli oheistyötä, mutta se antoi 'tärkeän työn elämyksiä' paljon enemmän kuin toiminta byrokraattina piirissä. Toinen koulutus, joka toteutettiin 1980-luvulla, oli toimiston esimiesten kelpoisuutta lisäävä ns. Kelpo -koulutus Tampereella.

Fokus oltava motivoitussa ja pätevässä suoritustason henkilöstössä

Nykyisin on kuulemani mukaan käynnissä useita koulutusprojekteja, jotka lisäävät henkilöstön pätevyyttä ja ammattitaitoa. Uskon tai pikemminkin haluan uskoa, että työhallinto on menossa parempaan suuntaan.

Näkökohtia ammatinvalinnanohjauksesta työhallinnon ohjauksessa ja organisaatiossa

AmmatINVALINNAOHJAUKSEN ERILLIS- ORGANISAATION SELKEÄÄ AIKAA 1970 -LUVULLA

Tulin työhallintoon vuoden 1978 lopulla Vantaan työvoimatoimistoon ohjaaja-harjoittelijaksi. Siirryin lähes saman tien tietopalveluhoitajan sijaiseksi ja vajaan vuoden kuluttua 1979 syksyllä alkoi ensimmäinen ammatinvalinnanohjaajan (silloinen nimike) pesti. Tietopalvelussa työskentelystä ennen ammatinvalinnanohjaustyöhön siirtymistä oli toisaalta suuri apu, sillä suomalainen koulutusjärjestelmä, ammattien sisältökuvaukset ym. ohjauksessa käytettävä tietoaineisto olisi muuten jäänyt huomattavasti ohuemmaksi. Muutenkin ammatinvalinnanohjaajien perehdytysjärjestelmästä kannettiin siihen aikaan erityistä huolta. Työvoima-asiain piiriorganisaatiossa ammatinvalinnanohjaustoiminnasta vastasivat erilliset yksiköt omine toimistopäällikköineen ja piiritarkastajineen. He valvoivat utterasti uusien ammatinvalinnanohjaajien (psykologien) sisäänajoa ja ammatti-identiteetin rakentamista. Se oli osaltaan myös tiukkaa laatuajattelua – ammatinvalinnanohjaajan tuli itsenäisesti hallita kaikki työnsä keskeiset osa-alueet. Tarkkailtiin ja kehitettiin koulu-laisohjausta, aikuisohjausta ja vajaakuntoisohjausta. Ammatinvalinnanohjauksen

piiriorganisaatio oli samalla hallinnollisesti hyvin itsenäistä ja keskittyntä. Toimintamallit piiriorganisaatioiden sisällä olivat kuin yhdestä puusta veistettyjä. Paikalliset työvoimatoimistojen johtajat olivat silloisessa ammatinvalinnanohjauspalvelujen järjestämisessä täysin sivuroolissa. Monet heistä kokivat sen myös helpotuksena, kun ammatinvalinnanohjauksen toimivuudesta ei tarvinnut kantaa huolta. Vastuu kuului piirihallinnolle.

Yksintoimivien ammatinvalintapsykologien määrä kasvoi 1980 -luvulla

AmmatINVALINNAOHJAUKSEN PIIRI- JA PAIKALLISHALLINNON VAKANSSIKEHITYSTÄ LEIMASI 1980- luvulla yksintoimivien ammatinvalintapsykologien virkojen perustaminen. Tämän ratkaisun taustalla oli varsin tietoinen pyrkimys laajentaa ammatinvalinnanohjauspalvelujen verkosto koko maan kattavaksi. Suhteellisen vähäisellä vakanssien lisäyksellä parannettiin palvelujen saatavuutta erityisesti haja-asutusalueilla. Yksintoimivien psykologien suhteellisen määrän lisääntyminen toi samalla lisähaasteita ammatinvalinnanohjauksen hallinnolliselle ja ammatilliselle tukitoiminnalle. Tilanteen vaatimista kehittämistoimista, samoin kuin psykologiresurssien lisäystarpeista, olttiin 1980-luvun lopulla ammatinvalinnan-

ohjauksen silloisessa hallinto-organisaatiossa hyvin tietoisia. Nämä asiat olivat luettavissa myös työministeriön ammatinvalinnanohjaustoimiston vuonna 1989 julkaisemassa AVOKE -työryhmän raportissa. Kyseinen työryhmä, jonka sihteerinä allekirjoittaneella oli kunnia toimia, oli saanut tehtäväkseen laatia ammatinvalinnanohjauksen lähivuosien kehittämisohjelman.

Ammatnvalinnanohjauksen asema ja organisointi muutostilassa

1990 -luvulla

Työvoimapiiriin hallinto-organisaatioiden sisällä kehitys, ikävä kyllä, kulki kuitenkin toiseen suuntaan. Psykologipätevyyttä edellyttävät hallintovirat alkoivat vähin erin vähetä ja jäljellä olevien ammatnvalinnanohjauspalveluista vastaavien hallintovirkamiesten tehtävänkuvissa painottuivat entistä enemmän perinteisen työväilytissektorin johtamis- ja kehittämistyö. Tilanne alkoi näkyä myös kentällä työskentelevien ammatnvalintapsykologien konsultoinnin ja muun ammatnillisen tukitoiminnan hiipumisena. Tämä tapahtui vieläpä hetkellä, jolloin kentän yksintoimivien ammatnvalintapsykologien virkoihin oli rekrytoitu suhteellisen nuorta väkeä.

Keskushallinnon tuki ohenee...

Samankaltainen ammatnvalinnanohjauksen itsenäisen hallinnollisen aseman heikentyminen oli nähtävissä myös työministeriössä. Ministeriön ammatnvalinnanohjaustoimisto sulautettiin 1990-luvun puolivälissä osaksi ministeriön muuta palvelujen kehittämistoimintaa. Myös psykologitaustaiset hallintovirat, kuten ammatnvalinnanohjaustoimiston toimistopäällikkö, ylitarkastajat ja tarkastajat, joita vielä 1990-luvun alussa oli yhteensä 13, hupenivat silmissä. Virkoja lakkautettiin valtion säästöpäätöksiin vedoten ns. luonnollisten poistumien (= eläkkeelle lähtöjen) kautta. Lisäksi vuosikymmenen lopulla ministeriön koko hallinto-organisaatio koki suurremontin, jonka oheistuotteena syntyi ministeriön nykyinen työvoiman kehittämis- ja ohjaustiimin (TKO) sisälle sijoittuva ammatnvalintaja urasuunnittelupalvelujen hallintomalli. Tällä hetkellä psykologitaustaisia hallintovirkoja TKO -tiimistä löytyy neljä kappaletta.

... rajuista resurssivähennyksistä huolimatta tehdään sinnikästä kehittämistyötä

Vaikka ammatnvalinnanohjauksen hallinnolliset resurssit ovatkin viimeisen 15 vuoden ajanjakson aikana vähentyneet

todella rajusti, työhallinnon psykologipalvelut ovat tästä huolimatta jatkuvasti eläneet ajan hermolla vastatessaan asiakastarpeiden ja toimintaympäristön muutoksiin. Rajallisillakin hallinnollisilla psykologiresursseilla niin ministeriössä kuin TE-keskusten työvoimaosastoilla ammatinvalinnanohjauspalvelujen kehittämistoimia on sinnikkäästi kaiken aikaa jatkettu. Mitään luovuttamisen ilmapiiriä ei ole ollut havaittavissa. Vastuu kehittämistyöstä on samalla pakostakin siirtynyt yhä useammin myös kentällä työskentelevien psykologien harteille. Tätä kehitystä on tuettu varsin mittavasti ja kiitettävästi ministeriön tukihankkein mm. panostamalla yliopistoyhteistyössä 1990-luvun puolivälissä käynnistyneeseen työhallinnon erikoispsykologien koulutukseen. Ministeriö on myös 1990-luvun lopulla päättänyt valtakunnallisen erikoispsykologiverkoston rakentamisesta, joka työtietyiltä osin tosin odottaa edelleen loppuunsaattamista.

Laki uudistui 2000 -luvulla

Työvoimatoimistojen työnhakijapalvelujen mittava rakenteellinen uudistus käynnistettiin viime vuosituhannen vaihteessa ja sen yhteydessä vuonna 2002 tuli voimaan myös laki julkisesta työvoimapalvelusta. Vanhaan työvoimapalvelulakiin

verrattuna lain ammatinvalinnanohjausta koskeva asiasisältö ajanmukaistettiin ja täsmennettiin. Erilaisten alustavien luonnosvaiheiden jälkeen uuden lain lopullista muotoa on yleisesti pidetty varsin onnistuneena ammatillisen kehittymisen palveluista (=lakitermi) puhuttaessa. Lain uudistamisen valmisteluprosessia varsin läheltä seuranneena ministeriön ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluista vastannut ns. avoketju ansaitseekin täyden kiitoksen lainvalmisteluun liittyneestä panoksestaan.

Edellä kerrottu työvoimatoimistojen työnhakupalvelujen remontti kaikkine säädösmuutoksineen tähtää ennen muuta työmarkkinoiden toimivuuden parantamiseen työhallinnon keinovallikoimaa muuttamalla ja kehittämällä. Ammatinvalinnanohjauksen näkökulmasta merkittävä havainto on ollut työvoimatoimistojen asiakkaiden palvelutarpeissa näkyviin nousut tietynlainen polarisointimisekehitys. Omaehtoisten ja sähköisten palvelujen vastapainoksi työmarkkinoille hakeutuvat kaipaavat samanaikaisesti laajalla rintamalla yksilöllistä ja kokonaisvaltaisempaa henkilökohtaista elämäntilanteeseensa ja työuraan liittyvää asiantuntija-apua. Tämä on samalla juuri sitä työhallinnon ammatinvalinnanohjauksen

kuuluttaa uudella tavalla psykologista erityisosaamista, tämän osaamisen ylläpitämistä ja jatkuvaa kehittämistä. Tähän on jo osin vastattukin. Työhallinnon psykologien palvelut ovat tällä hetkellä huomattavasti eriytyneempiä kuin esim. 1980-luvun lopun tilanteessa. Perinteiset henkilökohtaiset ammatinvalinnanohjauspalvelut edustavat toki edelleen suurta enemmistöä psykologien tarjoamista palveluista, mutta rinnalle on rakennettu mm. erillistä maksullista psykologien palvelutoimintaa (HR -palvelut ja ammatillinen kuntoutuspalvelut). Myös työ-

voiman palvelukeskuksiin perustettujen psykologivirkkojen toimenkuvat poikkeavat ammatinvalinnanohjauksessa työskentelevien psykologien toimenkuvista. Korkeakoulusektorille on niin ikään luotu omia psykologipohjaisia tehtäväkuvia.

Erytisosaamisen kysyntään vastaaminen luo vääjäämättä paineita työhallinnon psykologiresurssien kokonaisvaltaiseen uudelleenorganisoimiseen, yhdistämiseen ja johtamiseen hallinnon linjaorganisaation kaikilla tasoilla. Uuden kynnyksellä siis ollaan!

Ikkuna ammatinvalintapsykologin asiakastyöhön

Miettiessäni tätä artikkelia silmiini sattui kuva Veikko Vionojan maalauksesta. Siinä katsoja näkee osan sisustettua huonetta, jonka ikkunasta avautuu kesäinen pelto- maisema. Pöydällä on kukkia, öljylamppu ja hedelmävati. Harsomaiset verhot on vedetty sivuun. Metsän reunasta silmä tavoittaa rakennuksia ja pihapiirejä. Huone ja maisema kylpevät samassa valossa, ovat suhteessa toisiinsa ja muodostavat kokonaisuuden. Ikkuna toimii rajapintana. Yritän katsoa ammatinvalintapsykologin asiakastyötä eri näkökulmista. Se mitä näen, on tapahtunut minussa ja työma- semassa 37 vuoden aikana.

Toimintaympäristöstä nousevat haasteet

Viime vuosina työelämän ja työmarkkinoiden muutokset ovat olleet nopeita ja yllätyksellisiä. Aikaisemmin vakaissa oloissa työpaikat olivat pysyvämpiä. Nyt työelämää leimaa jatkuva muutos, katkonaisuus ja epävarmuus tulevaisuudesta. Uusia yrityksiä luodaan, ja niiden sisällä toimialat kehittyvät, työtehtäviä katoaa ja muuntuu. Osa ennen selkeärajaisista ammateista muistuttaa vaihtelevia ja nopeasti muuttuvia ”tehtäväkimppuja”. Samanaikaisesti työttömyyden rinnalla on työvoimapulaa. Taitajat ja työpaikat eivät kohtaa. Haasteeksi yksilölle nou-

see se, miten ohjata omaa toimintaansa muuttuvassa ympäristössä ja kehittää vaihteittaisesti ammatillista identiteettiä. Ulkoiset rakenteet eivät samalla tavalla kuin aikaisemmin tue yksilön sisäisen turvallisuuden tunteen rakentumista, ja oman toiminnan ohjaaminen joutuu koetukselle.

Muuttuvassa toimintaympäristössä yksilön koulutus- ja työpolun kulkua luonnehtivat toistuvat siirtymät, katkokset ja pysähdykset. Koulutus-, työ- ja työttömyysjaksot vaihtelevat. Työtehtävät muuntuvat ja kehittyvät. Muutostilanteet aktivoivat yksilössä selviytymistä edistäviä voimia, mutta myös neuvottomuutta, keinottomuutta, ymmällä oloa ja avuttomuutta. Siirtymätilanteiden yksilöllisen kokemisen variaatio on laaja. Toiset selviävät muutonhaasteista omin avuin ja saavat eheytytyksi psyykkisen jatkuvuuden tunteensa. He hyötyvät tiedotavista ja sähköisistä ohjauspalveluista ja pystyvät ottamaan niistä itselleen juuri niitä aineksia, mitä he kaipaavat ja siten edistämään koulutus- ja työpolkunsa etenemistä. He saattavat tarvita lisäksi hetkellisesti henkilökohtaista tukea, mikä auttaa heitä saamaan yhteyden resursseihinsa ja hyödyntämään toimintaympäristön tarjoamia mahdollisuuksia. Toiset

tarvitsevat siirtymissä ja juuttumisissa ohjaavan henkilön apua.

Perinteisestä soveltuvuuden arvioinnista monitahoiseen itsearvioinnin tukemiseen

Perinteiseen soveltuvuusajatteluun pohjautuva ammatinvalinnanohjaus on menettänyt sen merkityksen, mikä sillä oli vakaisissa oloissa, eikä se ole nykyisellään riittävä apu koulutus- ja työpolun kulun pulmakysymysten tarkastelussa. Soveltuvuuden arviointi on osin siirtynyt yritysten sisään rekrytointivaiheeseen, jossa arvioidaan yksilön sen hetkisiä tehtäväkohtaisia kompetensseja ja kehittymispotentiaalia. Differentiaalipsykologiasta ei ole perustaksi ammatinvalinnanohjaukselle.

Psykologisen ohjauksen keskiö on auttaa yksilöä tunnistamaan ja läpityöskentelemään niitä psyykkisiä esteitä, jotka näyttäytyvät haitallisina toimintatapoina työelämäyhteyksissä ja vaikeuttavat koulutus-, ammatti- ja työsuunnitelmien etenemistä. Avun saaminen toimintatavan ongelmiin ja neutraalin havainnoivan suhteen kehittyminen omaan toimintaan helpottavat yksilöä arvioimaan itseään ja saamaan kosketusta omiin voimavaroihinsa sekä tarttumaan toiminta-

ympäristössä tarjolla oleviin tilaisuuksiin. Työvoimatoimistossa ohjauksen sisältöalueet liittyvät koulutuksen, työn ja ammatin kysymyksiin. Tärkeää työntekijän osamista on tunnistaa ja ymmärtää työpolun pysähtymiseen ja juuttumiseen liittyvää yhteistä ja yksilöllistä kokemusta sekä sen vaihtelua. Ohjausprosessin kulkua kuvaa yksilön ongelmallisiksi kokemien toimintatapojen tunnistaminen ja tutkiminen yhdessä työntekijän kanssa sekä sitä kautta vaihtoehtoisten mahdollisuuksien avautuminen. Keskeistä on nähdä asiakkaan liikkumavara ja auttaa häntä kohti subjektiivista kulloisessakin kysymyksessä.

Mikä psykologisen ohjauksen keskiöön? Työskentelyotteeni perustuu Mikael Leimanin (2001) kehittämään dialogiseen ohjaukseen. Seuraavat esimerkitapaukset osoittavat, miten psykologisen ohjauksen fokus ja prosessi vaihtelevat yksilöittäin. Näissä kolmessa tapauksessa tulevat esiin ammatinvalinnanohjauksen keskeiset kysymykset eli miten edetä koulutuksen, ammatin ja työn alueilla. Asiakkaan ohjaussuhteeseen tuoma avauskysymys näyttää jotakin hänen kokemastaan tilanteesta. Työskentelyn kuluessa kysymyksen eri puolet ja tasot voivat avautua sekä käynnistää eteenpäin vievää toimintaa.

Tapaus 1. Asiakas on 38-vuotias nainen. Hänen työnsä vaativassa hankkeessa on juuri päättynyt. Aluksi hän kertoo tilanteestaan ryöppyvästi. Häntä ahdistaa se, miten hänen nyt käy. Hän näyttää olevan valmis tarttumaan mihin tahansa työ- tai koulutusvaihtoehtoon. Internetistä hän on katsellut eri mahdollisuuksia ja hätäilee, pitäisikö hänen opiskella lisää. Hänellä on hyvä ammattikoulutus ja pari vaativaa lisätutkintoa. Viimeiset kuukaudet hän sanoo työskennelleensä jaksamisensa äärirajoilla. Tehtäväkenttä on ollut laaja, ja hän on kokenut jääneensä vaille ohjaavaa ja jäsentävää tukea. Ensimmäisen keskustelun loppupuolella hän rauhoittuu, kun kerron hänelle tiivistetysti kuulemani. Ehdotan hänelle muutaman kerran tapaamisjaksoa, jossa yhdessä voimme paneutua hänen tilanteensa tarkasteluun. Prosessin aikana hän huomaa, miten katkoskohdat herättävät hänessä pelkoa tulla hylätyksi ja riittämättömyyden tunteet valtaavat hänen mielensä. Tässä ja nyt-tilanteessa hänelle alkavat tulla eläväksi nuoruuden vaikeat kokemukset, jotka tekevät käsitettäväksi hänen reagointinsa. Tapaamisten välillä hänen oma pohdintansa on intensiivistä, ja hän alkaa aktiivisesti etsiä töitä. Tarkastelemme hänen kokemuksiaan yhteydenotto- ja haastattelutilanteista. Lyhyessä ajassa hän saa

työpaikan, jossa hän voi alkaa monipuolisesti käyttää osaamistaan.

Tapaus 2. Asiakas on 24-vuotias nuori nainen. Hän tulee ohjaukseen pohtimaan sitä, mihin koulutukseen hän hakeutuisi. Hän on hiljan keskeyttänyt ammatitopinnot, joissa hän koki olonsa hankalaksi ja totesi alan sopimattomaksi itselleen. Monenlaiset kiinnostavat tekemiset ja lähipiirille avuksi oleminen vievät hänen aikaansa niin, että omat asiat jäävät syrjään. Hän innostuu helposti erilaisista koulutusvaihtoehdoista. Kun hän pysähtyy tutkimaan yksittäisiä opintoja pidemmäksi aikaa, niiden hohto häviää. Hän tarttuu seuraavaan kiinnostusta herättävään mahdollisuuteen. Senkin hyvyys menettää nopeasti merkityksensä hänen mielessään, ja on uuden vuoro. Ohjausprosessissa hän vähitellen huomaa toistuvan toimintatapaansa ja voi turvallisesti alkaa tutkia, voisiko hän edetä toisin. Hän kiinnittyy itseään kiinnostavaan koulutusvaihtoehtoon ja lähettää hakemukset. Pääsykokeisiin valmistautuessa hän törmää itse-epäilyyn ja ahdistuksiin, joista läpipääseminen on vaivalloista. Valmentautumistyö kuitenkin auttaa häntä saamaan monipuolisesti käyttöön resurssejaan, tuo onnistumisen iloa ja myös kosketusta hyvän säilymiseen. Hänen

toistuvan ongelmallisen toimintatavan tekee ymmärrettäväksi se, että hän on ollut alkavassa murrosiässä isän kuollessa. Äidin voimat ovat olleet silloin vähissä. Asiakas on joutunut varhain heiveröisenä ottamaan vastuuta itsestään ja räpiköimään eteenpäin. Sisimpään on jäänyt reunukseksi osa käsittämätöntä surua, joka näkyy hänen tämän hetken siirtymissään ja kehityspyrkimyksissään pelkona hyvän häviämistä. Alakulo ja toivotonmuuden häivä hiipivät hänen mieleensä, kun hän pysähtyy. Ohjausprosessin aikana hän käyttää hyväkseen myös kurssikoulutusta ja työharjoittelua sekä saa aluilleen opinnot.

Tapaus 3. Asiakas on 34-vuotias nainen. Hän tulee ohjaukseen selvittämään sitä, mihin hän voisi suuntautua koulutuksen jälkeen. Hänen opintonsa ovat olleet pitkään pysähdyksissä, ja hän on saanut toimeentulonsa pätkätöistä. Välillä hän on koettanut uudelleen päästä opiskelemaan kiinni, mutta pyrkimykset ovat toistuvasti kariutuneet. Nyt hän yrittää etsiä työelämästä houkuttimia, joiden varassa opiskelu sujuisi. Kiinnostusten ja työvaihtoehtojen tarkastelu eivät osoittautu kuitenkaan vastaukseksi hänen ongelmiinsa. Luottamuksellisessa vuorovaikutussuhteessa hän alkaa vähitellen saada

hahmoa sille, mitä juuttumassa hänelle tapahtuu ja mitä siihen on tiivistynyt tämänhetkessä tilanteessa. Kun hän yrittää aloittaa päättötyön, ajatukset kaikoavat hänen mielestään eikä hän saa kirjoittamista alkuun. Yhteys itsessä olevaan kyvykkyyteen katkeaa, ja hän joutuu voimakkaiden avuttomuuden ja tyhjyyden tunteiden valtaan. Ei ole ketään, johon turvautua. Koulutus- ja työsiirtymät koskettavat hänen varhaisvaiheensa tullen puutetta ja yksinjäämisen kokemuksia. Alkuperäinen muutaman tapaamiskerran ohjausjakso osoittautuu riittämättömäksi. Saadakseen katkoskohdissa yhteyden itsessään oleviin resursseihin, hän tarvitsee pidempää ohjausprosessia ja myös konkreettista tukea työllistymiseen.

Kuten näissäkin esimerkkitapauksissa ohjauksen kesto vaihtelee joustavasti yksilöllisen tarpeen mukaan. Joillekin asiakkaille riittää muutama keskustelukerta näkökulman avautumiseen ja eteenpäin menoon. Osa asiakkaista tarvitsee tätä pidemmän lyhytkestoisen intensiiviproessin. Ensimmäisissä tapaamisissa psykologi ja asiakas sopivat yhteisen tilannehahmotuksen perusteella työskentelyn keskuskyymykset ja ohjausprosessin keston, jolloin aika tulee rajaksi myös mielen sisälle niin asiakkaalle kuin

ohjaajallekin. Lyhyissä ohjausinterventioissa työskentely antaa yksilölle välineitä tunnistaa ja ymmärtää haitallisia toimintatapoja sekä virittää muutokseen. Läpityöskentelyvaihe jää ohjausprosessin jälkeiseen aikaan. Koulutuksen, ammatin ja työn siirtymissä ja katkoksissa ohjauksen intensiivijakson jälkeiset jatkotapaamiset tukevat yksilön omaa työskentelyä ja antavat tilaisuuden palata juuttumiin ja ongelmiin, jos etenemistä ei ole tapahtunut tai on ilmaantunut uusia kysymyksiä.

Jatkuva oppiminen asiakastyössä

AmmatINVALINTAPSYKOLOGIN työalue on laaja. Siinä tarvitaan monenlaista osaamista. Työ ja työttömyys yhteiskunnallisena ja yksilöllisenä ilmiönä on tärkeää ammatINVALINTAPSYKOLOGIN tietämystä. Yksilöllisen asiakastyön oppiminen on pitkä prosessi. Tarvitaan teoreettiseen tietoon ja käytännön vuorovaikutukseen perustuvaa lyhyen intensiiviohjaustyön osaamista. Lyhytohjausprosessissa asiakkaan itsehavainnoinnin kehittäminen ja vaihtoehtoisten toimintatapojen avaaminen nousevat keskeisiksi. Laajentuva tietämysalue muutoksissa ovat ihmisen ja työn vuorovaikutussuhteen ymmärtäminen, työhyvinvoinnin kysymykset sekä työorganisaatioiden dynamiikan hah-

mottaminen. Instituutiossa toimiessa on huomionarvoista tiedostaa sen asettamat reunaehdot ja puitteet ohjaustyölle.

Katsoessani taaksepäin mietin, millä eväillä olen ammatINVALINTAPSYKOLOGIN asiakastyötä tehnyt ja teen edelleenkin. Rohkaiseva työyhteisö ja kannattelevat mentorisuhteet ovat helpottaneet asiakastyössä alkuun pääsemisessä ja mielen sisäisen vapauden tunteen säilyttämisessä. Uteliasuus ja pysähtyminen havainnoimaan niin ympärillä näkemääni kuin itsessäni heräävää on avannut ammatINVALINNANOHJAUSTYÖN kiinnostavuuden ja ehtymättömän vivahteikkouden. Mieleeni palaavat vuosien varrelta monet minuun syvästi jälkensä jättäneet työhallinnon ja ulkopuolisten koulutusorganisaatioiden tarjoamat koulutukset, kollega- ja työnohjaussuhteet sekä asiakas kohtaamiset. Poimin niistä joitakin. AmmatINVALINNANOHJAUKSEN IX peruskursusin kosketus on säilynyt – terveiset vaan kaikille! Joensuun yliopiston psykologian laitos ja ohjauksen koulutus sekä siellä työskentelevät ihmiset ovat olleet ja ovat edelleenkin merkittäviä yhteistyökumppaneita ohjauksen kysymyksissä niin minulle kuin maakuntamme ammatINVALINTAPSYKOLOGEILLE. Matkan varrella on syntynyt teoriaa ja käytäntöä yhdistäviä pieniä

ohjauksen työmenetelmien ja prosessien kehittämishankkeita, joissa yliopistoyhteistyöllä on ollut keskeinen merkitys. Kymmenisen vuotta sitten kanadalaisen kouluttajien pitämä ryhmäohjauksen koulutus oli vaikuttava kokemus, joka innoitti tekemään yhdessä psykologikollegan kanssa oloihimme käyvän ryhmäohjaussovelluksen Löytöretki omaan osamiseen. Erikoispsykologiopinnot ja siihen sisältynyt dialogisen ohjauksen koulutus on avannut minulle uuden näköalan intensiivisiin lyhytohjausprosesseihin. Yhteistyö Joensuun yliopiston psykologian koulutuksen kanssa jatkuu eri muodoissa työvoimatoimistoissa tapahtuvan ohjauksen ja neuvonnan kehittämisessä. Jatkuva oppiminen ja työnohjaus ovat minulle se lähde, joka auttaa pitämään elävän suhteen asiakastyöhön.

Muutoksen mahdollistaminen

Ammatinvalintakysymykset ja niiden pulmallisuus sekä prosessoinnin eteneminen solmiutuvat yksilön suhteeseen itseensä, ympäristöönsä ja omaan toimijuuteensa. Avun saaminen toimintatavan ongelmiin ja subjektiuden vahvistuminen nousevat tärkeiksi muutosta edistäviksi tekijöiksi. Keskeinen kysymys on se, miten yksilö pääsee kehittämään itsehavainnointiaan ja sen avulla tarkastelemaan suhdettaan

ammatinvalintansa kysymyksiin sekä etenemisensä esteisiin. Työhallinnossa on hyviä, konkreetteja välineitä edistää asiakkaiden koulutus-, ammatti- ja työpolkujen kulkua. Yksilöiden tarpeiden kuuntelu, ongelmakysymysten uudelleenahmottaminen ja dialoginen ymmärtäminen auttavat ohjauksessa välttämään toimenpidelähtöisyyttä sekä keskittymään muutoksen kannalta oleellisiin asioihin.

Lähde

- Leiman, M. (2001) Kognitiivis-analyttinen näkökulma. Teoksessa S. Kähkönen, I. Karila & N. Holmberg (toim.) Kognitiivinen psykoterapia. Helsinki: Duodecim.

Poimintoja Ammatinvalintalehden ensimmäisestä vuosikerrasta 1956

AVOn vuosikirjan edeltäjän, Ammatinvalintalehden ensimmäinen numero ilmestyi lokakuussa 1956 silloisen Kulkulaitosten ja yleisten töiden ministeriön ammatinvalinnanohjaustoimiston tiedoituslehtenä. Seuraavassa on lehden sivuilta muutamia poimintoja, jotka kertovat yhteiskunnan järjestämisen ammatinvalinnanohjaustoiminnan alkutaipaleesta Suomessa.

Ministeri Hannes Tiainen lausui Ammatinvalintalehden 1/1956 alkusanassa näin: *”Kun nyt valtion varojenkin turvin on siirrytty ammatinvalinnan ohjauksessa komiteamietinnöstä tekojen asteelle, on toivottavaa, että isille ja äideille tulee tästä apua lasten kasvatuksen siinä vaiheessa, jolloin nuorten on ratkaistava elämänuransa valinta. Tuosta ratkaisutahan ei riipu yksistään se, miten taloudellisesti hyvän työalan itse kukin saa, vaan vielä enemmän ehkä se, miten hyvin kukin viihtyy elämänpituudessa ammatissaan.”*

Toisin sanoen, liikkeelle lähdettiin nuorista, jotka olivat ammattiuuransa alkuvaiheessa ja pääosin vielä koululaisia. Elettiin sodan jälkeistä siirtymäkautta nopeasti teollistuvassa Suomessa. Uusia ammatteja ilmaantui runsain mi-

toin työmarkkinoilla ja maaseudulta siirryttiin kasvukeskuksiin tasaiseen tahtiin. Ammatinvalinnanohjauksen ensisijaisena tavoitteena oli tukea nuoria ja heidän perheitään nuorten tulevaisuutta ja ammattialaa koskevissa ratkaisuissa.

Silloinen Kouluhallituksen pääjohtaja R. H. Oittinen kirjoittaa saman lehden sivuilla aiheesta ”Ennakkoluulottomaan yhteistyöhön”:

”Ammatinvalinnan ohjauksen järjestämisestä on käyty monet vuodet periaatteellista kiistaa. Kouluväen keskuudessa on ollut vallalla sellainen käsitys, että se olisi liitettävä kouluhallintoon eikä työvoimahallintoon. Perusteena on ollut se, että ammatinvalinnanohjauksen on lähdettävä nuorten edellytyksistä sekä henkilökohtaisista toiveista ja mahdollisuuksista eikä se saisi pyrkiä ohjailemaan nuoria ensisijaisesti työvoimapolitiittisten tai muiden kansantaloudellisten näkökohtien mukaan.

Nyt aloitettu ammatinvalinnan ohjauksen järjestely toteutetaan työvoimahallinnon yhteydessä etupäässä siksi, että se vaikutusvaltaisissa poliittisissa ja taloudellisissa piireissä on pidetty sitä tarkoituksenmukaisena. Periaatteellisesti on erittäin tärkeätä, että ammatinvalinnan ohjaus

tullaan kuitenkin toteuttamaan työvoimaviranomaisten ja kouluviranomaisten kiinteänä yhteistyönä.”

Voitaneen sanoa, että Oittisen toivomus viranomaisten yhteistyön säilyttämisestä ammatinvalinnanohjaustoiminnassa on toteutunut, vaikka yhteistyön muodot ovat muuttuneet.

AmmatINVALINTALEHDEN sivuilta silmään osuu pohdinta ohjauspisteiden perustamisesta, joka ei oikein ota onnistuakseen: *”AmmatINVALINNAOHJAUSTOIMINNAN nykyinen kenttätoiminta perustuu v. 1936 annettuun työnvälityslakiin, joka luo edellytykset paikallisten ohjauselinten perustamiselle kunnallisten työnvälitystoimistojen yhteyteen. Ilmeisestä tarpeesta huolimatta kunnallisia ohjauspisteitä on perustettu varsin vähän. Kunnallisten ohjauspisteiden perustaminen on käytännössä mahdollista ainoastaan silloin, kun voidaan pysyä yhden ainoan kunnan rajojen puitteissa. Tähänastiset neuvottelut kuntien yhteistoiminnan aikaansaamiseksi eivät ole olleet rohkaisevia, ja on ilmeistä, että ammatinvalinnanohjaus on, varsinkin pieniä kuntia ja laajaa maaseutua silmälläpitäen, järjestettävissä vain valtion toimesta.”*

Edelliset rivit selvästi enteilivät ammatinvalinnanohjauksen siirtymistä valtion piiriin.

Vuosi 1956 oli sekä ammatinvalinnanohjaustoiminnan laajentamisen, vakiinnuttamisen ja toimintaedellytysten vahvistamisen kannalta tapahtumarikasta aikaa. Silloin toiminnalle luotiin laillinen pohja. Ammatinvalintalehden nro 1 toteaa: *”Marraskuun 6 päivänä 1956 tapahtuneessa esittelyssä on Tasavallan Presidentti päättänyt antaa Eduskunnalle ehdotuksen työnvälityslaksi ja laki ammatinvalinnanohjauksesta. Eduskunta joutuu ilmaisemaan kantansa lakiehdotukseen ammatinvalinnanohjauksesta aikana, jolloin nuorison ammatinvalinnanohjauksen ja työnvälityksen tehostamista koskevat vaatimukset ovat tulleet yhä kuuluvammiksi. Lainsäädäntöä suunniteltaessa ammatinvalinnanohjauksen alalla on lähdetty kahdesta tosiasiasta: 1) ammatinvalinnanohjausta koskeva lainsäädäntö liittyy kiinteästi työvoima-asioita koskevan lainsäädännön piiriin...sekä 2) todella tehokas ammatinvalinnanohjaus kaikkine siihen liittyvine toimenpiteineen saadaan laajaa maaseutua ja pienempiä paikkakuntia varten järjestymään ainoastaan valtion toimesta. Suuret ikäluokat ovat nyt kansakoulujen yläluokilla ja*

oppikouluissa. Kolmen neljän vuoden kuluttua alkavat nämä ikäluokat astua työmarkkinoille. Ajoittain on nyt jo esiintynyt melkoisia vaikeuksia pyrittäessä sijoittamaan nuoria oikeille työaloille. Miten käykään sitten kun ehkä huonontuneitten suhdanteitten vallitessa joudutaan sijoittamaan vuosittain työmarkkinoille 30–40 000 nuorta enemmän kuin nykyään?”

Laki siis liitti ammatinvalinnanohjauksen työvoima-asiain piiriin. Lainsäädännön taustalla painaa selvästi huoli nuorisosta ja suurista ikäluokista, samoin huoli maaseudun nuorten ammatinvalinnan ohjauksesta. Se todetaan mm. näin:
”.....Hallitus korostaa, että ammatinvalinnanohjauksen yhteydessä on kiinnitettävä erityistä huomiota maaseudun nuorten ammatinvalinnanohjaukseen, koska maatalouden ja yleensä maaseudun työelämän rakenteessa tapahtuneiden jyrkkien muutosten takia näiden nuorten ammatinvalinta on viime aikoina muodostunut erikoisen vaikeaksi.”

Lehden sivuilla noteerattiin Ruotsin tutustumismatkan perusteella että ammatinvalinnanohjaustoiminnan voi kohdentaa muihinkin ikäryhmiin kuin kansa- tai keskikoulun päättöluokilla oleviin:

”Ruotsissa ammatinvalinnan ohjaajien luokse saapuu siis muutakin väkeä kuin kouluikäistä nuorisoa. Vuonna 1956 oli näitten ”täysikasvuisten” (yli 18-vuotiaat) osuus kaikkien henkilökohtaisesti ohjattujen määrästä peräti 38 %.”

Notiisi samassa Ammatinvalintalehden numerossa kertoo myös, että ammatinvalinnanohjauksen keskuselimen ensimmäinen työvuosi lähestyy loppuaan:
”Kulkulaitosten ja yleisten töiden ministeriön ammatinvalinnanohjaustoimisto aloitti toimintansa 16.2.1956.”

Mielenkiintoista on todeta, että ammatinvalinnanohjauksen toiminnan perusta ei radikaalisti eroa tämän päivän toimintamuodoista. Sisällöllisesti on työ ja sen painotukset tietenkin muuttuneet. Asiakkaan työhön sijoittaminen tai pitkälle ulottuva jälkitarkkailu eivät tosin enää suoraan liity ohjauksen asiakaspalveluprosessiin. Ammatinvalintalehden toimintakertomuksessa todetaan eri työmuodoista seuraavaa:

”– Henkilökohtainen ohjaus pyrkii tarjoamaan nuorelle ihmiselle mahdollisimman perusteellista ja nimenomaan yksilöllistä ohjausta. Niinpä tämä ohjaustoiminnan toinen päävaihe muodostuukin lähinnä ohjaajan ja ohjattavan

välisestä ohjauskeskustelusta, jonka apuna käytetään vanhemmilta, opettajilta ja koululääkäriltä saatuja tietoja sekä psykologisten kokeiden antamia tutkimustuloksia.

- Työhön sijoittaminen: Ohjauksen pää tavoite on saavutettu vasta sitten, kun nuorelle ihmiselle on myös voitu osoittaa hänen toiveitaan ja edellytyksiään mahdollisimman hyvin vastaava työpaikka. Ohjauselinten toimiessa samalla nuorten työnvälitysviranomaisina, on tämäkin puoli ollut kiinteästi mukana viime vuoden ohjaustoiminnassa. Helsingin kohdalla välitettiin esimerkiksi kaikkiaan 2 684 nuorelle työpaikka vuonna 1956.
- Jälkitarkkailu ja jatko-ohjaus Täydelliseen ammatinvalinnanohjaukseen kuuluu viimeisenä työvaiheena vielä ohjattujen työssä menestymisen jälkitarkkailu ja tähän liittyvät jatko-ohjaustoimenpiteet. Tämän puolen organisointi on kuitenkin huomattavasti muita vaikeampaa.
- Muu toiminta: Psykologisten testien käytön yleistyessä on niitä alettu ottaa käytäntöön myös oppilaitosten oppilasvalintoja suoritettaessa. Kun maassamme on toistaiseksi varsin vähän tämän alan ammattitaitoista työvoimaa, ovat useat ohjauselimet joutuneet ole-

maan mukana tämänkin laatuudessa työssä ja nimenomaan ammattikoulujen oppilasvalintojen parissa.

- Kaikenlaisen informaatiomateriaalin suuren tarpeen johdosta ovat eri ohjauselimet puuttuneet myös lisämateriaalin aikaansaamiseen ja valmistamiseen omasta takaa. Helsingissä saatiin esimerkiksi aikaan kaikkiaan 15 värillistä rainaa eri ammateista.
- Testien kokeilua ja kehittämistä on ollut muittenkin toimistojen kohdalla.
- Ohjauselinten taholta on kiinnitetty huomiota myös aktiivisen yhteistyön ylläpitämiseen paikallisten opettajakuntien kanssa.
- Yleistä valistustoimintaa on kohdistettu työnantajiin sekä suureen yleisöön.”

Tiedon merkityksestä nuoren ihmisen ammatinvalintapäätökselle oli alusta alkaen selkeä käsitys:

”Nykyaikaisessa yhteiskunnassa on niin paljon ammatteja, että nuori ihminen ei voi niistä edes nimeltä tuntea kuin murto-osan, puhumattakaan siitä, että hänellä olisi niistä yksityiskohtaisempia tietoja. ...hän tarvitsee apua myös omien taipumustensa, kykyjensä ja muiden edellytystensä arvioinnissa. Nämä kaksi asiaa,

työmarkkinoiden tarjoamat mahdollisuudet ja ohjattavien henkilökohtaiset edellytykset, ovat ammatinvalinnanohjauksen perustekijät.”

Ja edelleen oppaitten valmistamisesta työmarkkinatiedon levittämiseksi:

”Oppikirjaa... täydentämään on suunniteltu erilaisia opaskirjasia, jotka keskuselimen toimesta valmistetaan ja levitetään kentän käyttöön. Ensimmäisenä tällaisena sarjana valmistetaan viiden oppaan muodostama sarja suuria ammattiryhmiä eli ammattialoja esitteleviä oppaita (teollisuus ja käsityö, maa- ja metsätalous, liikenne ja suojelu, kauppa ja konttorit, hoito-huolto-talous). Oppaat varustetaan myös valokuvilla. Oppaita on tarkoitus levittää kaikkiin ohjauksen piirissä toimiviin kouluihin ns. sarjakirjoiksi. Tähän viiden oppaan sarjaan tulee kuudentena liittymään erityinen koulutustie-opas, jota tul-

laan jakamaan tiiviinä hakuteoksena ohjaajien ja opettajien käyttöön.”

Lopuksi AVOn vuosikirjan toimitus noteerasi vuoden 1956 Ammatinvalintalehtejä selaillessaan seuraavat varoituksen sanat siitä, mitä ammatinvalinnanohjaus on ja ei ole:

”...varoitettakoon eräästä väärinkäsityksestä, joka helposti syntyy ammatinvalinnanohjauksen suhteen. Jotkut pelkäävät, toiset toivovat, että ohjauksessa jokainen ihminen tarkasti kuin jossakin lajittelukoneessa työnnetään omaan koloonsa ja siten viedään toisilta valinnan vapaus, toisilta valinnan vaiva. Tästä ei ole pelkoa. Jokainen ihminen sopii useampaan kuin yhteen ammattiin, ja siten ohjauksen tehtävänä ei ole selvittää, mihin ammattiin hän yksinomaan sopii, vaan pikemminkin, mihin hän ei sovi. Sekin on jo paljon.”

Ammatillisen ohjauksen asema julkisen työvoimapalvelun strategiassa

Työministeriö on valmistellut tulevaisuuskaitsauksensa seuraavalle hallituskaudelle. Katsauksessa kuvataan työpolitiikan tulevien vuosien haasteita ja hahmotellaan strategisia painopisteitä. Tulevaisuuskaitsauksessa tuodaan esiin myös se miten työhallinnon palveluita ja organisaatiota jatkossa tulisi kehittää vastaamaan tuleviin haasteisiin. Tulevaisuuskaitsauksen linjausten pohjalta on parhaillaan valmisteilla työhallinnon strategia vuosille 2007–2011. Tässä kirjoituksessa kerrotaan tulevan strategian painopisteistä, strategiatyön yhteydessä keskustelussa olevista työvoimapalveluiden strategisista linjauksista ja kehittämissuunnista sekä arvioidaan ammatillisen ohjauksen asemaa julkisen työvoimapalvelun strategiassa.

Taustaa

Suomen lähivuosien talous- ja työllisyysnäköymät ovat myönteiset. Tuoreessa kansainvälisessä vertailussa (World Economic Forum) Suomen kilpailukyky arvioitiin maailman maiden toiseksi parhaaksi. Kärkijoukkoon sijoittuivat muut Pohjoismaat. Tutkimuksessa kilpailukyky määriteltiin hyvin laajasti maan yhteiskunnan ja talouden kykyä vastata globalisaation haasteisiin. Tähän vaikuttavat mm. julkiset palvelut, koulutus, tervey-

denhoito, siis yhteiskunnan perusrakenteet. Edistämällä työmarkkinoiden toimivuutta ja työllisyyttä vaikuttaa työhallinto ja sen palvelut myös omalta osaltaan Suomen kilpailukykyyn.

Suomi on ollut ainakin toistaiseksi voitaja globalisaation aiheuttamassa kansainvälisen työnjaon muutoksessa. Eri toimialoista erityisesti sekä julkinen että yksityinen palvelusektori ovat kasvaneet viime vuodet. Vaikka teollisia työpaikkoja siirtyy paljon ulkomaille, viime vuoden lopulta alkaen myös Suomeen on alkanut syntyä selvästi enemmän uusia teollisuustyöpaikkoja kuin täältä häviää. Työpaikkoja arvioidaan tänä vuonna syntyvän runsaat 30 000, mikä yhdessä viime vuoden 50 000 työpaikan kanssa nostaa hallituskauden aikaisen työpaikkalisäyksen jo lähelle 100 000 henkilön tavoitetta. Työttömyyden arvioidaan tänä vuonna laskevan 10 000 henkilöllä ja työttömyysasteen laskevan alle kahdeksan prosentin. (Lähde: Hyvää työtä ja osaavaa työvoimaa. Työministeriön tulevaisuuskaitsaus ensi hallituskaudelle, Työministeriö 2006)

Toistaiseksi työvoiman lisääntynyt tarjonta on vastannut kohtuullisen hyvin lisääntyneeseen työvoiman kysyntään.

Työvoiman saatavuus- ja kohtaanto-ongelmat ovat kasvamassa, vaikkakin selkeä määrällinen työvoimapula liittyy toistaiseksi melko harvoin ammatteihin. Nämä ongelmat ja niiden syyt ovat myös monitahoisia. Osa syistä liittyy työn osaamisvaatimusten ja työntekijän ammattitaidon kohtaamattomuuteen, osa taas esimerkiksi alueellisena kohtaamattomuuteen, työlöihin tai työehtoihin. Osaan rekrytointiongelmista voidaan vaikuttaa työvoimapalveluiden keinoin, osa edellyttää muita toimenpiteitä.

Työvoiman saatavuusongelmat uhkaavat vaikeutua tulevaisuudessa. Työikäisen väestön määrä on ensimmäistä kertaa kääntymässä laskuun lähivuosina. Kansainvälisen työnjaon rakennemuutos tulee jatkumaan voimakkaana. Riskinä on, että Suomi voi siirtyä jo lähivuosina pysyvään hitaaseen talouskasvuun, jossa yhdistyy väestön ikääntymisen aiheuttama huoltotaseen heikkeneminen, heikko työn tuottavuuden kehitys, yhtäaikainen työvoimapula ja korkea rakennetyöttömyys sekä vaatimaton työllisyyskehitys. Keskeiseksi kysymykseksi nousee siis se, miten voidaan saada riittävästi osaa-vaa työvoimaa, jotta epäedullinen kehitys voidaan välttää.

Tavoitteita seuraavalle strategia-kaudelle 2007–2011

Tulevaisuuskatsauksessa esitetyn arvi-
on mukaan työvoiman tarjontaa voidaan
nostaa merkittävästi kolmella eri taval-
la: pidentämällä työuria, saamalla työ-
voimavarat käyttöön eli hyödyntämällä
täysimääräisemmin työttömien ja työ-
voiman ulkopuolella olevien työpanosta
sekä lisäämällä selvästi työperusteista
maahanmuuttoa. Työvoimavarojen ny-
kyistä paremmassa käyttöön saamises-
sa on julkisilla työvoimapalveluilla tärkeä
merkitys.

Työpolitiikan osalta Tulevaisuus-
katsauksessa linjataan kaksi keskeis-
tä osa-aluetta, joilla edistetään kilpailu-
kykyä ja hyvinvointiyhteiskunnan säily-
mistä: 1) Työ on tuloksellista (työn tuot-
tavuus nousee) ja 2) Työ ja sen tekijä
löytävät toisensa (työmarkkinat toimi-
vat hyvin). Onnistuessaan erinomaises-
ti talous-, elinkeino- ja työpolitiikassaan
Suomen on mahdollista ensi hallituskau-
della luoda 90 000–100 000 työpaikkaa,
nostaa työllisyysaste ainakin 72 prosent-
tiin ja laskea työttömyys jopa alle viiden
prosentin.

Tulevaisuuskatsauksen mukaan näiden tavoitteiden saavuttaminen edellyttäisi vahvan talouskasvun, kasvun työllistävyyden ja työurien pidentymisen lisäksi seuraavaa:

- työttömien työllistämistä – työttömyyden puolittumista vuoden 2005 tasosta;
- työmarkkinoiden hyvää toimivuutta – rekrytointiongelmien pysymistä vähintään nykyisellä hallinnassa olevala tasolla;
- osaamisen kehittymistä – kaikille nuorille työelämän tarpeita vastaava peruskoulutus sekä osaamisen ylläpitoa ja kehittämistä koko työuran ajan;
- lisää ulkomaalaista työvoimaa – niin pysyvästi kuin tilapäisestikin maahan tulevien työntekijöiden selvää kasvua;
- tasapainoista alueellista kehitystä – työllisyysaste nousisi ja työttömyysaste laskisi kaikilla TE-keskus -alueilla.

Edellä kuvatut tavoitteet on alla kiteytetty yhteen päätavoitteeseen, joka edelleen on jaettu alatavoitteisiin. Näiden tavoitteiden saavuttamisessa julkisilla työvoimapalveluilla ja niiden osana ammatillisella ohjauksella on tärkeä rooli.

Päätavoite: Työt ja tekijät kohtaavat

Alatavoitteet:

- *Nuoret nopeammin työelämään* (nuorten hakeutuminen koulutukseen ja koulutuksen jälkeinen avoimille työmarkkinoille sijoittuminen, koulutuksen ja työelämän välisten nivelvaiheiden tukeminen ohjauksella, syrjäytymisen ehkäisy)
- *Aikuisväestön osaamista lisättävä* (osaamiskuilujen kaventaminen, osaamistason nostaminen ja ylläpitäminen, ammatillinen liikkuvuus, kaikille saavissa olevat helppokäyttöiset tiedotus-, neuvonta- ja ohjauspalvelut)
- *Työvoimavarat tehokkaasti käyttöön* (aktiivinen työnvälitys ja ohjauspalvelut, työpaikkainformaatio, aktiivointiasteen nosto, rakenteellisen työttömyyden purku, maahanmuuttajat, alueellinen liikkuvuus, työnantajapalvelut)
- *Lisää työperusteista maahanmuuttoa* (työmarkkinoiden tarpeita vastaavan maahanmuuton lisääminen, tähän liittyvien palveluiden kehittäminen)

Edellä olevat tavoitteet, erityisesti kolme ensimmäistä, liittyvät varsin kiinteästi ammatilliseen ohjaukseen. Koulutuksen hankkiminen, työmarkkinoille pääsy, työelämässä tapahtuvat rajut muutokset ja epävarmuus, osaamisen ylläpitäminen ja

kehittäminen, työttömyysvaiheet, terveydelliset tekijät jne. asettavat koko työvoimalle mutta myös yksilöille varsin suuria vaatimuksia ja edellyttävät kykyä jatkuvaan muutokseen. Ihmisten elämässä ja työuralla on epävarmuustekijöitä ja suurta vaihtelua esimerkiksi työttömyysjaksojen, koulutuksen ja työssäolon välillä. Tämä edellyttää yksilöllisiä ratkaisuja ja todennäköisesti kasvattaa ohjaustarvetta työelämän ja koulutuksen saamiskohdissa ja elämänhallintaan liittyvissä kysymyksissä.

Jos ammatillinen ohjaus ymmärretään laajasti, voidaan sen piiriin lukea työvoimatoimistojen ammatinvalintapsykologien palvelut sekä osa koulutus- ja ammattitietopalvelun toiminnasta. Myös osassa työnvälityksen tarjoamista palveluista, esimerkiksi työvoimaohjaajien palvelussa, on selkeästi ohjaavaa luonnetta. Työvoiman palvelukeskuksissa toimivat virkailijat (psykologit, työvoimaneuvojat ja työvoimaohjaajat) tekevät selkeästi ohjaavaa työtä. Vuonna 2005 ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluita (ammatinvalintapsykologin palveluita) sai 30 500 yksittäistä asiakasta. Lisäksi päivystysluonteisia yhden kerran asiakkaita oli 5 000. Ohjauskeskustelujen määrä oli yhteensä 70 000. Koulutus- ja ammatti-

tietopalveluun oli asiakkaiden yhteydenottoja yhteensä 310 000, joko henkilökohtaisilla käynneillä tai puhelimitse tai sähköpostilla. Nämä kontaktit ovat pääosin tiedottamistyyppisiä, mutta osassa henkilökohtaisia käynntejä palvelulla voi olla myös ohjaavaa luonnetta.

Martti Myllylän laatimassa julkaisussa Työhallinnon ammatinvalinnanohjaus (Työhallinnon julkaisu 2006, 366) arvioidaan, että ammatinvalinnanohjaukselle on selvästi enemmän tarvetta ja kysyntää kuin mihin tällä hetkellä kyetään vastaamaan. Asiakaskunta on aiempaa ikään-tyneempää ja moniongelmaisempaa. Onkin arvioitavissa, että ohjaavan palvelun ja psykologisen asiantuntemuksen tarve saattaa jatkossa kasvaa. Niukkojen resurssien vallitessa on tärkeää arvioida mm. strategiatyön yhteydessä sitä, mihin asiakasryhmiin voimavarat tulisi suunnata. Joka tapauksessa on selvää, että ammatinvalinnanohjauksen ja muun ammatillisen ohjauksen rooli on tärkeä uuden strategian toimeenpanossa.

Julkisen työvoimapalvelun kehittämisen haasteisiin vastaamiseksi

Työhallinnon strategian valmistelutyössä on määritelty työhallinnon ja julkisen työvoimapalvelun visio: *Työhallinto*

parantaa ennakoivasti ja tehokkaasti työelämän laatua, ihmisten työllistymistä ja työuralla etenemistä sekä työnantajien mahdollisuuksia saada tarvitsemaansa työvoimaa. Työhallinnon tavoitteena on, että työmarkkinoille ja työelämään suuntaavien tuloksellisten palvelujen ansiosta se on vuoteen 2015 mennessä Euroopan kolmen parhaan työhallinnon joukossa.

Vision toteutumiseksi tarvitaan hyviä palveluita, aktiivista kumppanuustoimintaa, hyvää johtamista ja optimaalista resurssien käyttöä. Työhallinnon palveluiden tulee olla työmarkkinasuuntautuneita ja niitä on kehitettävä yhteistyössä kumppaneiden kanssa. Tärkeää on, että kehittämistyö perustuu toimintaympäristön muutosten tunnistamiseen ja ennakointiin sekä onnistumisen ja toimintatapojen seurantaan ja arviointiin. Palvelun johtamiseen on kiinnitettävä huomiota ja varmistettava, että työhallinnon osaaminen ja taloudelliset resurssit suunnataan päätavoitteiden mukaisesti. Haasteina ovat kasvavat tuloksellisuus- ja tuottavuusvaatimukset ja niukkenevat henkilöresurssit. Työttömyyden laskusta huolimatta aiheuttaa työmarkkinoiden suuri dynamiikka sen, että työvoimatoimistojen asiakasvirrat säilyvät suurina. Onnistuakseen tulevaisuudessa haasteissa työ-

hallinnon on virtaviivaistettava palvelu- ja toimintalinjauksiaan sekä vahvistettava palvelujen johtamista. Tämä edellyttää työvoimatoimistoverkon kehittämistä, nykyistä vahvempaa asiakas- ja palvelusegmentointia sekä yhteisiä, selkeitä palvelumalleja ja pelisääntöjä.

Toimiva organisaatorakenne ja tarkoituksenmukainen palveluverkosto parantaa työhallinnon tuottavuutta ja edistää palvelujen tasalaatuisuutta Työvoimatoimistoverkon tiheyttä ja työmarkkina-alueita arvioidaan edelleen. Tavoitteena on 80–100 itsenäistä työvoimatoimistoa, joilla on yhtenäinen verkostomainen toimintatapa ja joustava resurssien käyttö. Julkisten työvoimapalvelujen sähköistä palveluverkkoa rakennetaan niin, että palvelut ovat asiakkaiden saatavilla nykyistä vaivattomammin. On syytä myös selvittää sitä olisiko tarkoituksenmukaista, että osa toimistoista erikoistuisi ja olisiko joitain palveluja tarkoituksenmukaista keskittää. Erikoistumisen ja keskittämisen hyödyt arvioidaan ja valitaan toimivimmat tavat tuottaa palveluita.

Julkisen työvoimapalvelun ydinprosessit ovat työllistymisen (joko lyhyellä tai pidemmällä tähtäimellä) ja työvoiman hankinnan prosessit. Asiakkaille tarjo-

taan kolme palvelukanavaa – verkkopalvelut, puhelinpalvelut ja henkilökohtaiset palvelut. Kunkin palvelukanavan osalta määritellään asiat ja prosessit, joita niiden kautta hoidetaan sekä tavoitteelliset asiakasvolyymit. Työnhakijoiden ja työnantajien palvelu perustuu tehokkaaseen sähköiseen palvelujärjestelmään ja henkilökohtaista asiantuntijapalvelua tarjotaan vain osalle asiakkaista. Työnhakijoiden henkilökohtaisessa palvelussa korostuu vahva palvelun alku ja tiivis työllistymisprosessin seuranta. Työnhakijoiden palvelutarpeen arvioinnilla ja ns. profiloinnilla varmistetaan, etteivät työttömyydet pitkiä ja että hakijat saavat osuvaa palvelua, mm. ammatillista ohjausta tarvittaessa.

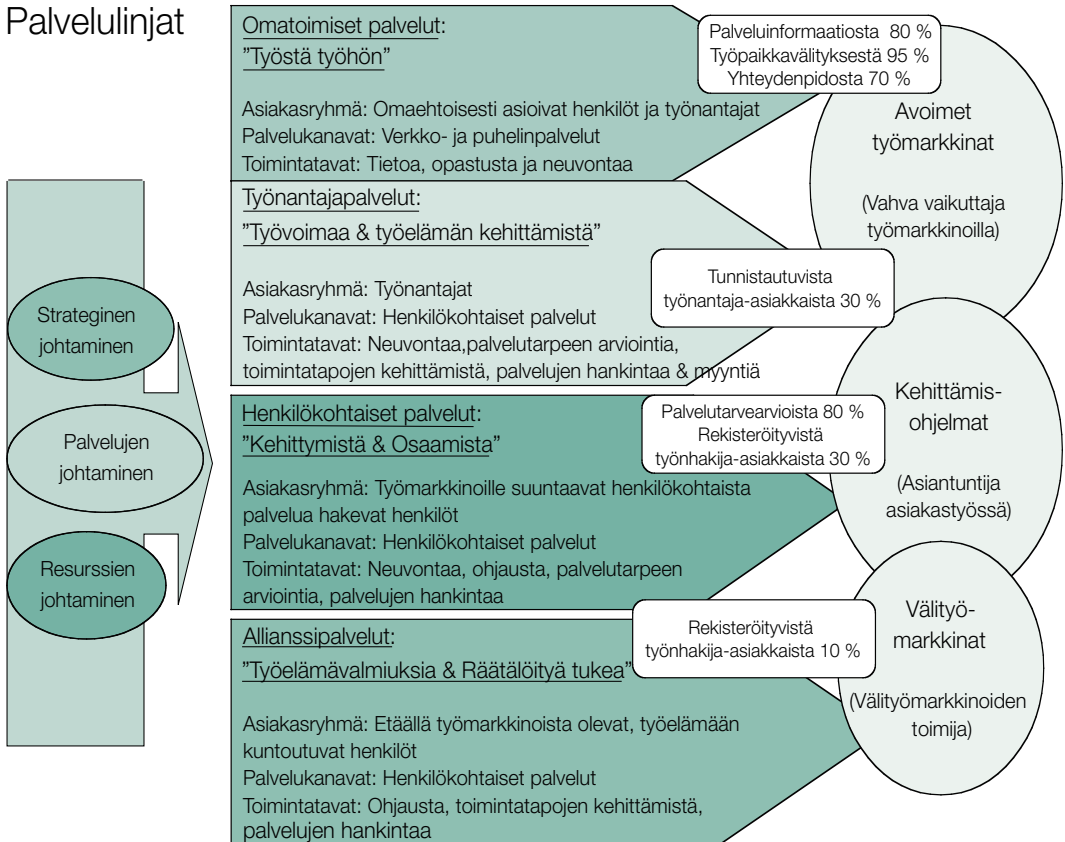
Työmarkkinoiden toimivuuden edistäminen ja rakenteellisen työttömyyden purkaminen edellyttävät työhallinnolta keskeisten asiakasryhmien ja palvelutarpeiden tunnistamista sekä nykyistä selkeämpiä palvelu- tai toimintalinjakonaisuuksia. Palvelulinjoja on hahmoteltu siitä näkökulmasta, miten lähellä tai etäällä työnhakija on avoimista työmarkkinoista ja millaisia palveluita hän niin ollen saattaa tarvita. Oheinen kuvio kuvaa palvelulinjoja, asiakasryhmiä, keskeisiä palvelukanavia ja toimintatapoja sekä mahdollisia palveluvolyymejä.

Avointen työmarkkinoiden toimivuuden ja osaavan työvoiman saatavuuden varmistamiseksi julkisella työvoimapalvelulla on oltava vahva avointen työmarkkinoiden toimintalinja, jonka onnistumisen varmistetaan tehokkailla suurten asiakasvolyymien verkko- ja puhelinpalveluilla sekä työnhakukeskustoiminnalla. Palvelulinjassa korostuvat työhön tai koulutukseen suuntaavat, omatoimisuuteen perustuvat palvelut. Työnhakijoiden ja työnantajien palvelukysynnästä valtaosa hoidetaan jatkossa tämän palvelulinjan kautta. Tähän ryhmään kuuluvat luontevasti myös koulutus- ja ammattitietopalvelun itsepalveluasiakkaat. Kun merkittävä osa palvelukysynnästä hoidetaan omatoimisten palvelujen avulla, henkilöresursseja vapautuu tiedon välittämisen- ja kirjaamistehtävistä henkilökohtaiseen asiantuntijatyöhön.

Avointen työmarkkinoiden palvelulinja työnantajille – henkilökohtaisiin palveluihin pohjautuva, työvoiman hankinnan ja työelämän kehittämisen työnantajalinja.

Työnantajiin ja työelämäpalveluihin keskittyvä palvelulinja varmistaa sen, että tulevat osaamis- ja muutostarpeet ennakoidaan ja niihin etsitään ratkaisuja yhteistyössä työnantajien ja tarvittaessa

Palvelulinjat



Avointen työmarkkinoiden palvelulinja työtä ja työvoimaa hakeville -pohjautuu omatoimisiin palveluihin, hyödyntää mahdollisimman laajasti verkko- ja puhelinpalveluja.

muiden julkisten ja yksityisten toimijoiden kanssa. Työnantajien palvelukysynnästä noin kolmannes hoidetaan tämän palvelulinjan kautta ja toimilla helpote-

taan työn ja tekijöiden kohtaamista, lyhennetään työpaikkojen avoinnaolon kestoa sekä ehkäistään rekrytointiongelmien ja työttömyyksien pitkittymistä.

Avointen työmarkkinoiden ja osaamisen kehittämisen palvelulinja – pohjautuu henkilökohtaisiin työllistymistä edistäviin ohjaus- ja neuvontapalveluihin.

Työhallinnon asiakkaina on tulevaisuudessakin työnhakijoita, jotka tarvitsevat tukea ja henkilökohtaista ohjausta sijoittuakseen avoimille työmarkkinoille. Asiakasryhmän palvelu varmistetaan henkilökohtaisten ohjaus- ja neuvontapalvelujen palvelulinjalla, jonka yhtenä avaintehtävänä on turvata työtä hakevien palvelutarpeen ja työmarkkinaetäisyyden arviointi. Toimet ja palvelut suuntaavat avoimille työmarkkinoille joko välittömästi tai erilaisten koulutus-, kehittämis- ja valmennusohjelmien kautta. Palvelulinjan henkilökohtaisen palvelun tarjontaan kuuluu mm. ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelut ja koulutus- ja ammattitietopalvelun henkilökohtainen neuvonta. Palvelulinjaan voidaan katsoa kuuluvaksi myös niitä ammatinvalinnanohjauksen asiakkaita, jotka eivät vielä ole työnhakijoina, vaan etsivät ratkaisuja ensisijaisesti uravalintaansa. Työnhakijoiden palvelukysynnästä noin kolmannes hoidetaan tämän palvelulinjan kautta ja varmistetaan, että julkinen työvoimapalvelu tunnistaa ne asiakkaat, joiden etäisyys avoimista työmarkkinoista on vaarassa kasvaa.

Allianssipalvelut – yhdessä muiden toimijoiden kanssa tuotettavien palvelujen välityömarkkinoille suuntaava palvelulinja.

Rakenteellisen työttömyyden purkamisen edellyttää sitä, että julkinen työvoimapalvelu toimii yhteistyössä muiden julkisten ja yksityisten toimijoiden kanssa. Toimintatapa varmistetaan ns. allianssipalvelujen toimintalinjalla, jolla parannetaan työttömien työelämävalmiuksia ja kuntoutumista kohti työmarkkinoita. Keskeisiä toimintatapoja ovat työvoiman palvelukeskusten, yhteisten palvelujärjestelmien ja välityömarkkinoiden kehittäminen. Arviolta noin 10 % palvelukysynnästä hoidetaan allianssipalvelulinjan kautta. Palvelulinjan toimilla varmistetaan, etteivät työtä hakevat vaikeasti työllistyvät jää pysyvästi työmarkkinoiden ulkopuolelle ja että pitkittyvään passiiviseen työttömyyteen liittyvät kustannukset alenevat. Psykologi- ja muut ohjaavat palvelut ovat keskeinen osa palvelukeskuksen palveluita, joilla pyritään etsimään asiakkaille räätälöityjä ratkaisuja. Ohjauksen sisältö on enemmänkin elämänhallintaan, työkykyyn ja kuntoutukseen painottuva kuin varsinaisesti ammatillinen.

Maahanmuuttajien työllistymistä ja kuntoutumista tukevat palvelut ja työperusteiseen maahanmuuttoon liittyvät toimet

integroidaan julkisen työvoimapalvelun palvelulinjoihin.

Lopuksi voidaan todeta, että työhallinnon ja julkisen työvoimapalvelun strategiavalmistelussa ammatillisen ohjauksen merkitys on selkeästi tiedostettu ja tunnustettu. Ammatillisella ohjauksella on tärkeä rooli ja lisäarvo työhallinnon strategisten tavoitteiden toteuttamisessa, erityisesti liittyen rakenteellisen työttömyyden purkamiseen, aikuisten osaamistason nostamiseen ja nuorten koulutukseen ja työelämään saamiseen. Maahanmuuttajat saattavat olla tulevaisuudessa entistä merkittävämpi ohjauksen asiakasryhmä.

Jatkossa pohdintaa ansaitsee se, mihin asiakasryhmiin ohjausta olisi erityisesti suunnattava – tulisiko tässä olla nykyistä selkeämpää priorisointia ja suunnitelmallisuutta valtakunnallisesti, alueellisesti ja

paikallisesti. Miten paljon ammatinvalinta- ja uraohjaustoiminnan tulisi ottaa huomioon työmarkkinoiden kulloisetkin tarpeet – olisiko asiakkaita pyrittävä ohjaamaan erityisesti työvoimapula-aloille? Miten ohjauspalvelut olisi tarkoituksenmukaisinta organisoida – olisiko esimerkiksi ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluita keskitettävä joihinkin työvoimatoimistoihin vai onko nykyinen järjestelmä toimivin? Ammatinvalinta- ja uraohjaus samoin kuin ammatti- ja koulutustietopalvelu ovat osa työhallinnon ammatillisen kehittymisen palveluja ja niillä on tärkeä merkitys julkisen työvoimapalvelun palveluvalikoimassa. Kaikilta työvoimapalveluilta odotetaan toimimista samansuuntaisesti yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Samalla kaikkien palveluiden kehittymiselle on pyrittävä luomaan riittävät edellytykset.

Ammattitaitoinen koulutusneuvoja tekee tulosta

Suomi tarvitsee osaajia

Hyvinvoiva kansantalous edellyttää, että työvoima on osaavaa ja että sitä on saatavilla. Hyvinvointi edellyttää myös korkeaa työllisyysastetta. Erityisen haasteellista on, että työllisyysasteen tulisi nousta tilanteessa, jossa nuorisoikäluokat alkavat pienentyä ja ikääntyvien ryhmät suurentua. Keinoja on mietitty. Jotta hyvinvointi jatkuisi, tulisi esimerkiksi nuorten koulutustautua nykyistä ripeämmin osaviksi ja osaavien nuorten tulisi päästä heti työelämään, työssä olevien tulisi viihtyä työelämässä nykyistä pidempään, työmarkkinoiden ulkopuolella olevien ja työttömien paluuta työmarkkinoille olisi kannustettava ja myös työperäistä maahanmuuttoa tulisi tukea.

Työelämässä viihtymisen on usein todettu olevan yhteydessä osaamiseen (esim. Mind over Career-tutkimus). Niinpä henkilökohtaista työuraa olisi hyvä ajoin katsella uusista näkökulmista ja hankkia lisää osaamista joko työssä tai koulutautumalla työn ohessa. Moni joutuu miettimään koulutusvaihtoehtoja myös tilanteissa, jossa vanha ammatti ei enää työllistä tai vanhan työn teko ei terveydellisistä syistä onnistu.

Väestön osaamista ylläpidetään ja uusinnetaan aikuiskoulutuksella. Koulutusjärjestelmässä on kaikilla asteilla erityisesti aikuisille tarkoitettua koulutusta. Vuosittain koulutukseen osallistuu 1,75 miljoonaa kansalaista. Keskeinen työhallinnon keino osaamisen edistämiseksi on työvoimapolitiittinen aikuiskoulutus, jonka vuonna 2005 aloitti 78 000 henkilöä – siis 4,5 % kaikista aikuiskoulutukseen osallistuneista. Tavoitteena on, että työikäiset aikuiset osallistuisivat kaikkeen Suomessa järjestettävään aikuiskoulutukseen entistä innokkaammin – osallistumisprosentin toivotaan kohoavan nykyisestä 54 prosentista 60 prosenttiin vuoteen 2008 mennessä.

Kansalaiset tarvitsevat tietoa tilanteisiinsa sopivimmista koulutusmahdollisuuksista. Vuonna 2005 työskennellyt aikuisopiskelun tietopalvelujen, neuvonnan ja ohjauksen poikkihallinnollinen kehittämisryhmä esitti, että vuoteen 2008 mennessä kansalaisilla on käytettävissään koko koulutustarjonnan kattavat monipuoliset ja asiakaslähtöiset tieto- ja neuvontapalvelut. Myös EU:n päätöslauselmassa todetaan, että urasuunnittelupalveluja ja niiden laatua on kehitettävä ja saatavuutta parannettava. Miten työhallinnon koulutus- ja ammattitietopalvelun

koulutusneuvonta tukee näiden tavoitteiden toteutumista? Mikä tässä kokonaisuudessa on koulutusneuvojan rooli?

Aineiston järjestäjästä neuvonnan ammattilaiseksi

Helsingin työnvälitystoimiston ammatinvalinnanohjauksessa alettiin 1940-luvulla koota ja järjestää ohjauksessa tarvittavaa tietoaaineistoa. Tätä työtä tehtiin toimittajan ammattinimikkeellä ja vähitellen tämä tapa koota ammatinvalinnassa tarvittavaa tietoaaineistoa levisi myös muualle Suomeen. Aineistoa käytettiin apuna myös vastattaessa selkeisiin koulutusvaihtoehtoja koskeviin kysymyksiin.

Vuonna 1973 ammatinvalinnanohjauksen yhteydessä toimiva tietopalvelu määriteltiin ensimmäisen kerran: ”Tietopalvelu on menetelmä, jolla pyritään samaan tavoitteeseen kuin ammatinvalinnanohjauksella ja työnvälityksellä. Tavoitteena on tarjota asiakkaille heidän tarpeistaan lähtien sellaisia tietoja ja valmiuksia, että he pystyvät tekemään koulutustaan ja työelämäänsä sijoittumistaan koskevia ratkaisuja tietoisena työelämän tarjoamista mahdollisuuksista, omista kehitysmahdollisuuksistaan sekä ratkaisujensa seurauksista.” Vuonna 1975 tietopalvelua ryhdyttiin ministeriöstä käsin ohjeistamaan valtakun-

nallisesti. Vuoden 2002 laissa julkisesta työvoimapalvelusta koulutus- ja ammatitietopalvelu määriteltiin palveluksi joka tukee asiakkaan elinikäistä oppimista tietoa välittämällä ja neuvomalla.

Asiakas tuli aikavarauksella tietopalveluun tammikuussa 2005. Nainen, työssä myyjänä samalla työnantajalla vuodesta 1990, aiemmin tehnyt toimistotyötä. Työnantaja lopetti liiketoimintansa. Tehnyt myyjän työtä niin kauan, että haluaa tehdä jotain muuta. Asiakaspalvelusta pitää edelleen. Toimistosihteerin koulutus terveydenhoitoon kiinnosti. Asiakkaalla ei ole ammatillista koulutusta, vain keskkoulu.

Kerroin työvoimakoulutuksena käynnistyvistä toimistosihteerikoulutuksesta terveydenhoitoalalle ja lähihoitajan omaehtoisesta koulutuksesta. Annoin oppilaitoksen esitteen lähihoitajakoulutuksesta, kerroin seuraavan sisäänoton olevan elokuussa 2005 ja hakuajan olevan keväällä. Pyysin asiakasta ottamaan yhteyttä oppilaitoksen opinto-ohjaajaan, jos ilmenee kysyttävää. Kerroin, että lähihoitajan koulutus antaa mielestäni paremmat edellytykset työllistyä hoitoalalle kuin ainoastaan joidenkin osien suorittaminen lähihoitajakoulutuksesta. Asiakkaalla oli tarvittava työhistoria koulutusväylällä opiskeluun,

joten kerroin pääpiirteet ja annoin esitteen. ...Lähihoitajan koulutusta asiakas oli jo jonkin verran aiemmin pohtinut. Pääseekö opiskelemaan ja selvittääkö opinnot askarrutti, koska koulunkäynnistä oli niin pitkä aika. Kannustin asiakasta hakemaan koulutukseen, koska lähihoitajan koulutuksella työllistymismahdollisuudet alueella ovat hyvät. Käytimme keskusteluun aikaa noin tunnin. Asiakas tuli uudelleen tietopalveluun elokuussa 2005. Asiakas oli saanut opiskelupaikan lähihoitajakoulutukseen ja oli iloisesti yllättynyt, että oli selvinnyt valintakokeista niin hyvin.

Koulutusneuvonta tietopalvelutyönä

1990-luku nosti palvelun tietoyhteiskunnan vaatimusten edellyttämälle tasolle, kun hallinnossa otettiin käyttöön valtakunnallinen koulutus- ja ammattitiedon atk-järjestelmä, joka kokosi käytössä olevan tiedon yhteen nopeuttaen tiedonhakua ja tehostaen tiedonhallintaa. Tiedot alkavista koulutuksista olivat yhä kattavampia ja ajantasaisempia. Atk-osaaminen ja internetin käyttö tiedonhaussa nousivat vahvoiksi teemoiksi koko työhallinnon henkilöstökoulutuksessa. Nykyisin internetin koulutuksesta ja työstä kertovat portaalit ja tietokannat ovat koulutusneuvojan keskeisiä työvälineitä tiedonhaussa.

Asiakas tuli työnhakukeskukseemme kysymään, milloin alueellamme järjestetään ADR-koulutusta. Katsoimme työvoimakoulutukset, mutta eihän niistä löytynyt. Muualla maassa kursseja oli vasta syksyllä. Ne menivät liian pitkälle, koska asiakkaalla oli työpaikka valmiina ja työ alkamassa kuukauden kuluttua, jos vain ADR olisi silloin suoritettuna. Menimme tietopalveluun. Koulutusneuvoja löysi omaehtoisen koulutuksen, jonka asiakas oli valmis maksamaan. Hänelle annettiin mahdollisuus soittaa oppilaitokseen. Hän sai paikan ja pääsi aloittamaan heti.

Tietopalvelu etsii, hakee ja valikoi asiakkaan tarvitsemaa tietoa – relevanttia tietoa oikea-aikaisesti luotettavista lähteistä. Tietopalvelussa tunnetaan tiedonlähteet ja osataan analysoida, seuloa, tallentaa ja välittää tietoa tarkoituksenmukaisesti. Koulutus- ja ammattitietopalvelun tietosisältöjä ovat mm. suomalainen koulutus- ja tutkintojärjestelmä, koulutukset ja tutkinnot sisältöineen, koulutukseen hakeutuminen, opintojen rahoitus ja työelämän ammatit ja ammattialat.

Koulutus- ja ammattitietopalvelun asiakkaaksi tuli 22-vuotias nuori, joka oli suorittanut vuonna 2003 tietojenkäsittelyn perustutkinnon. Koska koulutusta vastaa-

vaa työtä ei heti löytynyt, oli hän mennyt metallialan yritykseen tekemään erilaisia työtehtäviä. Työsuhde päättyi määräaikaisena. Asiakas oli motivoitunut jatkokoulutuksesta ja halusi tietoja ammattikorkeakouluista, koska halusi tulevaisuudessa tehdä työtä tietojenkäsittelyyn liittyvissä tehtävissä. Ensimmäisen käynnin aikana kävimme yhdessä läpi oppilaitokset, joissa oli tietotekniikan koulutusohjelma. Varasin asiakkaalle seuraavan ajan jo kahden päivän päähän. Toisen asiakaskäynnin yhteydessä annoin hänelle pääsykoekysymykset edellisiltä vuosilta. Neuvonnan tuloksena asiakas hakeutui Helsingin ammattikorkeakouluun tietotekniikan koulutusohjelmaan (valittiin pisteiden perusteella). Asiakas menestyi hyvin pääsykokeissa ja pääsi hyvällä pistemäärällä opiskelemaan oppilaitokseen tammi-kuussa 2006.

Koulutusneuvonta ohjauksellisena työnä

Yhä useampi koulutusneuvojan asiakas on aikuinen. Aikuisen koulutukseen ohjaaminen ja motivointi edellyttää koulutus- ja ammattitiedon asiantuntijalta perehtymistä aikuisena oppimiseen ja oppimisen haasteisiin. Aikuinen pohtii koulutuksen hankkimista usein hankalissa elämäntilanteissa. Päätöksenteossa

huomioitavia muuttujia on runsaasti. On esimerkiksi arvioitu, että noin 20–25 % väestöstä on erilaisia vaikeuksia oppimisessa. Luku- ja kirjoitusvaikeuksia arvelaan olevan noin kuudella prosentilla suomalaisista. Asiakkaan muistikuvat opiskelusta pohjautuvat vuosikymmenten takaisin kokemuksiin ja kynnys hakeutua uudelleen opiskelemaan on korkealla. Moni epäilee, oppiiko vielä ja miten selviäisi.

Koulutus- ja ammattitietopalvelun asiakastyössä tarvitaan yhä enemmän ohjauksellisia taitoja. Monet asiakkaat ovat tiedonhaussaansa vasta tunnusteluvaiheessa ja hakevat orientoivaa tietoa mahdollisesti pitkänkin ajan kuluttua toteutuvan ratkaisunsa tueksi.

Tiedonhankinta on oppimista ja tässä tiedonhankintaprosessissa koulutusneuvojalla on tärkeä ohjauksellinen tehtävä. Asiakkaan tiedonhankinta etenee tunnetason prosessina epävarmuuden ja hämmennyksen tilasta varmuuteen. Tämä oppimisprosessin alku näkyy asiakkaassa huolestuneisuutena ja itsetuottamuksen puutteena. Asiakasta helpottaa kuulla, että hänen mahdollisesti kokemansa ahdistuneisuus on yleinen ja luonnollinen osa sekä tiedonhankinta-

että päätöksentekoprosesseja. Ammatin valinnanohjauksessa asiat kuvataan hie- man eri lailla, esimerkiksi motivaatioteo- rian termein. Ammattiryhmien käyttämät metodit ja työvälit eroavat toisistaan, mutta tavoite on sama – asiakkaan suun- nitelmien edistäminen ja hänen oppimis- prosessinsa tukeminen.

40-vuotias asiakas tuli koulutusneuvon- taan allapäin. Hän oli toiminut ammat- saan 17 vuotta (rakennustöissä) ja jou- tui luopumaan työstään vamma vuoksi. Tietotekniikka kiinnosti häntä, mutta itse hän epäili kovasti pärjäämistään opiske- lussa esimerkiksi datanomiksi.

Koulutusneuvoja selvitti pohjakoulutusta ja menestymistä opinnoissa. Asiakkaalla oli keskikoulu takana hyvin arvosanoin, varsinkin matematiikassa hän oli menes- tynyt. Englanti oli hyvä, koska hän oli ollut rauhanturvajoukoissa.

Koulutusneuvoja kysyi, oliko asiakas kiin- nostunut ammattikorkeakouluopiskelusta, esimerkiksi ohjelmistotekniikan insinöö- rin koulutuksesta. Asiakas ei ollut edes tietoinen, että hän voisi hakeutua amat- tikorkeakouluun. Insinöörin koulutus alkoi kiinnostaa. Sellainen tuttukin oli tiedossa, joka pystyi preppaamaan matematiikas-

sa pääsykoetta varten. Koulutusneuvoja antoi vanhoja pääsykoekysymyksiä, jotta asiakas tietäisi millaisia asioita pääsyko- keissa kysyttäisiin. Koulutusneuvoja mo- tivoi, kannusti ja kertoi aikuisena opiske- lusta. ... Asiakas haki datanomikoulutuk- seen ja erikoisvalinnassa ammattikorkea- kouluun insinöörin koulutukseen nuori- soasteen koulutukseen sekä aikuiskou- lutukseen. Koulutusneuvoja auttoi teke- mään perusteluja hakupapereihin ja teki vakuutusyhtiötä varten lausunnon (avoon oli kolmen kuukauden jono). Jälkeenpäin asiakas kiitteli hyvästä lausunnosta, sil- lä yksin lääkärinlausunnon perusteella vakuutusyhtiö ei olisi suhtautunut myö- tämielisesti insinöörin pitkään koulutuk- seen. ...Asiakas soitti koulutusneuvojalle ja kertoi, että hänet on valittu datanomin koulutukseen ja insinöörin koulutukseen aikuispuolelle (ilta ja monimuoto), mutta ei nuorisopuolen insinöörin koulutukseen (päiväopiskelu), jonne kertoi haluavansa perhesyiden vuoksi. Koulutusneuvoja soitti ammattikorkeakouluun. Sieltä ker- rottiin, että on valittu hyvillä pistemää- rillä aikuiskoulutukseen. ”Onko tosi, et- tä häntä ei valittu päiväopiskeluun?” ... Parin päivän kuluttua asiakas soitti koulu- tusneuvojalle ja kertoi saaneensa kirjeen ammattikorkeakoulusta – hänet oli valittu myös päiväopiskeluun. Tämän opiskelu-

paikan hän otti vastaan ja on juuri valmistumassa insinööriksi ohjelmistotekniikan puolelta.

Asiakaspalvelu on sitä tuloksellisempaa, mitä enemmän vuorovaikutusta-
pahtumiin on mahdollisuus käyttää aikaa. Yhteisen kertomuksen rakentaminen ja asioiden selvittäminen koulutus- ja työhakusuunnitelman konkretisoimiseksi vaatii ajan ja tilan antamista asiakkaalle. Koulutusneuvojen asiakastyössä korostuu erityisesti koulutusvaihtoehtojen laaja tuntemus sekä asiakkaan osaamisen kehittämisen arviointi suhteessa koulutustarjontaan.

Asiakas oli tulossa ammatinvalinnanohjaukseen ajanvarauksella, mutta halusi poiketa matkan varrella kysymässä mahdollisuuksia suorittaa koulunkäyntiavustajan ammattitutkinto lähiseudulla. Kartoitimme internetiä hyödyntäen lähiseudun tarjonnan. Kysyin hänen motiiviaan hakea koulunkäyntiavustajaksi. Hän kertoi aina halunneensa työskennellä joko sosiaali- ja terveydenhoidon alalla tai kouluympäristössä...myös ammatinvalinnanohjauksen soveltuvuustesteissä molemmat alat olivat nousseet korkealle, joskaan hän ei haluaisi lähihoitajaksi/sairaanhoitajaksi. Hän korosti työn merkitystä itselleen. Kysyin,

oliko hän tietoinen koulunkäyntiavustajien työllisyystilanteesta lähiseudulla ja/tai oliko hän valmis muuttamaan työn perässä. Kerroin hänelle tilanteen totuudenmukaisesti. Aloin ohjata keskustelua sosiaali- ja terveydenhoidon puolelle – oliko hän ajatellut mikä siellä voisi kiinnostaa, koska ei kuitenkaan halunnut hoitajaksi. Hän toteasi ykskantaan. ”se sellainen, joka pyyhkii lattioita ja jakaa aamukahvia, he ovat aina niin tyytyväisen oloisia, kun olen heitä sairaalassaoloaikana seurannut”. Siis sairaala-apulainen, laitoshuoltaja. Pääsimme asiaan, keskustelu virisi lisää: työllisyystilanne loistava, koulutusta tarjolla, paljon eri suuntautumismahdollisuuksia ja alueella myös työvoimakoulutuksena alalle ohjautava koulutus, jolloin voi vielä miettiä oman alan valintaa. Yhdessä ammatinvalintapsykologin kanssa keskusteltuaamme asiakas loppujen lopuksi haki ensin ohjautavalle kurssille ”suuntana siivousala”, sen ammattitutkintoon valmistavalle kurssille ja on sillä tiellään työssä. Hakija soitti ohjaavan koulutuksen jälkeen. Hänestä tuntuu, että hän on löytänyt etsimänsä.

Koulutusneuvonta työvoimatoimiston osaamisena

Työvoimatoimistoissa työskentelee tällä hetkellä 108 päätoimista koulutusneuvojaa. Lisäksi noin 140 henkilön tehtävään-

kuvassa on määriteltynä muiden tehtävien ohessa tehtävä koulutus- ja ammattitietopalvelutyö. Kuitenkin koulutus- ja ammattitietopalvelutyöhön käytetään yhteensä vain 123 henkilötyövuotta, sillä sivutoimisten koulutus- ja ammattitietopalveluun käyttämä työaika jää usein vain 10 prosenttiin kokonaistyöajasta. Käytännössä sivutoimisuus tarkoittaa sitä, että työaika riittää toimiston asiakkaiden omatoimista tiedonhakua tukevien palvelujen järjestämiseen, mutta ei henkilökohtaisen koulutusneuvontaan eikä siihen tarvittavan osaamisen ylläpitämiseen.

Kun toimistossa mietitään, mitä palveluja tarjotaan ja mitä osaamista henkilöstöllä tulisi olla, on asiakkaat tunnettava hyvin. Paljonko on sellaisia asiakkaita, joilta puuttuu perusopetuksen jälkeinen koulutus? Saavatko nuoret asiakkaat tarvitsemansa tuen koulutukseen hakeutumisessa? Ketkä muut hyötyvät asiantuntevasta koulutusneuvonnasta? Kuka esittelee maahanmuuttajille suomalaisia koulutusvaihtoehtoja? Entä onko koulutusneuvonnan asiantuntemus toimistossa riittävällä tasolla?

Vaikka osa asiakkaille suunnatuista palveluista ostetaan ja tuotetaan tulevaisuu-

dessä yhä enemmän yhdessä muiden toimijoiden kanssa, hallinto tuottaa itse ydinpalvelunsa: työnvälityksen ja ammatillisen ohjauksen palvelut. Koulutusneuvonnan säilyminen työhallinnon korkealaatuisena palveluna edellyttää, että hallinnossa on pystyttävä määrittelemään, millä henkilöstömäärällä ja osaamisen tasolla tämä on mahdollista. Toimistojen seutukunnallistamisessa palvelutarjontaa joudutaan miettimään toimipaikkatasolla. On tärkeää, että kaikki palvelut näkyvät toimiston nettisivuilla ja esitteissä; tietoja tarvitsevan tulee selkeästi nähdä, miten ja mistä hän saa koulutusneuvontaa. Erityisen tärkeää olisi saada ammatillisen ohjauksen palvelut näkymään paremmin valtakunnallisessa tulosohjauksessa.

Asiakslähtöiset koulutusneuvontapalvelut ovat monikanavaisia

Koulutusneuvonnan tuottavuutta voidaan osaamisen keskittämisen lisäksi nostaa kehittämällä tarkoituksenmukainen, monikanavainen palveluvalikoima.

Henkilökohtaisen koulutusneuvonnan tuottavuutta ja samalla myös saataavuutta lisättiin jo avaamalla valtakunnalliset palvelunumerot, Koulutuslinja ja Utbildningslinjen. Koulutuslinjalle tullessiin puheluihin on vastattu keskimäärin

14 sekunnissa ja puhelut ovat kestäneet keskimäärin noin 6 minuuttia. Monet soittajat ovat olleet työssä tai ovat juuri palaamassa työelämään. Koulutustietoja on vasta lähdetty etsimään tai sitten halutaan varmistaa, että itse esimerkiksi internetistä löydetyt tiedot pitävät paikkansa. Operaattorimaksut estävät toistaiseksi tehokkaasti puheajan venymisen. Ajankäytön näkökulmasta kasvokkain tapahtuva neuvonta sopiikin parhaiten esimerkiksi työttömille ja/tai kokonaan vailla ammatillista koulutusta oleville sekä ammatinvaihtajille.

Nuoret ja monet aikuisetkin tavoitetaan parhaiten verkossa. Työministeriössä suunnitellaan parhailaan hanketta verkoneuvonnan ja -ohjauksen kehittämiseksi. Uusi valtakunnallinen verkkotyöskentelyalusta korvasi tiimipostin neuvontaja ohjauspalveluissa mahdollistaen moniammatillisen työskentelyn aivan eri tavoin kuin tähän asti. Lähitulevaisuudessa asiakas ja koulutusneuvoja ja/tai ammatinvalintapsykologi voivat keskustella verkossa keskenään – ehkä jopa on-line. Yhteistyömme siis jatkuu entistäkin tiiviimpänä.

Palveluvalikoiman tulee myös sisältää ryhmäpalveluja. Tiedottavien ryhmätilai-

suuksien lisäksi asiakkaille on suunniteltava ja tuotettava, myös ostettava, ohjauksellisia ja motivoivia ryhmäpalveluja yhdessä muiden työvoimapalvelujen ja sidosryhmien kanssa. Positiivista on, että työnhakijoille järjestettyjen ryhmäpalvelujen vaikuttavuus (esim. koulutukseen ja työhön sijoittuminen) saadaan hyvin esiin toisin kuin yksittäisen, usein anonyymiksi jäävän henkilökohtaisen neuvonnan. Kemin työvoimatoimiston viikon kestäviin, moniammatillisesti toteutettuihin koulutuksesta kiinnostuneiden ryhmiin. Osallistuneet ovat myös olleet erittäin tyytyväisiä saamaansa tietoon ja tukeen.

Mikä ryhmäpalvelussa oli hyvää?

Kannustavat, välittävät, aidot, avoimet ja ennen kaikkea huumorintajuiset ihmiset vetäjinä. Hyvin organisoitu, ei esitetty päällekkäin tietoa. Tuli paljon tietoa, netin kautta saatava tietomäärä lisääntyi tosi paljon – kokonaisuus oli sopiva. Sai kuulla paljon sellaista koulutukseen ja rahoitukseen kuuluvaa asiaa, mistä ei ollut aikaisemmin kuullut. Se oli todella hyödyksi. Tietoa koulutusmahdollisuuksista oli tosi monipuolisesti. Kaikki osallistujat huomiointiin. Koulutustieto oli hyvä, näki miten koulutukset ovat muuttuneet ja mitä mahdollisuuksia on missäkin opiskella.

Miten arvioit ryhmävalmennuksen vaikuttavan jatkosuunnitelmiisi?

Sain kovasti kannustusta ja innostuin koulutusasioista. Heräsi paljon erilaisia ajatuksia, kenties tulevaa koulutusta ajatellen. Tieto koulutuksesta selkeni ja rahoituskuviot myös. Uusi tieto mahdollisuuksista rohkaisi yrittämään.

Koulutusneuvojat tiedonvaihdon ja yhteistyön verkostoissa

Tietoaineiston järjestäjästä, tietopalvelunhoitajasta, on vuosikymmenien aikana kasvanut asiakastyöhön erikoistunut tiedonhaun ja koulutus- ja työelämä tiedon asiantuntija, koulutusneuvoja. Asiakastyön lisäksi koulutusneuvojilla on myös toinen tehtävä. Vuoden 1977 työvoimahallinnon tietopalveluohjeessa määriteltiin tietopalvelun toinen tehtäväalue näin: ”tietopalvelulla on yhteistoimintatehtävänä oman henkilökunnan palvelu, heidän asiakaspalvelutyötään auttavien ja tukevien tietojen hankinta.”

Tietopalveluammattilaisina koulutusneuvojilla olisi hyvät edellytykset toimia yhä vahvemmin työvoimatoimiston tarvitseman alueellisen työmarkkina- ja koulutustietouden kerääjänä ja välittäjänä. Ongelmamme ei ole tiedon puute, vaan olemassa olevan tiedon toimitta-

minen muotoon, joka palvelee parhaiten työvoimatoimiston asiakaspalvelutehtävää. Koulutusneuvoja tulisivat kouluttaa erilaisten koulutuksen ja työelämän tietokantojen – erityisesti ennakointitiedon – käyttöön nykyistä enemmän. Tiedonhankintatehtävät laajimmassa mahdollisessa merkityksessään (koko toimiston informaatiopalveluina) soveltuvat erityisesti koulutusneuvojille, sillä koulutusneuvontatyö on pääsääntöisesti avointa palvelua ilman ajanvarausta. Asiakastyötä ja yleistä tiedonhankintaa on, toisin kuin työnvälityksessä, helpompi limittää toisiinsa.

Monet sekä asiakaspalvelun että neuvonnan ja ohjauksen alueelliset kehittämishankkeet perustuvat yhteistyöhön yli organisaatorajojen. Yhdessä olemme enemmän kuin yksin ja tulokset ovat sen mukaisia. Rajalliset resurssit karsivat valitettavan usein pois juuri sidosryhmäyhteistyön. Onko tämä tuloksellisuuden näkökulmasta toivottava kehityssuunta? Unohdammeko kumppanuuden arvon?

Mikä on tulevaisuuden koulutusneuvojan työpäivä ja -viikko?

Toimiston vähintään kaksi koulutusneuvojaa sopivat, miten viikon työt jaetaan asiakasvastaanoton ja muiden tehtävien

kesken. Maanantaina aamupäivällä toinen chattailee nuorten kanssa verkossa osallistuen näin jossain päin Suomea sijaitsevan oppilaitoksen oppilaanohjauksen oppitunnin sisällön toteuttamiseen. Iltapäivällä toinen ohjaa koulutuksesta kiinnostuneiden aikuisten ryhmää yhdessä ammatinvalintapsykologin kanssa. Keskiviikkona otetaan ajanvarauksella vastaan työvoimatoimiston omia asiakkaita ja esitellään palveluja peruskoulu-ryhmälle. Torstaina toinen päivystää valtakunnallisella Koulutuslinjalla ja verkko-neuvonnan parissa, muuten aika menee toimiston henkilökunnan esittämien kysymysten selvittämiseen. Erityisesti tutkitaan, onko uusilla työnhakijoilla mahdollisuutta koulutuspäivärahalla opiskeluun. Perjantaina tarkistetaan, että lukutila on järjestyksessä uutta alkavaa viikkoa varten ja tutustutaan samalla uusien julkaisujen sisältöihin ja muutoksiin opintojen rahoituksessa. Oppilaanohjaajan kanssa tarkistetaan, että tulevan viikon oppilaitosesittelyjen järjestelyt työnhakukeskuksessa on hoidettu. Myöhemmin suunnitellaan yhdessä muun henkilökunnan kanssa seuraavassa kuussa järjestettäviä asiakastilaisuuksia.

Työpäivät ovat kansainvälisempiä. Matti haluaa opiskelemaan Pariisiin ja kiinalai-

nen Ching tiedustelee verkon kautta tulleessa kysymyksessään, missä ammattikorkeakoulussa voisi Suomessa opiskella englannin kielellä rakennusalan insinööriksi. Koska on hakuaika ja mitä hakijalta vaaditaan? Kanadasta Suomeen palanneen perheen nuoret haluavat tutustua suomalaisiin koulutusvaihtoehtoihin...

”Tehokkaaksi ohjaajaksi/neuvojaksi oppiminen on jatkuva prosessi. Ohjaaja/neuvoja ei tavallaan ole koskaan valmis, ja työstä saatava nautinto tuleeikin yhtä paljon itse matkan teosta kuin jonnekin saapumisesta” (Amundson).

Kursiivilla painetut tekstit ovat koulutusneuvojen kirjoittamia asiakaskertomuksia ja keräämiä asiakaspalautteita.

Lähteet:

- Tietopalvelu ja sen kehittäminen. Työministeriön tietopalvelutyöryhmän muistio 13.12.1974. Työvoimahallinnon tietopalvelu. Työministeriö. Tammikuu 1977.
- Esa Jokinen – Natalia Luoma-Keturi. Mind over Career. Aikuisena tutkinnon suorittaneiden koulutus ja työuran pituus. Työpoliittinen tutkimus 290. Helsinki 2005.
- Aikuisopiskelun tietopalvelujen, neuvonnan ja ohjauksen kehittäminen. Opetusministeriön ja työministeriön asettaman valmisteluryhmän ehdotukset toimenpideohjelmaksi. Työhallinnon julkaisu 365/2006.
- Lisätietoja Kemin ryhmistä yms: www.mol.fi > Tutkimus ja kehittäminen > Hankkeet ja projektit > AIKOO:n hyvät työkäytännöt

Kokeneiden ammatinvalintapsykologien käyttöteorioita etsimässä

Viime vuosina on ilmestynyt tutkimuksia, joissa on teorialähtöisesti kuvattu tietyn viitekehyksen mukaista urasuunnittelun ohjausmallia ja tarkasteltu sen toimivuutta (esim. Vähämöttönen, 1998; Lahti, 2001). Suomalaisten ammatinvalintapsykologien käytännön työtä suuntaavia ajattelu- ja toimintamalleja ei sellaisenaan ole tutkittu. Tämä artikkeli perustuu lisensiaatintutkimukseen, jossa tarkastelin ajattelu- ja toimintamalleja, jotka suuntaavat kokeneiden ammatinvalintapsykologien asiakastyötä. Hain vastausta kysymykseen: Millaiset käyttöteoriat ohjaavat työhallinnon kokeneiden ammatinvalintapsykologien toimintaa tämän päivän Suomessa sekä millaisia yhtymäkohtia niillä on alan julkiteorioihin?

Päädyin tutkimaan kokeneiden ammatinvalintapsykologien käyttöteorioita, koska asiantuntijaksi oppimisen varhaisemmissa vaiheissa saattaa joko formaali tai praktinen tieto ylikorostua, kun taas kokeneemmat asiantuntijat yleensä integroivat tiedon eri muotoja (Eteläpelto & Collin, 2004). Toisaalta asiantuntijuus on myös kulttuuriin osallistumisen prosessi ja kokeneempien ammatinvalintapsykologien ajattelussa näkyy ammattikunnan kulttuuriset piirteet sekä käyttöteorioiden mahdollinen yhdenmukaisuus.

Käyttöteorioiden asema ohjausalan asiantuntijatyössä

Käyttöteorioiden katsotaan olevan sisäistettyä ja osittain jäsentymätöntä toimintaa ohjaavaa tietoa. Niissä voi olla runsaastikin elementtejä julkiteorioista, mutta ne sisältävät lisäksi kulttuurisia tai yksilöllisiä uskomuksia ja toimintamalleja. Argyris ja Schön (1974) ovat tutkimustensa perusteella todenneet, että erilaisten julkiteorioiden avulla asiantuntijat määrittelevät rooliaan ja perustelevat toimintaansa toisilleen ja itselleen. Suhteellisen yhdenmukaistakin käytännön toimintaan voidaan selittää eri tavoin, mikäli teoreettiset viitekehykset poikkeavat toisistaan. Toisaalta käytännön tilanteissa saatetaan toimia eri tavoin silloinkin, kun on yhteinen teoreettinen viitekehys. Viime kädessä käytännön toimintaa ohjaavat käyttöteoriat.

Ohjausosalalla on joidenkin tutkimusten mukaan tyypillistä, ettei käytettyjä interventioita perustella minkään yhtenäisen teoreettisen viitekehyksen mukaisesti (Irving & Williams, 1995; Kupiainen, 2002). Tätä voidaan selittää eri tavoin. Yhtenä selityksenä on se, että positivistisen tieteenihanteen mukaan toimivat tutkijat tarkastelevat yksilöä ympäristövuorovaikutuksesta irrotettuna, kontrol-

loitavissa olevien tekijöiden vaikutusten kohteena, kun taas käytännön työntekijät ovat taipuvaisia tarkastelemaan inhimillistä toimintaa eri tasojen systeemeistä käsin ja pitävät sen vuoksi tutkimustuloksia epäadekvaatteina sovellettaviksi sellaisenaan käytännön tilanteisiin (Howard, 1985). Konstruktivistisen viitekehyksen sisällä samaa ilmiötä tarkastellaan postmodernin ajan epävarmuuden ja epälineaarisuuden kontekstissa ja nähdään, että asiantuntijuus on muuttunut postmodernina aikana teoriasidonnaisesta tilannesidonnaiseksi (Onnismaa, 2003; Vähämöttönen, 1998). Julkiteorioiden vähäisen tietoisien soveltamisen syynä ohjauksella voi olla myös se, ettei teoriakentällä olla päästy yhtenäisiin käsityksiin niistä mekanismeista, jotka auttavat asiakkaita ohjausprosessin aikana muutoksiin. Vallitsevissa urateorioissa nähdään kontekstuaaliset faktorit merkittävinä, mutta niiden integrointi uraohjauksen interventiostrategioihin on kehittymätöntä (Tang, 2003). Melko vähän on tutkimustietoa siitä, miten eri tyyppiset asiakkaat hyötyvät minkäkinlaisesta ohjauksesta (Heppner & Heppner, 2003). Voidaankin olettaa, että käytännön ohjaustyössä käyttöteoriat eivät ole vankasti sidoksissa ainakaan yksittäisiin teoreettisiin malleihin, vaikkakin ammat-

tikunnan kulttuuriin ja ajattelumalleihin julkikeskustelulla ja -teorioilla lienee paljonkin vaikutusta.

Työhallinnon ohjaustoimintaan liittyvät julkiteoriat

Ammatinvalinnanohjauksen käynnistysvaiheessa ammattien vaatimukset nähtiin staattisina. Tieteen kentällä positivistinen paradigma oli vallitseva ja psykologia – tieteessä piirteiden ja intressien oletettiin olevan suhteellisen pysyviä, ilmenemisluodoiltaan ympäristöstä riippumattomia, psyykkisiä ja neurologisia rakenteita. Piirre- ja faktoriteoriat alkoivat kehittyä, kun kehitettiin tekniikoita auttamaan yksilöitä identifioimaan resurssinsa, kykynsä ja kiinnostuksensa ja sovittamaan nämä ammattien vaatimuksiin. Hollandin teoria, jossa ammatit ja ihmiset luokiteltiin psykologisesti yhdenmukaisiin homogeenisiin ryhmiin, oli Suomessa vaikutusvaltainen vielä ainakin 1980 -luvulla. Piirre- ja faktoriteorioiden valtakauden jälkeen mitkään myöhemmät teoriat eivät ole saaneet yhtä hallitsevaa asemaa ammatinvalinnanohjauksen käytännön työssä. Piirre- ja faktoriteoriat lähtivät siitä, että ohjauksen ammattilainen oli asiantuntija, joka pyrki testimenetelmien avulla auttamaan asiakastaan lisäämään itsetuntemustaan sekä antoi tälle amma-

tinvalintasuosituksia. Tällaista asiantuntijuutta voidaan nimittää oikean ratkaisun asiantuntijuudeksi.

Koska urateorioista ei ole, varsinkaan piirre- ja faktoriteorioiden valtakauden jälkeen, ollut saatavissa riittävää tukea käytännön ohjaustyöhön, alettiin ohjaustyön ja asiakasprosessin tueksi ottaa vaikutteita myös terapiasuuntauksista. Suomessa tämä alkoi Kukkosen (1990) mukaan jo hyvin varhain, 1950-luvun puolella. Suurin osa anglosaksista ohjaustoiminnan oppi- ja käsikirjoista perustuu vielä 2000-luvun taitteessa eri terapiasuuntauksiin ja niiden soveltamiseen ohjaustyössä (Onnismaa, 2003, 201–203).

1970-luvun taitteessa heränneen yhteiskunnallisen liikehdinnän myötä alettiin suomalaisessa psykologiassa, myös ammatinvalinnanohjauksessa, omaksumaa aktiivisesti materialistisen psykologian piirissä kehitettyä toiminnan teoriaa, samalla kun huomiota kohdistettiin ryhmämenetelmiin ja konsultatiiviseen työhön. Huomiota alettiin kiinnittää aiempaa enemmän myös yhteiskunnallisen taustan ja sosiaaliryhmän kulttuurin vaikutukseen yksilön urakehityksessä. Samoihin aikoihin voimistui ajatteluta-

pa, jossa urakehitys ja -vaiheet nähdään osana laajempaa ihmisen kehityskulkua. Mielenkiinto alkoi suuntautua elämäntieteen liittyviin urakehitys-teorioihin, joiden klassikko on Superin teoria. Super korosti sitä, että ohjauksessa olisi foku-soitava työskentelyä asiakkaan urakypsyden mukaan.

Muun muassa talouden globalisaation ja tuotantoelämän kiihtyvien muutosten mukanaan tuoman lisääntyneen ennakkoimattomuuden seurauksena elämän suunnittelu ja uraratkaisujen teko alettiin viime vuosituhannen loppua kohti tultaessa nähdä aiempaa monimutkaisempana prosessina. Tämä merkitsi yksilö – ympäristö vuorovaikutuksessa muotoutuvien merkitysten korostumista ura-ajattelussa ja siirtymistä tieteenteoriassa puhtaasta positivismista hermeneutiikan ja konstruktivismin suuntaan. Työhallinnon psykologeille suunnattu henkilöstökoulutus on painottunut jo koko 1990-luvun epistemologisesti konstruktivismia edustaviin suuntauksiin tai menetelmiin (esimerkiksi sosiodynaaminen ohjaus, ratkaisukeskeinen ohjaus ja NLP). Yksilöä ei nähdä autonomisena sosiaalisena yksikkönä, vaan jatkuvasti suhteessa toisiin identiteettiään ja merkityksiä rakentavana olentona. Taveiran

ja Morenon (2003) melko tuore määritelmä urasuunnittelulle (career exploration) pitää sitä uratavoitteisiin orientoituneena monimutkaisena, sekä kognitiivisena että affektiivisena psyykkisenä prosessina, jossa tarkastellaan itseä ja ympäristöä, tulkitaan ja uudelleenmääritellään menneitä ja nykyisiä kokemuksia sekä projisoidaan niitä tulevaisuuteen.

Työhallinnon ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelujen piirissä 2000 -luvun alussa käydyn julkikeskustelun luonne näyttää painottuvan edelleen konstruktivistisen paradigman mukaisesti, kun tarkastellaan toisaalta työministeriön kentälle jakamia ohjaustoimintaa käsitteleviä julkaisuja ja toisaalta työhallinnon järjestämää ohjaustoimintaan liittyvää henkilöstökoulutusta. Ohjausalalla konstruktivismiin nousu on kääntänyt tieteellistä keskustelua asiantuntijatiedon suhteellisuuteen ja ohjausprosessissa tapahtuvan dialogin merkityksellisyyteen.

Konstruktivistisesti painottuneiden ohjausmallien ohella koulutusta oli vuonna 2005 tarjolla kognitiivis-analyttiseen terapiaan perustuvasta dialogisesta ohjauksesta sekä psykoanalyttiseen teoriaan perustuvasta psykodynaamisesta ohjauksesta. Viimeksi mainittujen ohjaus-

suuntien teoreettiset juuret ovat kaukana konstruktivistisesta ajattelusta, mutta niiden käytännön sovelluksissa on paljon konstruktivistisen ajattelun kanssa yhteensopivia aineksia. Viimeksi mainittujen ohjaussuuntien esittely henkilöstökoulutuksissa on aivan viime vuosina lisääntynyt, mikä saattaa olla merkki konstruktivismiin valta-aseman heikkenemisestä tai eri suuntausten integraatio-pyrkimyksistä.

Ohjausmenetelmiin ja -teorioihin liittyvän julkikeskustelun lisäksi ammatinvalintapsykologien toimintaan vaikuttaa luonnollisesti työhallinnon toimintaympäristö asiakkaiden työllistymisedellytyksien lisäämiseen liittyvine tavoitteineen.

Tutkimuksen aineisto ja menetelmät

Tutkimuksen aineisto koostui pitkän (noin 10 vuotta tai enemmän) kokemuksen omaavien ammatinvalintapsykologien ensimmäisen ohjauskeskustelun jälkeisistä asiakastapauskuvauksista. Keräsin aineiston vuoden 2003 aikana ja sain yhteensä 42 kuvausta kuudeltatoista eri psykologilta.

Pyysin ammatinvalintapsykologeja kuvaamaan kirjallisesti kolmea uutta asiakastaan ja tämän kanssa käytyä en-

simmäistä keskustelua. Esitin toiveen, että kuvaukset kirjoitettaisiin vapaa- muotoisesti ja omin sanoin, ilman teoreettisempaa käsitteellistämistä. Pyysin kuvaamaan asioita siten kuin asiat asiakastilanteessa psykologin kokemuksen mukaan tapahtuivat ja siten kuin psykologi ko. tilanteessa niistä ajatteli. Tämä siitä syystä, että saisin mahdollisimman autenttisia kuvauksia, eivätkä julkiteoriat peittäisi alleen mahdollisesti toisin tulkittavissa olevaa käyttöteoriaa.

Varmistaakseni, että saamani kuvaukset sisältäisivät riittävästi yhdenmukaisia teemoja, pyysin saatekirjeessäni kuvauksissa vastauksia alla oleviin kysymyksiin. Yleisesti ammatinvalintapsykologit vastasivat suoraan ko. kysymyksiin, numeroiden ne. Saatekirjeessä esittämäni kysymykset olivat:

1. Kuvaile asiakkaan tilanne lyhyesti ja kerro, mikä sai hänet tulemaan ohjaukseen.
2. Millaiseksi arvioit hänen avun tarpeensa? Missä asioissa arvelet voivasi häntä auttaa?
3. Kuvaa työskentelyotettasi ensimmäisen keskustelun aikana. Mihin pyrit keskustelussa (ja mahdollisesti antamissasi kotitehtävissä), mikä oli työskentelysi painopiste?

4. Kerro käsityksiäsi siitä, miten ensimmäinen keskustelukerta vaikutti asiakkaaseen.
5. (Mikäli sovitte uuden ajan) Miten enakoit ohjauksen etenevän?
6. Miten tyypillisenä asiakastapauksena kuvailemaasi tapausta pidät?

Koska tutkimukseni tavoitteena oli tutkia sitä, millaiset ajattelutavat ja toimintamallit ohjaavat ihmisten toimintaa tietyssä kontekstissa, päädyin käyttämään aineistolähtöisen laadullisen tutkimuksen menetelmiä enkä esim. lomakekyselyä, jossa tutkittavat joutuvat valitsemaan tutkijan jäsentämistä vastausvaihtoehdoista. Aineistolähtöisessä laadullisessa tutkimuksessa aineistoa eri tavoin luokittelemalla pyritään löytämään koko aineistossa päteviä säännönmukaisuuksia. Tässä artikkelissa ei ole mahdollista kuvata tarkemmin aineiston analyysiä. Tarkka kuvaus siitä on lisensiaatintutkimuksessani.

Diagnostinen ajattelu ammatinvalintapsykologin käyttöteorioissa

Nykyisessä suomalaisen ohjausalan julkikeskustelussa korostuva konstruktivistinen ajattelu sivuuttaa yleensä urasuunnitteluongelmien diagnostiset kysymykset. Diagnoosi -ajattelun takana on ole-

tus siitä, että erilaiset ongelmat vaativat erilaisia hoitoja ja että diagnoosi määräisi tarvittavan intervention luonteen.

Tätä taustaa vasten oli yllättävää, että kokeneiden ammatinvalintapsykologien asiakaskuvauksissa tuli säännönmukaisesti esiin diagnostinen ajattelumalli, joskaan sitä ei ilmaistu suoraan eikä se vaikuttanut tietoisesti jäsennellyltä tai teorialähtöiseltä. Vaikka on vain vähän tutkittu sitä, reagoivatko erilaisista urasuunnittelun ongelmista kärsivät asiakkaat eri tavoin tietyn tyyppiseen ohjaustyyliin, näyttäisi tutkimukseni perusteella siltä, että ainakin kokeneiden ammattilaisten käyttöteoriat sisältävät oletuksen, että erilaiset ongelmat edellyttävät erilaista ohjausta.

Diagnostisen ajattelun implisiittisyys näkyi siinä, että kysymykseen asiakkaan avun tarpeesta (kysymys 2) ei tullut diagnoosiin viittaavia vastauksia, vaan vastauksissa lähinnä kuvattiin asiakkaan työuraan tai koulutusvalintoihin liittyviä ongelmia. Ensimmäisen keskustelukerran tavoitetta kysyttäessä (kysymys 3) ammatinvalintapsykologit viittasivat yleisesti asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaiseen selvittämiseen, ilman viittauksia asiakkaan ongelman luonteen selvittä-

miseen. Asiakkaiden elämäntilanteesta nostettiin kuvauksissa esiin kuitenkin usein vain koulutus- ja työhistoriaan sekä nykyiseen työmarkkina-asemaan liittyviä tietoja. Näitä kuvattiin aina seikkaperäisesti ja siinä yhteydessä tuotiin esiin menestymisestä tai epäonnistumisesta kertovia asioita. Aineiston analyysin aikana alkoi näyttää ilmeiseltä, että juuri koulutus- ja työhistoriaan sekä nykyiseen työmarkkina-asemaan liittyvien, neutraaleilta vaikuttavien tietojen funktio oli arvion tekeminen siitä, millaiset asiakkaan urasuunnittelun edellytykset olivat sekä millaista apua asiakas tarvitsi. Tämä selittyi sillä, että kyseiset taustatiedot yhdistettiin implisiittisemmin esiin tuotuun arvioon asiakkaan urataidoista, joihin puolestaan vaikuttavat aiemmat urakokemukset ja suhde koulutuksen ja työn maailmaan. Onnismaan (2003, 63–64) esittelemään urataidot (career management) käsitteeseen liittyvät suhtautuminen oppimiseen, asenteellinen ja muukin valmius tarttua uusiin mahdollisuuksiin sekä realismi ja suunnitelmallisuus. Asiakkaan uralla tapahtuneiden mahdollisten epäonnistumisten lisäksi kuvauksista välittyi selvästi, jos asiakkaalla epäiltiin olevan psykologisia uraratkaisujen teon esteitä (esim. uraratkaisuihin liittyvää ahdistusta, epärealistisuutta tai ambivalenttia suhtautu-

mista vaihtoehtoihin). Edellä mainittujen seikkojen perusteella tehty diagnostis - tyyppinen arvio suuntasi pääpiirteissään yhdenmukaisella tavalla ammatinvalintapsykologien työskentelyä ja näytti siis olevan keskeinen osa ammatinvalintapsykologien yhteisiä käyttöteorioita.

Käyttöteorioiden ongelma- ja asiakaskohtaisuus

Aineistossa kuvatut asiakkaat voitiin ryhmitellä neljään luokkaan, joista kolme ensimmäistä muodostui sillä perusteella, millaiseksi psykologi näytti arvioivan asiakkaan uraratkaisujen ja -suunnittelun edellytykset eli urataidot:

1. Asiakkaalla oli suhteellisen hyvä koulutus- tai työhistoria ja hänen edellytyksensä ratkaisujen tekoon sekä ammatillisten suunnitelmien toteuttamiseen arvioitiin riittäviksi. Tällaiseksi kuvatun asiakkaan nimesin *täysivaltaiseksi toimijaksi*.
2. Asiakas nähtiin suhteellisen hyvästä koulutus- ja työhistoriasta huolimatta psykologisilta edellytyksiltään edellistä ryhmää heikompana urasuunnitelmien tekoa ja toteutusta ajatellen. Tämän ryhmän ongelmana oli epävarmuutta tuovat uskomukset tai epärealistisuus urasuunnittelussa. Nimesin tällaisen asiakkaan *hauraaksi ohjattavaksi*.

3. Asiakkaalla nähtiin olevan merkittäviä esteitä työmarkkinoille sijoittumisessa, mutta nämä esteet ja niiden tuoma epävarmuus olivat työelämän vaatimuksiin liittyviä, kontekstisidonnaisia esteitä (esimerkiksi korkea ikä, heikko älyllinen taso ja terveysongelmat joko yksinään tai erilaisina yhdistelminä). Tällaisen asiakkaan nimesin *mahdollisuuksien etsijäksi*.
4. *Ongelmalliseksi asiakkuudeksi* nimesin asiakastapaukset, joissa asiakkuus vaikutti kuvauksen perusteella ristiriitaiselta ja toimivalta tuntuvaa yhteistyösuhdetta ei syntynyt tai sitä oli vaikeata löytää.

Täysivaltaisina toimijoina kuvattujen asiakkaiden kanssa psykologi pyrki alusta alkaen aktivoimaan asiakasta vaihtoehtojen etsimiseen, tutkimiseen ja vertailuun sekä rohkaisemaan häntä päätöksentekoon. Osittain epämääräisiä ammatillisia toiveita pyrittiin muuttamaan käytännön toimintasuunnitelmiksi jo ensimmäisen keskustelun aikana. Nimitin tällaista psykologin roolia *muutosagentin rooliksi*. Tämän asiakasryhmän kohdalla ammatinvalintapsykologin työskentelymallit olivat yhdenmukaisimmat ja työskentelyn kokemuksellinen sävy poikkeuksetta hyvin myönteinen. Ohjauksen tuloksellisuus

teen uskottiin vahvasti. Täysivaltaisten toimijoiden kohdalla ei problematisoitu sitä, miksi he hakivat apua urasuunniteluun silloinkin, kun heillä joissakin tapauksissa näytti olevan toteuttamiskelpoisia ja heitä itseään motivoivia suunnitelmia jo ohjaukseen tullessaan. Muiden asiakasryhmien kanssa työskentelyä kuvattiin heterogeenisemmin ja usein saman kuvauksen sisälläkin saattoi havaita erilaisia painopisteitä.

Hauraiden ohjattavien kanssa psykologi pyrki suuntaamaan keskustelua asiakkaassa epävarmuuden tunteita tuottaviin aihepiireihin sekä aktiivisti rohkaisemaan ja tukemaan tätä. Psykologin roolia voisi nimittää tässä suhteessa *toimijuuden vahvistajaksi*, vaikkakin hyvin yleistä oli sen ohella muutosagentin roolin mukainen ammatillisten mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen tutkimiseen kannustava toiminta. Ammatinvalintapsykologi ehdotti hauraille ohjattaville muita useammin testejä arvioidakseen psykologisen ongelman luonnetta tai asiakkaan soveltuvuutta johonkin tiettyyn ammatilliseen vaihtoehtoon. Tällöin hän asettui osittain *oikean ratkaisun asiantuntijan rooliin*, vaikkakin pyrkimyksenä näytti olevan tällöinkin samalla saada testien avulla asioita yhteiseen pohdintaan. Hauraita

ohjattavia pyrittiin estämään tekemästä nopeita uraratkaisuja, mikäli heillä oli siihen aikeita. Oletuksena näytti olevan se, että asiakas pyrkii nopeisiin ratkaisuihin ahdistusta lievittääkseen ja että riittävän pitkä, supportiivinen ohjaus, johtaa kestävämpään tulokseen.

Mahdollisuuksien etsijöiden kanssa psykologi työskenteli edellisen ryhmän kaltaisesti painottuvissa rooleissa. Testejä ei kuitenkaan käytetty yleisesti. Silloin, kun niitä käytettiin, pyrkimys oli niiden avulla saada keskusteluun asiakasta rohkaisevia ja voimavaraistavia seikkoja. Useissa tapauksissa asiakkaan mahdollisuudet löytää sellaisia ratkaisuja, jotka johtaisivat parempaan työmarkkina-asemaan, nähtiin melko vähäisinä. Psykologit uskoivat siitä huolimatta voivansa auttaa näitä asiakkaita herättämällä toiveikkautta ja järjestämällä konkreetteja aktiiviratkaisuja edes väliaikaiseen osallisuuteen. Tällaisia olivat esimerkiksi työkokeilut, joiden funktiona näytti usein olevan onnistumisen kokemusten tarjoaminen. Tässä ryhmässä psykologin työskentelyssä painottui selvimmin toimijuuden vahvistajan rooli Onnismaan (2003) esittämän mahdollisuuksien tarjoamisen, mahdollisuuksien tajun asiantuntijuuden mukaisessa merkityksessä.

Niissä tapauksissa, joissa asiakkuus oli ongelmallinen, psykologin toimintatavoissa oli eniten eroavaisuuksia eikä yhtenäistä käyttöteoriaa näyttänyt olevan. Psykologi saattoi toimia konsultin roolissa lähettävän tahon suuntaan tai hän saattoi keskustella asiakkaan kanssa avoimesti yhteistyön ongelmista sekä sopia työskentelyn edellytyksistä tai ehdoista asettuen *yhteistyön asiantuntijan rooliin*. Näin toimiessaan psykologi näytti kokevan tilanteen ristiriidattomana. Silloin, kun psykologi arvioi asiakkaan tarvitsevan apua urasuunnittelun esteiden vähentämiseksi, mutta asiakas torjui yritykset suunnata keskustelua tämän arvion mukaisesti eikä tästä yhteistyön ristiriidasta syystä tai toisesta keskusteltu, psykologi näytti kokevan työskentelyn ongelmallisena ja suhtautuvan ohjauksen tuloksellisuuteen pessimistisesti. Tällöin psykologi sopi ohjauksen jatkamisesta ja odotti yleensä mahdollisuutta myöhemmin suunnata keskusteluja toisin.

Koko aineistossa selvästi muista poikkeavia kuvauksia oli kahdessa ongelmallisen asiakkuuden kuvauksessa, joissa asiakkaalla ei ollut motivaatiota urasuunnitteluun tai työmarkkina-asemansa vahvistamiseen, mutta joissa psykologi ei asettunut yhteistyön asiantuntijan rooliin ja lähtenyt avoimesti keskustelemaan asiakkaan avun tarpeen luonteesta ja yhteistyön mahdollisuuksista. Psykologi toimi näissä *työvoimavirkailijaksi* nimeämästäni roolista käsin pyrkien vakuuttamaan asiakkaalleen sellaisten ratkaisujen paremmuutta, joita tämä tavalla tai toisella vastusti. Psykologi perusteli menettelyään näissä tapauksissa siten, että asiakkaalle ehdotetut työllistymistä edistävät interventiot olivat tämän parhaaksi. Kuvauksista oli pääteltävissä osapuolten pyrkimysten ristiriita ja psykologin halu sovittaa (väkinäisesti) valitsemaansa toimintatapaa ammattikunnan yksilöä kunnioittaviin arvoihin. Näissä kuvauksissa asiakkaan mahdollisuudet tulla kuulluksi tuntuivat jäävän vähäisiksi ja psykologin odotukset ohjauksen tuloksellisuuden suhteen ristiriitaisiksi.

Taulukosta 1 nähdään psykologin roolien jakautuminen eri asiakasryhmien kesken. Rooli, jossa psykologi kuvauksensa perusteella ensisijaisesti toimi, näkyy sulkujen ulkopuolisena lukuna. Valtaosassa asiakastapauksia se oli muutosagentin tai asiakkaan toimijuutta vahvistava rooli. Usein psykologi toimi näissä molemmissa rooleissa (vrt. suluissa olevat luvut). Ensisijaisesti ratkaisun asiantuntijan roolissa psykologi toimi harvoin, joskin

TAULUKKO 1

Käyttöteorioiden mukaiset toimintatavat psykologin rooleina eri asiakasryhmissä ¹⁾

Psykologin rooli Asiakasryhmä	Muutos- agentti	Toimijuuden vahvistaja	Ratkaisun asiantuntija	Työvoima- virkailija	Yhteistyö- suhteen asiantuntija
Täysivaltaiset toimijat n=11	11 (0)	0 (4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Hauraat ohjattavat n=12	3 (9)	9 (3)	0 (5)	0 (0)	0 (0)
Mahdollisuuksien etsijät n=9	2 (6)	6 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (3)
Ongelmallinen asiakkuus n=10	1 (2)	0 (3)	3 (3)	2 (0)	4 (0)
Yhteensä 42	17 (17)	15 (10)	4 (9)	2 (0)	4 (3)

¹⁾ Tapausten määrät sen mukaan, millaisena psykologi kuvauksen perusteella näytti määrittelevän asiakkaan ja toisaalta, millaisen roolin ja asiantuntijuuden mukaisesti psykologin työskentely painottui. Suluissa olevat luvut kuvaavat psykologien käyttämiä toissijaisia rooleja.

tämä rooli esiintyi melko monessa kuvauksessa jossakin kohdin (vrt. suluissa olevat luvut). Työvoimavirkailijan rooli ja yhteistyösuhteen asiantuntijuus korostuivat harvoin. Yhteistyön nähtiin yleensä muodostuvan hyväksi ikäänkuin automaattisesti eikä se sen vuoksi kovin usein ollut työskentelyn fokuksena.

Ammatinvalintapsykologien toimintaan vaikuttavat intentiot

Työhallinnon kontekstissa toimivien kokeneiden psykologien toimintaa näyttää

tämän tutkimuksen perusteella ohjaavan pyrkimys edistää asiakkaiden työelämään suuntaavien ratkaisujen teon mahdollisuuksia. He toimivat työhallinnon perustehtävän mukaisesti työelämään tähtäävien polkujen ja ratkaisujen rakentamiseksi. Heidän käyttöteoriaansa ovat ainakin tässä tutkimuksessa tarkasteltujen seikkojen valossa yleensä hyvin yhdenmukaisia ja ne liittyvät Vähämöttösen (1998) käsittein ilmaistuna asiakas- ja tilannesidonnaisiin eikä niinkään tieteellisiin, universaaleihin teorioihin. He näyt-

tävät keskittyvän työssään ammatinvalinnan ja urasuunnittelun kysymyksiin silloinkin, kun he suuntaavat keskusteluja aktiivisti myös asiakkaiden muihin ongelmiin ja ristiriitoihin. Urasuunnittelun edellytyksiä lisätäkseen he näyttävät pyrkivän yleisesti myös asiakkaiden tukemiseen ja toimijuuden vahvistamiseen.

Onnismaan (2003) mukaan ohjaus- ja neuvontatyö ei voi enää perustua siihen, että ohjausalan asiantuntijuus olisi testeihin tai muuhun asiantuntija-arviointiin perustuvaa tietämistä. Tutkimusaineistoni perusteella testimenetelmien käyttö ei ollut mitenkään automaattista, mutta silloin kun niitä käytettiin, tapahtui se eri tarkoituksissa. Yleisesti niitä käytettiin uusien ammatillisten vaihtoehtojen löytämiseksi, asiakkaan rohkaisemiseksi ja keskustelun laajentamiseksi. Usein niiden käyttöä perusteltiin lisäksi perinteisellä, soveltuvuuden tai psyykkisen tilanteen arviointiin liittyvällä asiantuntijapuheella. Tällöinkin pyrkimys näytti olevan enemmän saada näitä seikkoja mukaan keskusteluun, tarvitsematta suoraan kertoa asiakkaalle omia oletuksiaan esimerkiksi jonkun vaihtoehdon sopimattomuudesta tai asiakkaan ongelman luonteesta. Ammatinvalintapsykologit pyrkivät kaiken kaikkiaan toiminnallaan tukemaan

asiakkaan aktiivista roolia ohjausprosessissa, mutta he valitsivat interventionensa diagnostisen ajattelun pohjalta. Tällaista asiantuntijuutta voisi nimittää konstruktivistisessä julkikeskustelussa usein esiteykseksi prosessin asiantuntijuudeksi.

Psykologius näyttäisi työhallinnossa, kuten varmaan useimmiten muuallakin, merkitsevän toimijoilleen pyrkimystä asiakkaan auttamiseen ja molempia osapuolia tyydyttävään yhteistyöhön. Sellainen asiakassuhde, jossa yhteistyö onnistuttiin rakentamaan alusta asti myönteiseksi, oli hyvin yleinen ja käytöteoriat tarjosivat siihen toimivaksi ja tuloksettaiseksi koettuja toimintamalleja. Osassa niistä tapauksista, joissa asiakkuus jäi kyseenalaiseksi ja kaikissa niissä tapauksissa, joissa työskentelyä ei kyetty suuntaamaan psykologin diagnostisen arvion mukaisesti, toimivaa käyttöteoriaa ei näyttänyt olevan. Kuvausten perusteella syntyi käsitys, että ohjausta vietiin tällöin eteenpäin pakonomaisesti tai ristiriitaisin tuntein ja että olisi ollut hyödyllistä pysähtyä neuvottelemaan asiakkaan odotuksista ja yhteistyön ongelmista. Ammatinvalintapsykologien käyttöteoriat eivät näytä sisältävän yhtenäisiä malleja kohdata yhteistyössä ilmeneviä ongelmia.

Ongelmallisissa vuorovaikutustilanteissa on yhtymäkohtia Lahden (2004, 5) psykoanalyttisessä ohjausmallissa esiteltyyn asiakasryhmään, jossa asiakas houkuttelee ammatinvalintapsykologia itselleen tuttuun vuorovaikutusmalliin negatiivisesti värityneiden transferenssiodotusten kautta. Tällöin yhteistyö muodostuu Lahden mukaan helposti ristiriitaiseksi, ellei psykologi tietoisesti välttä toimimasta omien vastatransferenssitunteidensa mukaisesti. Selitetään yhteistyön ristiriitaisuutta mistä viitekehystä tahansa, näyttävät ristiriitatilanteet muodostuvan turhauttaviksi, ellei käytössä ole niihin sopivia sisäistettyjä toimintamalleja.

Tutkimukseni aikana itselleni kävi ilmeiseksi, ettei teorialähtöinen julkikeskustelu ole niin lähellä käytännön asiakastyötä, että se tarjoaisi riittävästi siihen sovellettavia toimintamalleja ja ymmärrystä. Julkikeskustelussa on elementtejä, jotka käytännön työssä toteutuvat yleisesti. Tällaisia ovat esimerkiksi psykologin asettuminen vuorovaikutusta ja asiakkaan aktiivista roolia edistävään positioon sekä pyrkimys vahvistaa asiakkaan identiteettiä ja edistää asiakkaan toimijuutta. Julkikeskustelu ei kuitenkaan tavoita kovin hyvin asiakaskunnan heterogeenisuudesta johtuvaa työskentely-

tapojen moninaisuutta. Siksi onkin mielestäni tärkeää edelleen lisätä käytännön toimijoiden ja tutkijoiden välistä vuoropuhelua sekä käytäntölähtöistä tutkimustoimintaa. Näin voidaan lisätä ohjaustyön ”läpinäkyvyyttä” sekä ammattikäytäntöjen reflektoinnin ja kehittämisen mahdollisuuksia.

Lähteet:

- Argyris, C. & Schön, D.A. (1974). *Theory in practice. Increasing professional effectiveness.* San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Eteläpelto, A. & Collin, K. (2004) *From Individual Cognition to Communities of Practice.* Teoksessa Boshuizen, H., Bromme, R. & Gruber, H. (eds.). *Professional Learning: Gaps and Transitions on the Way from Novice To Expert*, 231-250. Kluwer Academic Publishers.
- Heppner, M. & Heppner, P. (2003). *Identifying Process Variables in Career Counseling: A Research Agenda.* *Journal Of Vocational Behavior*, 62, 429-452.
- Howard, G. (1985). *Can Research in the Human Sciences Become More Relevant to Practice?* *Journal of Counseling and Development*, 63, 539-544.
- Irving, J. & Williams, D. (1995). *Critical Thinking and Reflective Practice in Counseling.* *British Journal of Guidance & Counselling*, 23, 107-115.
- Kukkonen, S. (1990). *The Theoretical Background of Vocational Guidance in Finland.* *AVO Ammatinvalinta*, 2, 25-31.
- Kupiainen K. (2002). *Peruskoulun ja lukion opinto-ohjaajien ohjausajattelu.* *Lisensiaatintutkimus.* Jyväskylän yliopiston kasvatustieteiden tiedekunta, opettajan-koulutuslaitos.
- Lahti, R. (2001). *AmmatINVALINTAPSYKOLOGIEN VASTAUKSIA ASIAKKAIEN TIEDOSTAMATTOMIIN ODOTUKSIIN.*

- Transferenssi- ilmiöiden merkitys ohjauksen vuorovaikutuksen ja tulosten näkökulmasta. Työpoliittinen tutkimus 227. Työministeriö: Helsinki.
- Lahti, R. (2004). Ammatinvalinnanohjaus ammatillisen identiteetin uudelleen jäsentämisenä. Työpoliittinen tutkimus 263. Työministeriö: Helsinki
- Onnismaa, J. (2003). Epävarmuuden paluu. Ohjauksen ja ohjausasantuntijuuden muutos. Joensuun yliopisto. Kasvatustieteellisiä julkaisuja 91. Joensuun yliopistopaino.
- Tang, M. (2003). Career Counseling in the Future: Constructing, Collaborating, Advocating. *The Career Development Quarterly*, 52, 61-69.
- Taveira, M. & Moreno, L. (2003). Guidance Theory and Practice: The Status of Career Exploration. *British Journal of Guidance & Counselling*, 31, 189-207.
- Vähämöttönen, T. (1998). Reframing Career Counselling in Terms of Counsellor-Client Negotiations. An Interpretive Study of Career Counselling Concepts and Practice. University of Joensuu. Publications in Social Sciences 34. Joensuun yliopistopaino.

Vajaakuntoisten ammatillinen ohjaus

Ammatillinen kuntoutus ja huono-osaisuuden kasautumisen ehkäisy

Monien sairauksien esiintyvyys suomalaisessa aikuisväestössä on jo kansantalouttakin rasittava tekijä. Esimerkiksi yli miljoonalla suomalaisella on jokin pitkäaikainen tuki- ja liikuntaelinsairaus (Heliövaara & Riihimäki, 2005) ja arviolta joka neljäs kärsii jostakin mielenterveyden häiriöstä (Lönngqvist, 2005). Erittäin huolestuttavaa kehityksessä on lisäksi se, että sosioekonomiset terveyserot ja etenkin sairastavuuserot ovat kasvaneet. Esimerkiksi korkeammin koulutettujen ja ylempien toimihenkilöiden elinajanodote on pidentynyt nopeammin kuin peruskoulutettujen ja työntekijäammateissa toimivien (Martelin ym., 2005). On myös toistuvaa näyttöä, että työttömien terveys on heikompi ja kuolleisuus korkeampi työllisiin verrattuna (esim. Leino-Arjas ym., 1999; Martikainen & Valkonen, 1996). Huono-osaisuuden kasautuminen yleisestikin on pitkäaikaisen työttömyyden piirre (Kortteinen & Martikainen, 1998). Alemmat tuloryhmät käyttävät myös vähemmän avohoidon lääkäripalveluja, kun eri sosiaaliryhmien sairastavuuserot otetaan huomioon (Keskimäki, 2005). Lisäksi alemmat tuloryhmät käyttävät enemmän julkisia terveyspalveluja ja ylemmät tuloryhmät vastaavasti yksityis- tai työ-

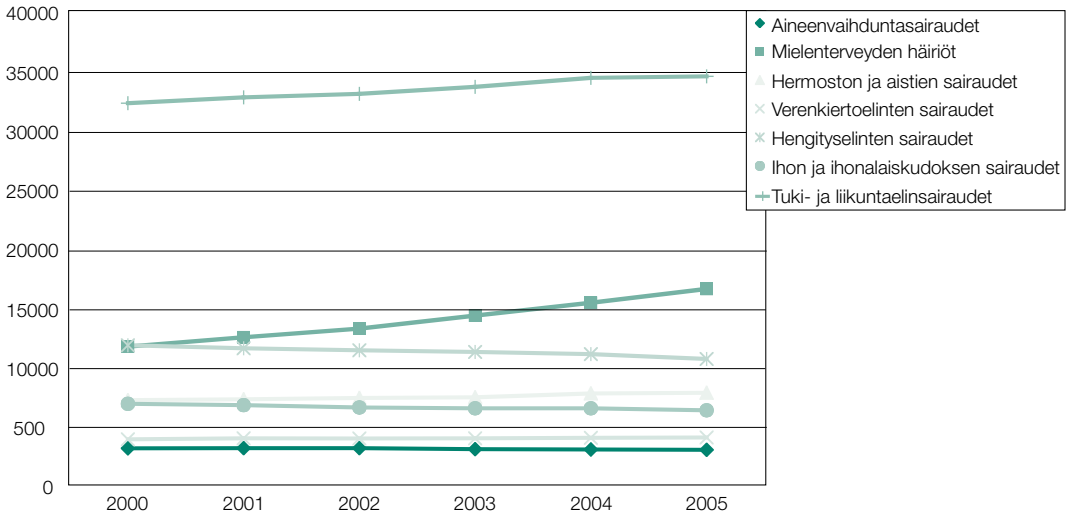
terveyslääkärien palveluja (Keskimäki, 2005). Ilman erityistä tukea työttömän on siis vaikea murtautua ulos vajaakuntoisuuden syrjäyttävästä kehästä.

Nykytiedon valossa näyttäisi siltä, että nimenomaan huono terveys ajaa pois työelämästä ja lisää työttömyyden riskiä. Böckerman ja Ilmakunnas (2006) selvittivät European Community Household Panel (ECHP) -aineistoon perustuen työttömyyden ja alentuneen terveyden välistä ajallista suhdetta. Ne, jotka seurannassa joutuivat työttömiksi, omasivat lähtötilanteessa työpaikkansa säilyttäneitä huonomman terveyden. Se, että työttömien ja työllisten terveyserot ovat olleet pienempiä suuren työttömyyden vallitessa kuin pienen, viittaa myös epäsuorasti siihen, että terveysongelmista kärsivät ajautuvat helpommin työttömyyteen (Martelin ym., 2005). Vajaakuntoisuus myös hidastaa ja vaikeuttaa työllistymistä (Aho & Koponen, 2005; Aho ym., 2005; Berhoud, 2006; Hämäläinen, 1999). Hyvin pitkälti tämä voidaan selittää työn tarjonnan ongelmilla, esimerkiksi työnantajien kielteisillä asenteilla vajaakuntoisten ja vammaisten henkilöiden työllistämistä kohtaan (Ala-Kauhaluoma & Härkäpää, 2006).

Työttömien joukossa näyttäisi olevan siis riskiryhmiä, joiden huonompi selviytymisen heijastuu myös huonompaan terveyteen ja heidän elämäntilanteen tarkempi erittelemisen ja syrjäytymiskehityksen katkaisu on yhteiskuntapolitiikan keskeisimpiä haasteita (ks. Mannila & Martikainen, 2005). Kuntoutuksen kannalta se tulee edellyttämään voimakkaampaa puuttumisvalmiutta sekä työtehtäviin että työympäristöön. Kuntoutus on näin osa työpolitiikan strategiaa (Työministeriö, 2003) nivoutuen osaan työvoiman saatavuuden varmistamiseen ja rakenteellisen työttömyyden alentamiseen. Kuntoutustoiminta pyrkii pidentämään kansalaisten työuria ennen kaikkea tukemalla mahdollisimman nopeata paluuta takaisin työelämään sekä ehkäisemällä eläköitymisen tai työttömyyden vuoksi tapahtuvaa syrjäytymistä. Ammatillisen kuntoutuksen toimien avulla on mahdollista ottaa monen työelämästä syrjäytyneen kansalaisen osaaminen uudestaan käyttöön. Tässä suhteessa kuntoutuksella onkin kysyntää: yli 7% työikäisestä väestöstä on työkyvyttömyyseläkkeellä ja 12% työssä olevista palkansaajista kokee pitkäaikaisen sairauden tai vamman aiheuttavan vähintään lievää haittaa työssä (Aromaa ym., 2005).

Valtioneuvoston kuntoutusselonteossa (2002) kuntoutus määritellään ihmisen tai ihmisten muutosprosessiksi, jonka tavoitteena on toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen, hyvinvoinnin ja työllisyyden edistäminen, Kuntoutus on suunnitelmallista ja monialaista pitkäjänteistä toimintaa, jonka tavoitteena on viime kädessä auttaa kuntoutujaa hallitsemaan elämäntilannettaan. Ammatillinen kuntoutus puolestaan sisältää toimintoja, jotka tukevat kuntoutujan mahdollisuutta saada tai säilyttää hänelle soveltuva työ. Tämä määritelmä on myös linjassa Suomen 1985 ratifioiman ILO:n yleissopimuksen n:o 159 kanssa.

Työhallinnon ammatillisen kuntoutuksen asiakkaita ovat esisijaisesti vajaakuntoiset työnhakijat, joilla ei ole välitöntä työkyvyn uhkaa. Julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain 1 luvun 7 §:n mukaan vajaakuntoisella tarkoitetaan henkilöasiakasta, jonka mahdollisuudet saada sopivaa työtä, säilyttää työ tai edetä työssä ovat huomattavasti vähentyneet asianmukaisesti todetun vamman, sairauden tai vajavuuden takia. Vajaakuntoisten työnhakijoiden osuus työvoimasta on koko maassa 3,5% ja tämä luku on ollut kasvussa koko 2000-luvun ajan. Tämä kasvu korostuu erityisesti mielenterveyden häiriöiden takia vajaakuntoisten kohdalla (kuviot 1).



Kuvio 1. Vajaakuntoisten työnhakijoiden määrän kehitys tärkeimmissä diagnoosipääryhmissä 2000–2005.

Kuntoutus voidaan myös määritellä, tai ainakin sitä tarkastella, ohi perinteisen sairaus, vika tai vamma -näkökulman. Aila Järvikoski ja Kristiina Härkäpää (Järvikoski 1994, Järvikoski & Härkäpää 1995a, Järvikoski & Härkäpää, 2004) ovat määritelleet kuntoutuksen ja kuntoutustarpeen yksilön autonomisen toimijuuden kautta. Tällöin kuntoutus katsotaan yksilön elämänhallinnan tukemiseen tähtääväksi toiminnaksi, jossa kuntoutuja ymmärretään tavoitteellisena elämäntarpeita toteuttavaksi subjektiksi. Yksilö pyrkii siis ymmärtämään ja tulkitsemaan,

suunnittelemaan sekä hallitsemaan omaa elämäänsä ja sen perustaa. Kuntoutus on näin resurssi- ja ratkaisukeskeinen prosessi, jossa kuntoutustyöntekijä on kuntoutujan yhteistyökumppani (Järvikoski & Härkäpää 1995b).

Vajaakuntoisen henkilöasiakkaan ohjaus palveluprosessissa

Kuntoutuksen palveluprosessi käynnistyy palvelutarpeessa olevan asiakkaan löytämisestä (Pilling, 1992, ks. myös Järvikoski & Härkäpää, 2004). Palvelujen tarjoaminen ja kohdistaminen edellyt-

tävät tällöin työntekijältä taitoa tunnistaa erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat. Työttömien profilointihanke on tuomassa tähän yhden työkalun (Moisala ym., 2006). Asiakkaiden identifioinnin jälkeen määritellään asiakkaan kuntoutustarpeet. Tässä keskustelut ja tarvittaessa ulkopuolisten asiantuntijoiden käyttö johdattavat asiakasta omien tarpeiden tunnistamiseen. Kuntoutustarpeiden määrittelyn jälkeen laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutussuunnitelma, joka sisältää myös aikaisemmin muualla kerättyä tietoa (ks. taulukko 1). Kuntoutussuunnitelman toteuttaminen edellyttää puolestaan palvelujen järjestämistä. Tämä sisältää pääasiassa asiakkaan informoinnin, jolla tuetaan asiakasta itsenäisesti hakemaan tarvitsemiaan palveluja, mutta voi sisältää myös yhteydenottoja asiakkaan puolesta. Lisäksi palvelujen koordinointi ja palveluntarjoajan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tuki voi olla paikallaan. Koko prosessi vaatii myös seurantaa, joka varmistaa asioiden etenemisen. On hyvä muistaa, että yhteistyön alussa on hyvä puhua asiakkaan kanssa suurista tavoitteista, elämän tarkoituksesta, unelmista ja elämänprojekteista, koska näin konkreettiset lähitavoitteet saavat syvyyttä.

Perinteisesti kuntoutus on kohdistunut yksilöön ja hänen toiminta- tai työkykyisyytensä parantamiseen, jolloin se luonnollisesti voi onnistua vain, jos kuntoutuja on itse sitoutunut kuntoutustoimintaan ja sen tavoitteisiin. Kuntoutuksen fokus ja sitä kautta menetelmät ovat kuitenkin laajentuneet yksilöstä ympäristöön. Työympäristön lisäksi on hyvä huomioida myös muut elinympäristöt. Ihmistä ei voi tarkastella vain yhteen kontekstiin (ympäristöön) liittyneenä, vaan hän kantaa mukanaan kaikkia kokemuksiaan – voimavaroja ja kuormitustekijöitä.

Työhallinnon ammatillisen kuntoutuksen tarkoituksena on edistää vajaakuntoisten asiakkaiden ammatillista suunnittelua, kehittymistä, työllistymistä ja työsäpysymistä. Sitä varten järjestetään ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelua, siihen liittyviä terveydentilaa ja soveltuvuutta selvittäviä tutkimuksia, asiantuntijakonsultaatioita, työ- ja koulutuskokeiluja, tutustumiskäyntejä ammattioppilaitoksissa, työhönsijoittumiseen ja koulutukseen liittyvää neuvontaa ja ohjausta sekä valmentavaa ja ammatillista työvoimakoulutusta. Vajaakuntoisten työllistymistä ja työssäpysymistä voidaan myös tukea työnantajalle myönnettävällä työolosuhteiden järjestelytuella.

Taulukko 1.

Kuntoutussuunnitelman perusrunko (Järvikoski & Härkäpää, 2004, s. 168)

Otsikko	Sisältö, tarkennus
1. kuntoutustarpeen perusta	<ul style="list-style-type: none">– sairauden, vamman tai muun ongelman kuvaus– toimintakyvyn, fyysisten ja psyykkisten rajoitusten kuvaus– sosiaalisen selviytymisen ja haittojen kuvaus– sosiaalisen tilanteen ja ympäristön resurssien ja esteiden kuvaus
2. kuntoutukselle asetetut tavoitteet	<ul style="list-style-type: none">– <i>ns. lopputavoite, etätavoite (realistiset mahdollisuudet)</i>– osa- ja lähitavoitteet, joihin ensi vaiheessa pyritään
3. suunnitellut toimenpiteet, mahdollisuudet	<ul style="list-style-type: none">– kuntoutustarpeen tarkempi selvittäminen– hoidolliset ja lääkinälliset toimenpiteet– psykologiset ja kasvatukselliset toimenpiteet– ammatilliset toimenpiteet– sosiaaliseen tai fyysiseen ympäristöön kohdistuvat toimenpiteet– toimeentuloturva
4. suunnitelman aikataulu	
5. vastuuseen ja sopimuksellisuuteen liittyvät kysymykset	<ul style="list-style-type: none">– toteutus- ja rahoitusvastuu ja sen jakautuminen (suunnitelma tai neuvottelun tulos)
6. kuntoutusprosessin seuranta	<ul style="list-style-type: none">– seurannan toteutustapa ja aikataulu sekä vastuuhenkilöt

Toimenpiteiden taustalla voivat olla erilaiset pyrkimykset tai ne voivat kohdistua eri toimintaympäristöihin ja selviytymisalueisiin (ks. taulukko 2). Samakin toimenpide voi palvella erilaisia tarkoituksia. Esimerkiksi työpaikalla tapahtuva työkokeilu voi kohdistua yksilön fyysisten (a) tai psyykkisten (c) voimavarojen kehittämiseen tai sitten sen avulla voidaan muokata vastaanottavan työympäristön

fyysistä (b) tai psyykkistä (d) tilannetta. Kuntoutustyöntekijän ammattitaitoa on räätälöidä toimenpiteet yhdessä asiakkaan kanssa niin, että ne sopivat asiakkaan tarpeisiin. Esimerkiksi keskustelujen avulla voidaan ohjata asiakasta huomioimaan erilaisia asioita toimenpiteen aikana ja näin aikaansaada parempi intervention tarpeenmukaisuus.

Ohjauksen haasteet ammatillisessa kuntoutuksessa

Yhä enemmän kuntoutustyöntekijältä vaaditaan kykyä työskennellä yhteistyöverkostoissa ja verkottuneessa yhteiskunnassa. Uudenlainen yhteistyö yritysten ja työnantajien kanssa vaatii kuntoutustyöntekijältä ja samalla koko kuntoutusta tuottavalta organisaatiolta tiiviimmän kumppanuuden opettelemista. Yhteistyön ja palvelun kehittyminen on nähtävä prosessina, jossa tukipalvelun tarjoajalta odotetaan kussakin vaiheessa erilaisia toimia (Buys & Rennie, 2001; ks. Myös Ala-Kauhaluoma & Härkäpää, 2006). Yhteistyön aloitusvaiheessa ko-

rostuvat taloudellisten kannustimien lisäksi työnantajan ja kuntoutustyöntekijöiden sitoutumisen kysymykset. Yhteistyön kehitysvaiheessa kuntoutustyöntekijän kompetenssiin liittyvät tekijät astuvat esille etenkin sen osalta, miten hän pystyy tarjoamaan tai löytämään työnantajalle lisäpalveluja (esim. työoloja koskeva neuvonta). Lopuksi yhteistyön ylläpitovaiheessa edellytetään säännöllistä yhteydenpitoa työnantajaan, jolloin mahdollistuu nopeasti reagoida ongelmatilanteissa. Myös muiden ammatillisen kuntoutuksen tai -erityisopetuksen palveluntuottajien toiminnan tuntemus ja tukeminen ennaltaehkäisevässä ottees-

Taulukko 2.

Kuntoutustoimenpiteiden tyypittely (Järvikoski & Härkäpää 1995b, ks. myös Järvikoski 1994)

Toimintaympäristö	Selviytymisalue	Toimenpiteiden välitön kohde Yksilön voimavarojen kehittäminen	Ympäristön muuttaminen
Työ- tai opiskeluympäristössä	<i>Fyysinen selviytyminen</i>	a	b
	<i>Psyykinen selviytyminen</i>	c	d
Muussa elinympäristössä	<i>Fyysinen selviytyminen</i>	e	f
	<i>Psyykinen selviytyminen</i>	g	h

sa tulee vaatimaan ohjaamisen taitoja ja välineitä. Vajaakuntoisten ammatillinen ohjaus edellyttää siis yhä enemmän verkostokeskeisen ajattelu- ja työskentelytavan omaksumista.

Lähteet

- Aho, S. & Koponen, H. (2005). Työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin osallistuneiden seuranta, Tutkimus rekisteriaineistosta vuosilta 1997-2003. Työvoimapolitiittinen tutkimus Nro 281. Helsinki: Työministeriö.
- Aho, S., Virjo, I., Tyni, P. & Koponen, H. (2005). Työttömät ja palvelutarve - Työttömille kohdistetun kyselyn ja työnhakusuunnitelmien analyysin tuloksia. Työpolitiittinen tutkimus Nro 271. Helsinki: Työministeriö.
- Aromaa, A., Gould, R., Hytti, H. & Koskinen, S. (2005). Toimintakyky, työkyky ja sairauden sosiaaliset seuraukset. Aromaa, A., J. Huttunen, S. Koskinen & J. Teperi (toim.) Suomalaisen terveys. Helsinki: Duodecim, Kansanterveyslaitos ja STAKES, s. 134-148.
- Ala-Kauhaluoma, M. & Härköpää, K. (2006) Yksityinen palvelusektori heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistäjänä. Työpolitiittinen tutkimus 312. Helsinki: Työministeriö.
- Berthoud, R. (2006) The employment rates of disabled people. Department for Work and Pensions, Research Report No. 298.
- Buys, N.J. & Rennie, J. (2001) Developing relationships between vocational rehabilitation agencies and employers. Rehabilitation Counseling Bulletin, 44 (2), 95-103.
- Böckerman, P. & Ilmakunnas, P. (2006) Health and unemployment in a panel. Esitelmä Valtion Taloudellisen Tutkimuskeskuksen torstaiseminäarissa 6.4.2006. http://www.vatt.fi/seminaarit/esitykset/bockerman_6.4.06.pdf.
- Heliövaara, M. & Riihimäki, H. (2005). Tuki- ja liikuntaelinten sairaudet. Teoksessa Aromaa, A., J. Huttunen, S. Koskinen & J. Teperi (toim.) Suomalaisen terveys. Helsinki: Duodecim, Kansanterveyslaitos ja STAKES, s. 164-171.
- Järvikoski, A. (1994) Vajaakuntoisuudesta elämänhallintaan?. Helsinki: Kuntoutussäätiö.
- Järvikoski, A. & Härköpää, K. (1995a) Mitä kuntoutus on? Teoksessa A. Suikkanen, K. Härköpää, A. Järvikoski, T. Kallanranta, K. Piirainen, M. Repo & J. Wikström (toim.). Kuntoutuksen ulottuvuudet. Juva: WSOY. s. 12-28.
- Järvikoski, A. & Härköpää, K. (1995b) Kuntoutuksen seitsemän kehitysaluetta. Teoksessa A. Suikkanen, K. Härköpää, A. Järvikoski, T. Kallanranta, K. Piirainen, M. Repo & J. Wikström (toim.). Kuntoutuksen ulottuvuudet. Juva: WSOY. s. 49-92
- Järvikoski, A. & Härköpää, K. (2004). Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.
- Keskimäki, I. (2005) Terveyspalvelujen käyttö eri sosiaaliryhmissä. Teoksessa Aromaa, A., J. Huttunen, S. Koskinen & J. Teperi (toim.) Suomalaisen terveys. Helsinki: Duodecim, Kansanterveyslaitos ja STAKES, s. 403-410.
- Hämäläinen, K. (1999) Aktiivinen työvoimapolitiikka ja työllistymisen avoimille työmarkkinoille. ETLA B 151, Helsinki.
- Kortteinen, H. & Tuomikoski, H. (1998) Työtön. Tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Helsinki: Tammi.
- Kuntoutusselonteko 2002. Valtioneuvoston selonteko eduskunnalle. Sosiaali- ja terveysministeriö, julkaisuja 2002:6
- Leino-Arjas, P., Liira, J., Mutanen, P., Malmivaara, A., & Matikainen, E. (1999) Predictors and consequences of unemployment among construction workers: prospective cohort study. British Medical Journal, 319, 600-605.
- Lönnqvist, J. (2005). Mielenterveyden ongelmat. Teoksessa Aromaa, A., J. Huttunen, S. Koskinen & J. Teperi (toim.) Suomalaisen terveys. Helsinki: Duodecim, Kansanterveyslaitos ja STAKES, s. 179-184.
- Mannila, S. & Martikainen, P. (2005). Työttömyys Aromaa, A., J. Huttunen, S. Koskinen & J. Teperi (toim.) Suomalaisen terveys. Helsinki: Duodecim, Kansanterveyslaitos ja STAKES, s. 62-64.
- Martelin, T., Koskinen, S. & Lahelma, E. (2005). Väestöryhmien väliset terveyserot. Teoksessa Aromaa, A., J.

- Huttunen, S. Koskinen & J. Teperi (toim.)
Suomalaisten terveys. Helsinki: Duodecim,
Kansanterveyslaitos ja STAKES, s. 266-276.
- Martikainen, P.T. & Valkonen, T. (1996) Excess
mortality of unemployed men and women
during a period of rapidly increasing unemp-
loyment. *Lancet*, 348, 909-912.
- Moisala, J., Suoniemi, I. & Uusitalo, R.
(2006) Työttömien tilastollinen profiloi-
ti. Työvoimapolitiittinen tutkimus Nro 316.
Helsinki: työministeriö.
- Pilling, D. (1992) Approaches to case manage-
ment for people with disabilities. *Disability
and Rehabilitation Series 1*. London:
Jessica Kingsley.
- Työministeriö (2003). Työpolitiikan strategia 2003-
2007-2010. Työhallinnon julkaisu Nro 334.
Helsinki: työministeriö.

Linkittyvä ja jalkautuva nuorten ohjaus – kokemuksia hyvistä käytännöistä urani varrelta

Aloitin urani ammatinvalintapsykologina Kainuussa, Suomussalmen työvoimatoimistossa 90-luvun puolivälissä. Nuoret olivat sielläkin keskeinen osa työskätkä. Paikkakunnalla, jossa on korkea työttömyys ja niukalti vaihtoehtoja hakeutua toisen tai korkean asteen koulutukseen, on nuoren ihmisen tulevaisuuden suunnittelu varsin haasteellista. Joskus nuoren kannalta parhaat ja soveltuvimmat vaihtoehdot löytyisivät kaukaa kotoa, mutta kaikilla ei ole kuitenkaan mahdollisuutta tai kypsyyttä lähteä näitä vaihtoehtoja tavoittelemaan. Toimivia työikäntäntöjä, verkostoja ja tukimahdollisuuksia täytyy siis olla luotuna sinne, missä nuoret ovat.

Työvoimatoimistoon asiakkaiksi hakeutuneille nuorille oli henkilökohtaisen palvelun lisäksi tarjolla itse suunniteltua ja vedettyä (yhdessä ammatinvalintapsykologi, koulutusneuvoja, nuorten neuvoja) koulutukseen ohjaavaa ryhmätoimintaa, jossa mm. käytiin yhdessä koulutusmessuilla ja tutustumassa työpaikkoihin. Lisäksi nuorille hankittiin tarpeen mukaan ulkopuolisilta kouluttajilta ohjaavaa koulutusta. Joskus vain vaikutti siltä, että me työntekijät olimme innostuneempia ko. palveluista kuin itse kohderyhmä. Ongelmana nuorten palveluissa on myös

se, että varsin usein nuori jättää tulematta varatuille keskusteluajoille. Hukkaan menneet käyntiajat harmittavat, varsinkin nykyisillä niukoilla ohjausresursseilla, kun palveluihin joudutaan jopa jonottamaan. Jo tuolloin alkoi mietittyä, millaista palvelua nuorille oikein pitäisi tarjota? Mihin he sitoutuisivat, minkä kokisivat mielekkäänä ja ottaisivat omakseen?

Työpajat toiminnallisina siltoina ammattillisessa suunnittelussa

Mielestäni toimivinta nuorten ohjausta tapahtui nuorten työpajoilla. Pajoille nuoret hakeutuivat työvoimatoimiston kautta harjoitteluun, työkokeiluun tai työllistettyinä. Suomussalmen pajalla nuoret tekivät puutöitä, metallitöitä, autonkorjausta sekä tekstiili- ja kudontatöitä. Myöhemmin muualla työskennellessäni olen ollut tekemisissä mm. media-, atk- ja kierrätyspajojen kanssa. Pajalla nuoret oppivat uusien taitojen lisäksi työelämän pelisääntöjä sekä säännöllistä elämänrytmiä. Työskentely ehkä ensimmäisessä kodin ulkopuolisessa työpaikassa voi antaa nuorelle sellaisia onnistumisen ja oppimisen kokemuksia, joita hän ei ole aikaisemmin elämässään (koulussa) vielä saanut. Onnistumiset kasvattavat itsetuottamusta ja uskallusta seuraavan askeleen suunnitteluun. Vaikka pajajakso

on vain lyhyt vaihe nuoren elämässä, se on monelle silta kohti todellista ammatillista suunnitelmaa.

Yhteydenpito ja tietojen vaihto nuorten tilanteista ja suunnitelmista pajaohjaajien ja työvoimatoimiston virkailijoiden välillä oli tiivistä. Nuorten oli mahdollista käydä normaalisti asioimassa työvoimatoimistossa, mutta lisäksi työvoimatoimiston virkailijat *jalkautuivat* säännöllisesti pajalle. Esim. yhteishakuajan lähestyessä koulutusneuvoja kävi kertomassa koulutusasioista ja ammatinvalintapsykologi tarjosi kaikille halukkaille mahdollisuuden päivystysluonteiseen keskusteluun pajan pienessä, mutta kodikkaassa keittiössä kahvikupin ääressä. Monien kohdalla ohjausta jatkettiin sitten perinteisemmin toimistossa. *Nuorten omalle maaperälle astuminen alentaa selvästi kynnystä palvelujen hyödyntämiseen ja vastaanottavuus ohjaukselle lisääntyy.*

Yhteinen maaperä luottamuksen ja yhteistyön perustana

Kommunikointi ja keskusteluyhteyden saavuttaminen nuorten ohjauksessa on todella haasteellista. Aloittaessani työt ammatinvalintapsykologina olin 24-vuotias, itsekin vielä nuoriin luettavissa. Muistan, että samaistuminen nuor-

ten elämään ja kokemusmaailmaan oli tuolloin vielä varsin vaivatonta. Minulla oli jonkinlainen käsitys nuorten harrastusmaailmasta, intresseistä ja niistä oli helppo viritellä keskustelua. Nyt täytän 35-vuotta ja koen, että olen lähes vieraantunut nykynuorten elämänmenosta ja kokemusmaailmasta. Nuoren tapaamisen ensihetket menevät joskus toipuessa ensivaikutelman järkytyksestä; niitit, lävistykset, tatuoinnit, paljastavat vaatteet jne. ovat mielestäni lähes käsittämättömiä, puhumattakaan nuorten ajankäytön sähköistymisestä, netti-, webbi- ja chatkulttuurista. Taito hallita omia tunteita ja reaktioita korostuu näissä tilanteissa. Nuoria, kuten muitakin asiakkaita, tulee kohdella ennakkoluulottomasti, kunnioittavasti ja olla heistä aidosti kiinnostunut. Epäaitous ja tuomitsevuus tyrmäävät mahdollisuuden aitoon vuorovaikutukseen ja hedelmällisen yhteistyön rakentamiseen.

Minulla oli ilo ja kunnia osallistua edesmenneen kanadalaisen ohjausalan gurun, professori Vance Peavyn viimeiseksi jääneeseen konstruktivistista ohjausta käsitelleeseen koulutustilaisuuteen työvoimaopistolla kevättalvella 2002. Muistan myös hänen korostaneen vuorovaikutuksessa *yhteisen maaperän* luomisen

tärkeyttä. Yhteisellä maaperällä hän tarkoitti sitä, että ohjaustilanteessa ohjaajan ja nuoren tulee saavuttaa jokin yhteinen kommunikaation alue. Koulutuksessa hän kertoi esimerkin nuoresta miehestä, joka oli aluksi vastaanotolla hyvin vastaanakoinen keskustelemaan itsestään (kuten monet nuoret miehet ovat!). Peavy sai kuitenkin sen verran selville, että nuori mies harrasti rullalautailua. Hän osoitti tietämättömyytensä, mutta kiinnostuksensa tätä harrastusta kohtaan ja he käyttivät merkittävän osan tapaamisesta tähän harrastukseen perehtymiseen. Ohjattava muuttui hetkeksi ohjaajaksi. Tämän jälkeen heillä oli jotain yhteistä, mikä helpotti keskustelun viemistä muille elämän osa-alueille ja ammatilliseen suunnitteluun.

Psykologian opintojeni ajalta muistan erään opettajani kertoman vertauskuvan, jolla hän kuvasi terapiatyötä. Jos potilas olisi hädässä suonsilmäkkeessä ja terapeutti turvallisesti kuivalla polulla, terapeutin tulisi uskaltaa toisella jalalla astua pettäväälle hetteikölle ulottuakseen auttamaan. Samalla hänen tulisi kuitenkin pitää toinen jalka tiukasti kuivalla maalla, jotta pystyy vetämään potilaan kuivalle maalle. Myös ohjaustyössä tulisi vuorovaikutuksessa uskaltautua nuoren

tasolle ja tutustua hänen kokemusmaailmaansa, jotta auttaminen olisi mahdollista. Luottamuksen syntymisen myötä on paljon helpompaa lähteä kannattelemaan nuorta eteenpäin.

Toimiessani ammatinvalintapsykologina Uudellamaalla olen ollut muutaman keran Studia ja Next Step -koulutusmessuilla ammatinvalinta- ja urasuunnittelu- palveluiden esittelijänä. Jono ammatinvalintapsykologin keskustelupisteeseen on ollut lähes katkeamaton. Vallitsevat olosuhteet sotivat mielestäni kaikkea sitä vastaan, mihin on normaalityöskentelyssä toimistossa tottunut ja pyrkinyt: rauhallisuus, keskeytymättömyys, luottamuksellisuus. Messutilanne on hektinen, hälyinen eikä ulkopuolisilta kuuntelijoilta voi välttyä. Silti nuori pöydän ääreen istuessaan käyttäytyy uskomattoman avoimesti, rehellisenä ja vastaanottavana avuntarpeessaan. Se sama nuori, joka toimistossa istuu ahdistuneena, pidättyväisenä ja ehkä jopa epäluuloisin ajatuksin virkailijaa kohtaan. Onko meidän päivittäinen työympäristömme liian ”virastomainen” ja palvelumme hankalasti saavutettavia ollakseen ollenkaan otollista nuorten ohjaustyöhön? Herättääkö työvoimatoimisto ympäristönä nuorena enemmän pelkoa kuin luottamusta? Ketä

varten toimistomme on suunniteltu – virkailijoita vai asiakkaita varten?

Verkostojen hyödyntäminen

Suomussalmella työnkuvaani kuului myös osallistuminen kahteen nuorten asioita käsittelevään kunnalliseen yhteistyöryhmään. Toinen oli yläasteen oppilashuoltoryhmä ja toinen yhteistyöryhmä nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Ensimmäisessä ryhmässä käsiteltävät aiheet liittyivät lähinnä koulussa ilmenneisiin käyttäytymishäiriöihin ja kurinpäällisiin toimiin. Varsinainen koululaisten ohjaus hoitui yhteistyössä opinto-ohjaajan kanssa. Oppilashuoltoryhmässä sain kuitenkin ensimmäisen kerran tietoa niistä mahdollisista nuorista, jotka saattavat kohdata vaikeuksia myös nivelvaiheessa eli siirtymisessä perusopetuksesta toisen asteen koulutukseen. Mitään systemaattista tietojen siirtoa perusasteen ja toisen asteen välille ei oltu kuitenkaan organisoitu.

Syrjäytymisen ehkäisyryhmässä käsiteltiin ongelmatapauksia paikkakunnan toisen asteen (lukio, ammatillinen koulutus) koulutuksen parissa. Työvoimatoimiston edustus ryhmässä helpotti yhteistyötahoja ohjaamaan esim. koulutuksen keskeyttämistä harkitsevia nuoria ammatin-

valinnanohjaukseen. Yleensäkin oman toiminta-alueen toimijoiden ja heidän työtapojensa tunteminen on äärettömän tärkeää yhteistyön sujumiselle ja palveluiden maksimaaliselle hyödyntämiselle myös nuorten ohjauksessa.

Kelkasta pudonneet

Vaikka nämä työryhmät olivat aktiivisia ja toimivia, koostuivat osittain samoista henkilöistä (kuten pienillä paikkakunnilla yleensäkin), jokin linkki perusasteen ja toisen asteen väliltä puuttui. Tämä näkyi ammatinvalintapsykologin työssä silloin, kun työvoimatoimistoon yhtäkkiä putkahti jostakin nuoria, jotka eivät olleet peruskoulun jälkeen olleet vuoteen pariin missään koulutuksessa tai toiminnassa mukana. Ehkä he olivat hakeneet yhteishaussa, mutta eivät olleet päässeet hakemiinsa koulutuksiin tai eivät olleet aloittaneet, vaikka olivat päässeetkin. Kukaan ei ollut seurannut heidän tekemisiään tai tarttunut näitä 16-vuotiaita nuoria hihasta ja tarjonnut apuaan.

Työvoimatoimiston palvelut mielletään helposti vasta aikuisikäisille tarkoitetuiksi. Pääseehän työmarkkinatuenkin piiriin vasta 17-vuotiaana toimenpiteen ajaksi. Valitettavan vähän yleisesti tunnetaan esim. ammatinvalinnanohjauksen ja kou-

lutusneuvonnan mahdollisuuksia auttaa näitä alle 17-vuotiaita ”kelkasta pudonneita” nuoria. Ohjausta ja neuvontaa he nimenomaan tilanteessaan tarvitsisivat. Miten nuoret saataisiin palveluista tietoisiksi ja palvelut heidän ulottuvilleen?

Eräs toimiva malli

Aloitin työt Lohjan työvoimatoimistossa v. 2000. Samaan aikaan Lohjalla käynnistyi Euroopan sosiaalirahaston ja Lohjan kaupungin rahoittama projekti alle 25-vuotiaiden nuorten syrjäytymisen ehkäisyksi, nuorten aktivoimiseksi ja keskeyttämisten ehkäisyksi. Projekti toimii käytännössä kaupungin keskustassa, erillisissä tiloissa päivystävänä nuorten tuki- ja neuvontakeskuksena, jossa työskentelee kaksi erityisnuorisotyöntekijää sekä nuoriso-ohjausta opiskeleva työharjoittelija. Nuorten Tuki- ja Neuvontakeskus Linkissä on viikoittain sosiaalityöntekijän ja työvoimatoimiston nuorten neuvojan päivystys, jolloin mm. tehdään nuorten aktivointisuunnitelmat. Linkin työntekijät soveltavat työssään moniammatillista verkostotyötä. Kuuden toimintavuoden aikana he ovat luoneet yhteistyöverkoston, joka kattaa sosiaalipalvelut, päihdeklonikan, terveystalvet, perusasteen ja toisen asteen koulutustalvet, työvoimatalvet, poliisin, mielenterveystalvet-

lut sekä kunnallisen nuorisotyön ja nuorisotyöpajan toiminnat. Nuorille heidän apunsa on yksilöllistä ”kädestä pitäen” auttamista kaikilla mahdollisilla elämän osa-alueilla. Verkostoja hyödyntämällä kahden työntekijän työpanos kasvaa nopeasti kahdenkymmenen asiantuntijan työpanokseksi nuoren hyväksi.

Yhteistyö Linkin sekä työvoimatoimiston ohjaus- ja neuvontatalvetujen välillä on ollut säännöllistä. Ammatinvalinnanohjaukseen Linkin asiakkailta on ns. suora linja. Heidän ei tarvitse jonottaa ajanvarausta vaan aika varataan mahdollisimman pian puhelinkeskustelun perusteella. Usein ohjaus käynnistyy käytännön toimenpiteellä, joko työ- tai koulutuskokeilulla, joista voidaan edetä ohjauskeskusteluihin, testaukseen ja/tai tutkimuksiin nuoren tarpeiden ja tilanteen kehittymisen mukaan. Käytännön toiminta luo yhteistä maaperää nuoren ja työvoimatoimiston välille. Usein Linkin työntekijät ovat mukana ensimmäisellä keskustelukerralla ja huolehtivat myös nuoren saapumisesta seuraaville käyntikerroille. Linkki auttaa konkreettisesti nuoria koulutus-, työkokeilu- ja työharjoittelupaikkojen löytämisessä. Koulutusneuvonnan osalta yhteistyö on keskittynyt yhteishakuasioiden neuvomiseen. Varsinkin

projektin alkuvaiheessa koulutusneuvoja perehdytti Linkin työntekijät koulutusneuvonnan asioihin. Sittemmin he ovat oppineet näissä asioissa jo melko omatoimiseksi. Voimavaroja on yhdistetty mm. koulutusmessuretkien järjestelyissä. Linkki on hankkinut bussikuljetuksen ja kutsunut nuoret mukaan ja työvoimatoimisto on hankkinut liput messuille ja osallistunut tiedotukseen.

Linkin ansioksi on luettava *koulutustakuun* toteuttaminen Lohjan alueella. He ovat kehittäneet *systemaattisen kaksivaiheisen seurantajärjestelmän*, jonka tavoitteena perusasteen päättävät nuoret aloittavat toisen asteen opintonsa viimeistään seuraavan vuoden syyslukukauden alusta. *Tiedonkeruuvaiheessa* yläkoulujen opinto-ohjaajat ja Linkin työntekijät listaaat kesäkuussa yhteisvalinnassa hakematta jättäneet nuoret, yhteisvalinnassa valitsematta jääneet nuoret sekä muuten syrjäytymisvaarassa olevat nuoret. Tiedonkeruu toistetaan elokuussa, jolloin Linkin työntekijät tapaavat toisen asteen kuraattorit ja työvoimatoimiston nuorten neuvojan listaten ne nuoret, jotka ovat peruneet yhteisvalinnassa saamansa paikan. *Seurantavaiheessa* kirjataan ylös ne nuoret, jotka ovat keskeyttäneet toisen asteen opintonsa ja käydään läpi ne

nuoret, jotka olivat tiedonkeruuvaiheessa esillä. Kokoontumisissa sovitaan nuoriin kohdistuvista työnjaoista.

Linkki ei palvele pelkästään nuoria vaan on myös suureksi hyödyksi yhteistyötahoille. Nuorille Linkin työntekijät eivät näyttäydy viranomaisina vaan enemmän roolimalleina ja tukihenkilöinä. He toimivat päivittäin nuorisokulttuurin rajapinnassa ja näin pystyvät helpommin samaistumaan nuoriin ja heidän kokemusmaailmaansa. He osaavat selittää asioita ja puhua nuorille heidän kielellään, mutta samalla toimivat Linkkinä vaikeampiselkoiseen aikuisten ja viranomaisten maailmaan. Heillä on myös paremmat käytännön mahdollisuudet jalkautua nuorten kanssa; he käyvät nuorten tukena esim. työpaikkahaastatteluissa ja auttavat virastoasioinneissa. Mahdollisuus käyttää tällaista yhteistyötahoa nuorten ohjauksessa on ollut mielestäni parasta koko ohjausurani aikana. Itseltä se on vaatinut uudenlaisen ajattelumallin omaksumista ja joustavaa työtettä. Olen antanut omat työvälineeni yhteistyötahon käyttöön luottaen heidän osaamiseensa ja ammattitaitoonsa. Erilainen toimintatapa on mielestäni oikeutettua siitä yksinkertaisesta syystä, että se näyttää toimivan. Toimintamallin toimivuus ja tulok-

sekkuus on huomattu myös päättäjien taholla. ESR rahoituskauden päättyessä tämän vuoden lopussa toiminta vakinaistetaan yhdeksi Lohjan kaupungin nuorisopalveluista.

Uusia palvelumuotoja tarvitaan

Olen ollut kentän edustajana opinto-ohjauksen ja työhallinnon ohjauspalveluiden yhteistyöryhmässä syksystä 2005 alkaen. Työryhmässä olemme kartoittaneet toimivia palvelumalleja nuorten ohjauksessa. Kuluvan vuoden aikana työryhmä on tutustunut mm. Lohjalla, Turussa ja Helsingissä toimiviin ohjauspalvelupisteisiin ja kuullut Tampereen mallista, jossa

elokuussa kartoitetaan kaikkien perusteelta valmistuneiden sijoittumistilanne ja työstetään jatkosuunnitelma kaikille toisen asteen keskeyttäjille. Uusien toimintamallien juurruttaminen kestää oman aikansa ja palveluiden markkinointiin sekä saatavuuteen tulee panostaa. Nuorille suunnattavien palvelujen tulee sijaita keskeisellä paikalla ja tapahtua ilman ajanvarausta. Kynnys palveluihin hakeutumiseen ja palvelujen käyttämiseen tulee madaltaa. Toimivista käytännöistä tullessaan laatimaan lyhyt muistio vielä kuluvan syksyn aikana ja toivottavasti suosituksiin reagoidaan niin työhallinnossa kuin muillakin hallinnonaloilla.

Ei elinikäistä oppimista ilman elinikäistä ohjausta

Suomalaista aikuiskoulutuspolitiikkaa on viime vuodet luotsattu ns. parlamentaarisen aikuiskoulutustyöryhmän linjausten viitoittamana. On kuitenkin merkillepantavaa, että neuvontaan ja ohjaukseen liittyviä suosituksia ei kyseinen työryhmä esittänyt. Tätä puutetta korjaamaan asettivat opetusministeri Haatainen ja työministeri Filatov valmisteluryhmän kesällä 2005. Tavoitteena oli laatia toimenpideohjelma aikuisopiskelun tieto- ja neuvontapalvelujen ja ohjauksen kehittämiseksi. Työn tavoitteeksi asetettiin, että vuoteen 2008 mennessä kansalaisilla on käytettävissään koko koulutustarjonnan kattavat monipuoliset ja asiakaslähtöiset tieto- ja neuvontapalvelut ja että kaikissa aikuiskoulutusta järjestävissä oppilaitoksissa ja korkeakouluissa on käytössä myös aikuisopiskeluun soveltuvat ohjausjärjestelyt.

Opetusministeriön, opetushallituksen ja työministeriön asiantuntijoista koottu ryhmä sai ohjelmaesityksensä valmiiksi keväällä 2006. Pureuduimme ehdotuksissamme viiteen perusteemaan:

- tietopalvelut on saatava aikuisille soveltuviksi ja helppokäyttöisiksi
- neuvonta- ja ohjauspalvelujen saataavuutta on parannettava
- osaamisen tunnistamiseen ja tunnus-

tamiseen on kehitettävä välineitä ja toimintatapoja

- ohjauksen strategista asemaa ja tutkimusta on vahvistettava ja ohjaustehtäviä hoitavien koulutusta on lisättävä
- kehittämisselitykkeitä vaatii yhteistyötä ja verkostoitumista

Tieto- ja informaatiopalvelujen nykytila on kohtuullisen hyvä. Kuitenkin tilastojen ja tutkimusten mukaan aikuisopiskelusta suuri osa on varsin vähään suunnitteluun ja tietämykseen perustuvaa hakuammuntaa eivätkä koulutukseen hakeutuminen ja koulutusmahdollisuuksien käyttö ja kaudu tasaisesti eri väestöryhmien kesken. Koulutusta esittelevien internetpalvelujen valikoima on suuri, mutta niiden käytettävyys sekä työikäiselle aikuisväestölle soveltuvan tarjonnan esittely on puutteellista niin valtakunnallisesti kuin oppilaitos- ja korkeakoulutasollakin. Kansalaiset eivät tunne palveluja.

Työryhmä katsoi, että sähköisten tietopalvelujen kehittämisessä (Opintoluotsi, Ammattinetti, Koulutusnetti) on yhteistyötä ja koordinaatiota edelleen tiivistettävä. Koordinaatiota tarvitaan myös oppilaitos- ja korkeakoulukohtaisesti sekä alueellisesti. Jatkotyöskentely asiassa on jo käynnistetty.

Neuvonta- ja ohjauspalveluita tulee kehittää monikanavaisuuden periaatteella eli verkossa, puhelinpalveluna sekä ryhmä- ja henkilökohtaisena palveluna. Nostimme verkkopalvelujen kehittämisen kiireellisyysjärjestyksessä kärkeen. Tavoitteena on käynnistää useampivuotinen, valtakunnallinen ESR-hanke sähköisten neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämiseksi. Hankesuunnittelu on käynnistynyt.

Neuvonta- ja ohjauspalvelujen saatavuuden kannalta keskeistä on eri toimijoiden verkostoituminen. Opetusministeriön tuella Pohjois-Karjalassa on käynnistetty pilottihanke moniammatillisen ja asiantuntijaverkostoon perustuvan neuvonnan toimintamallin kehittämiseksi.

Ammatillista aikuiskoulutusta ollaan kehittämässä työelämän tarpeet paremmin huomioon ottavaksi. Perinteisen yksilön intressin rinnalle nousee elinkeinoelämän intressi. Elinkeinoelämän tasolla työpaikkojen osaamisvaatimusten tunnistaminen asiakaslähtöisesti ja tulevaisuussuuntautuneesti edellyttää verkostoituvaa kehittämistyötä kansallisesti, alueellisesti ja paikallisesti. Yksilötasolla osaamisen tunnustaminen edellyttää hyvien käytäntöjen levittämistä sekä uusi-

en toimintatapojen ja välineiden kehittämistä.

Kehittämistyön haasteeksi nousee yksilötason ja työpaikkatason osaamisen tunnustamisen välineet ja työtavat, joita käytetään ohjauksen tukena työllisyyden edistämisessä. Parhailtaan asiasta valmistellaan ESR-hankesuunnitelmaa.

Opinto-ohjauksen tila-arvioinnissa (2004) todetaan, että opinto-ohjaus on aikuisoppilaitoksissa järjestetty hajanaisesti ja ohjaustarjonta on niukkaa. Aikuisoppilaitoksissa ohjaustehtäviä hoitavista vain 9 %:lla on opinto-ohjauksen kelpoisuus ja asianmukainen koulutus. Kaikista opinto- ja ohjaustehtävissä toimivista neljällä viidesosalla ei ole mitään opinto-ohjaukseen liittyviä opintoja. Korkeakouluissa tilanne on yhtä synkkä. Myös työhallinnon asiakaspalvelutehtävissä tarvitaan yhä enemmän ohjauksellisen työn osaamista ja siihen liittyvää koulutusta. Myös tässä haastavassa kokonaisuudessa on käynnistetty ESR-hankevalmistelu. Tavoitteena on suunnitella *aikuisopiskelun neuvonta- ja ohjaustehtäviä hoitavien mittava henkilöstökoulutus- ja valmennusohjelma* seuraavalle rakennerahastokaudelle.

Ohjauksen strateginen asema vahvistuu vain jos se tutkimuksen avulla onnistutaan kytkemään koulutus-, työ- ja sosiaalipolitiikan vaikuttavuustutkimukseen. Ohjauksen yhteys kilpailukyvyn ja työelämän kehittämiseen on kyettävä osoittamaan. Niinikään on käynnistettävä tutkimusta aikuisopiskelun tiedottamisen, neuvonnan ja ohjauksen eri työmuotojen kustannustehokkuuden, laadun ja vaikuttavuuden arvioimiseksi. Vaikuttavuustutkimus vaatii tuekseen vahvaa kansallista ja kansainvälistä verkostoa.

Aikuisopiskelun tietopalvelujen, neuvonnan ja ohjauksen toimenpideohjel-

ma on saanut erittäin hyvän vastaanoton. Erityisen myönteisenä on pidetty, että ohjelma on työhallinnon ja opetushallinnon yhteinen hanke. Yhteisesti ohjelmaa on tarkoitus myös panna toimeen. Yhteistyötä laajennetaan työelämän edustajiin ja sidosryhmiin kuten myös oppilaitoksiin ja korkeakouluihin. Opetusministeriö ja työministeriö tulevat vielä lokakuun aikana asettamaan ohjelman toimeenpanoa tukemaan yhteisen ja laajapohjaisen koordinaatioryhmän.

Mielestäni olemme jo nyt ottaneet ison askeleen kohti elinikäisen ohjauksen politiikan toimeenpanoa. Tästä on hyvä jatkaa.

Ohjauksen ja neuvonnan e-palveluista

Näin Ammatinvalinnanohjauksen juh-lavuonna on hyvä tarkastella kehitys-kaaria vähän pidemmällä perspektii-villä. Näkökulmani liikkuu alkuun mel-ko pitkälle työhallinnon tekemisissä. Ammatinvalinnanohjauksen alalla työhal-linto on ollut – ja näyttää olevan jatkos-akin – merkittävä toimija. Ja tietysti joka härjillä kyntää se härjistä puhuu – lähim-mät asiat ovat mielessä päällimmäisinä. Tarinani lopussa kyllä kohotan katsetta vähän ylempäs.

Historiaa vuosikymmenittäin

Yleisesti ottaen voisi sanoa, että ylimal-kaan sellainen termi kuin e-palvelu (säh-köinen palvelu, atk -avusteisuus) tuli Suomessa ammatinvalinnanohjaukseen vasta 70 -luvun lopussa ja silloinkin hy-vin pienimuotoisesti yksittäisinä ohjausta avustavina atk-ohjelmina. Tähän aikaan työvoimatoimistot ottivat vasta ensias-keleitaan atk:ssa, lähinnä kanslisteilla oli käytössä tekstinkäsittelylaitteita.

80 -luku oli atk:n läpimurron aikaa työ-hallinnossa. Silloin myös tehtiin – ulko-maisten esikuvien innoittamana – ensim-mäiset kokonaisvaltaiset linjaukset tie-totekniikan kehittämistä ohjausalalla. Valittu ratkaisu osoittautui viisaaksi: en-sin tiedollisten sovellusten kehittämistä

ja siirtymistä sitten vähitellen ohjaaviin ohjelmiin. 80 -luvun lopussa käynnistyi TIEPA -ohjelman kehittäminen koulu-tus-, ammatti- ja viitetietoineen. Nyt jo edesmennyt TIEPA oli monella tapaa tu-kirakenne monelle myöhemmälle asialle. Sen ammatti- ja viitetietokannat elävät nyt uutta elämää toisenlaisilla alustoilla. TIEPAn koulutusosio toimi arvokkaana pohjana Opetushallitukselle, joka viimein kehitti oman Koulutusnetti-palvelunsa korvaamaan TIEPAA tältä osin.

80 -lukua voisi ehkä ohjauksen ja neu-vonnan kannalta luonnehtia hallintojen välisen toimialarationalisoinnin ajaki-si. Koulujen opinto-ohjaus oli vielä 70 -luvulla -ainakin täällä etelässä – tiiviissä vuorovaikutuksessa työvoimatoimistojen ammatinvalinnanohjaukseen. 80 -luvulla tämä napanuora katkaistiin ja oppilaa-nohjaus alkoi elää enemmän omillaan. Monilla alueilla jäätiin tässä tilanteessa kaipaamaan jotakin, mitä ei enää kos-kaan – lukuisista valtakunnallisista kou-luyhteistyöryhmistä huolimatta – saatu takaisin.

Toinen toimialarationalisoinnin paikka oli koulutustiedottamisen työnjako. Vielä 80-luvulle työministeriö tuotti keskeisiä kou-lutusoppaita, ennen kuin niiden tuotan-

to siirrettiin sinne minne se kuuluukin eli opetushallinnolle.

90 -luku oli sitten ohjausohjelmien kehittämisen aikaa. AVO -ohjelma – se TV:stä tuttu – sai nykyisen hahmonsä ja sisältönsä. Etukäteen mietityn strategian mukaan AVO pystyi hyödyntämään aiemmin luotua ammatinkuvausten järjestelmää. Täytyy todeta, että AVO on kestänyt aikaa aika hyvin. Se on tavoittanut jotakin ydintä urasuunnittelun poikkileikkaustilanteesta – oman itsen ja omien mahdollisuuksien vertailusta.

2000 -luvulla TIEPAA jo ajettiin alas ja alettiin rakentaa korvaavaa aidosti internet-maailmassa toimivaa järjestelmää. Samaan aikaan tapahtui opetushallinnon puolella. Ensimmäinen valmistui Koulutusnetti – maan kattavin koulutuksen tarjontatiedon tietopankki – ja sitten isona hankkeena toteutettu Opintoluotsi, koulutus-tiedon portaalipalvelu. Tässä toteutui sähköisenä sama toimialarationalisointi joka oli koettu aikaisemmin kirjallisten oppaiden kanssa.

Uutuustuote: Ammattinetti

Työhallinnon puolella 2000 -luvulla hahmoteltiin kahdessa peräkkäisessä Tulevaisuuden työt -projektissa uudel-

leen ammatteja ja työmarkkinoita koskevan tietoaineiston konsepti ja päästiin toteuttamaan niiden rakenteita. Monien vaikeuksien jälkeen uuden tuoteperheen lippulaiva Ammattinetti – Koulutusnetin sisäpalvelu – vihdoinkin saatiin tuotantoon lokakuussa 2006.

Tiedon tuottamisen ja esittämisen periaatteet ihmislähtöisesti ovat varmasti yhtä vanhat kuin ammatinvalinnanohjaus; tässä suhteessa Ammattinetti ei mullista mitään. Uutta siinä on – ohjauksen hengen mukaisesti – narratiivisen aineiston vahva korostus ja pyrkimys autenttisuuteen: ihmiset omilla nimillään ja kasvoiltaan (kuvituksen myötä) kertovat omista töistään ja tuntemuksistaan. Tarinat laajenevat myös Uratarinoihin.

Ammattinetti ei tietenkään ole vain subjektiivisen kokemustiedon välityspaikka. Ammattien ja ammattialojen kuvaukset syntyvät – niinkuin ennenkin – tutkimustiedon ja työelämän toimijoiden asiantuntemuksen pohjalta. Myös kaikki mahdollinen työelämän ennakoitietoa sisällytetään laadittaviin kuvauksiin. Faktatietoja syventää edelleen Ammattinetin Artikkelisarja.

Ammattitiedon tuottamisen alueella

Ammattinetti ei suinkaan ole ainut toimija. Järjestöt ja liitot, Taloudellinen tiedustustoimisto – ja viime aikoina myös kunta ja valtio – jakavat ja välittävät kansalaisille tietoa ammattien mahdollisuuksista.

Ohjausohjelmien alueella 2000 -luku toi työhallinnolle toisen sähköisen palvelun – A-URAn aikuisille. Seuraava askel on ohjausohjelmien tiivistäminen samaan aloitusikkunaan ja käyttöliittymään. Parempaan synergiaa saadaan jos käyttäjä voi hyödyntää eri ohjelmia rinnan.

Tekniikat kehittyvät

Viime vuosikymmeninä olemme saaneet seurata atk-tekniikan sukupolvien vaihtumista. Merkkipohjaisista järjestelmistä graafisiin käyttöliittymiin, digisynergiaan siirtymistä eri välineissä ja mobiililaitteiden uutta tulemistä. Harva uskaltaa edes arvuutella mitä tekniikka tulee mahdollistamaan kymmenen vuoden päästä.

Sähköisten palvelujen joukossa puhelinpalvelut usein sivuutetaan toteamalla, etteivät ne mitään varsinaisia e-palveluja ole. Kyllä ne alkavat olla sitä enenevässä määrin. Puhelut tietoverkoissa ovat jo arkipäivää – kumma etteivät ne ole sitä kehitetyissä puhelinpalvelumalleissa. Työhallinnollakin on sekä pidempään

toiminut Työlinja ja uudempi hyvän vastaanoton saanut Koulutuslinja. Kehittyvä puhelintekniikka tulee asettamaan niillekin sekä uusia haasteita että uusia mahdollisuuksia.

Internet-maailmassa on myös tulossa uudenlaisia ulottuvuuksia. Ääntä ja liikkuvaa kuvaa on pitkään voitu siirtää verkossa, vain tietoturva- ja kuormitusrajoitukset ehkäisevät näiden mahdollisuuksien laajan hyväksikäytön. Varmasti on vain ajan kysymys, milloin videoiden katselu ja videoneuvottelut tulee yhtä arkipäiväiseksi kuin puhelin tai nettiselailu nyt. Kaikki tämä tulee tietysti vaikuttamaan myös ohjauksen ja neuvonnan kehittämiseen aika- ja paikkariippumattomaksi.

Kehittämishaasteita yhteistyöstä

Vaikka korostin aikaisemmin työhallinnon keskeistä roolia ohjausalan toimijana ei se silti ole ainut toimija. Koulumaailmassa tapahtuu paljon – mm. ura- ja rekrytointipalvelut kehittävät ohjaussovelluksia. OVI -projektissa – ja AIHE -hankkeessa on panostettu paljon sähköisen ohjauspalvelun kehittämiseen. Opetusministeriön Apaja-Urapaja -hanke loi aikanaan konseptin johon työhallinnon A-URA nyt pohjaa. Myös alueellisia palveluja on kehitetty eri puolilla.

Eri puolilla tapahtuvat asiat ovat nostaneet esiin selkeän seuraavan ison kehittämishaasteen: yhteistyön ja synergian vaatimuksen. Olen viime vuosikymmeninä varonut tekemästä ennusteita (ennustettuani 70 -luvulla, että koulutusneuvonta saa atk-järjestelmänsä vasta kun meidän sukupolvemme on eläkkeellä). Ei kuitenkaan vaadi kovin suuria ennustajaeukon lahjoja todeta, että alueellinen ja hallintojen välinen yhteistyö on tämän vuosikymmen lopun iso haaste. Sille on sekä ilmeinen tarve että myös ilmeisiä näköaloja. Täytyy sanoa, että runsaan kolmenkymmenen työhallintovuoteni aikana en ole ennen nähnyt niin vahvaa yhteistyöhön pyrkimistä kuin nyt.

Yhteistyön haasteet kulkevat moneen suuntaan. Aktiivisilla alueilla kehitetään omia alueellisia tietoverkkopalveluita. Tässä kehitystyössä on puolensa ja puolensa. Se huonompi puoli – näin keskuhallintovirkamiehen näkökulmasta – on se, että kun resurssit ovat rajalliset, aluehankkeet eivät välttämättä aina tavoita sitä mihin pyrittiin. Aika tuttu on tilanne, että parin kokeiluvuoden jälkeen kysellään, kuka ottaisi tämän ja tuon palvelun haltuun. Toinen hankaluus saattaa tulla siitä, että työnjako keskitetyn palvelun ja hajautetun palvelun välillä ei ole riit-

tävän hyvin määritelty ja niin eri alueilla keksitään samaa pyörää. Eiköhän olisi jo korkea aika saada aikaan selkeät pelisäännöt työnjaosta: keskitetysti toteutettujen asioiden ja alueellista lisäarvoa tuottavien palvelujen välillä.

Toinen – ja vielä isompi asia – on hallintojen välinen yhteistyö. Onhan julkinen salaisuus, että keskeiset ministeriöt ovat toisilleen enemmän tai vähemmän mustasukkaisia ja omista palveluista ja reviireistä pidetään kiinni. Eihän sellainen menesty pitkän päälle ja juuri nyt ollaan selvästi sellaisessa vaiheessa, jossa yhteistyö on ainut tie eteenpäin.

Yksi konkreettinen esimerkki on juuri nyt selvästi tulossa tarkasteluun. Sen raamit lähtevät kahdesta ilmeisestä tarpeesta.

- Kun kansalainen miettii koulutus- ja urasuunnitelmiaan se ei tapahdu irrallisena, vaan koulutus on hänelle väylä johonkin työhön tai tehtävään. Molempia täytyy tarkastella rinnan ja erityisesti niiden yhteyksiä. Mitä koulutuksia tarvitaan mihinkin ammattiin pääsemiseksi ja toisin päin: mihin ihmiset tyypillisesti eri koulutuksista sijoittuvat.
- Kun tämä samainen kansalainen käy pohdintojaan, hän haluaa tutustua

tietoaineistoihin ja tietojärjestelmiin. Usein on vaan niin, että omatoiminen tutkiminen ei riitä, vaan tilanteen mutkikkuudesta tai henkilökohtaisista ominaisuuksistaan johtuen hän tarvitsee myös neuvonta- tai ohjausapua. Eri tietojärjestelmien ja ihmispalvelun tulee kulkea käsi kädessä.

Käytännössä edellä kuvattu tilanne merkitsee selkeää yhteistoiminnan tarvetta mm. seuraavissa tähän asti aika erillään olleissa asioissa:

- Opintoluotsi, joka tarjoaa kokoavaa portaalipalvelua
- Työhallinnon koulutus- ja ammattitietopalvelu jolla on maan ainut ammatillisesti toimivien koulutusneuvojien verkosto

- Työhallinnon Ammattinetti, joka tuottaa ja ylläpitää ammattien kuvausjärjestelmää,
- Opetushallituksen Koulutusnetti ja muut koulutustiedon tietopankit,
- Opetushallituksen vastualueella olevien Koulutusoppaiden tuotanto.

Siinä meillä on paketti, jossa on paljon pureskelemista. Opetus- ja työministeriön yhteinen valmistelu Aikuisopiskelun tietopalvelujen, neuvonnan ja ohjauksen kehittämiseksi on muotoillut toimenpideohjelman, jossa näitä kysymyksiä otetaan vakavasti. Tätä ponnistusta kannattaa todella tervehtiä ilolla. Paljon työtä se vaatii ja myös uusia rakenteellisia ratkaisuja, mutta suunta on varmasti oikea.

Ohjaaminen verkkoon

Työvoimatoimistojen työhakukeskuksia ja verkkopalveluja kehitettäessä haasteeksi on tullut rajankäynti henkilökohtaisen asiakaspalvelun ja omatoimisen asioinnin välillä. On myös pohdittu, millaisella työotteella henkilökohtaista palvelua tarjotaan työhakukeskuksessa ja miten se kytkeytyy työvoimatoimiston muuhun asiakaspalveluun.

LIPA-asiakkaiden haastattelut

Osana silloisen Hämeenlinnan työvoimatoimiston Verkkopilotti-hanketta haastateltiin keväällä vuonna 2005 työvoimatoimistojen LIPA-itsepalvelupäätteitä omatoimisesti käyttäviä asiakkaita. Tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia LIPA-itsepalvelupäätteiden käytöstä ja laatia niiden perusteella ehdotuksia verkkopalvelun kehittämiseksi.

Ajatus haastattelujen tekemisestä syntyi, kun keskusteltiin verkkoneuvojen roolista ja tehtävistä asiakaspalvelussa. Työhakukeskuksia perustettaessa on mm. korostettu, että virkailijoiden tulisi olla aktiivisia ja aloitteellisia palvellessaan asiakkaita. Käytännössä tämän periaatteen toteuttaminen ei tuntunut aivan selvältä. Miten lähestyä asiakkaita, jotka käyttävät työvoimatoimistossa sähköisiä palveluja itsenäisesti? Voidaan aja-

tella, että he osaavat kyllä tarvittaessa pyytää apua, jos heillä on jokin ongelma palvelujen käytössä. Asiakas saattaisi kokea häiritsevänä sen, että virkailija ei anna hänen työskennellä rauhassa tietokoneen äärellä, vaan käy tyrkyttämässä hänelle henkilökohtaista palvelua. Se voidaan tulkita myös asiakkaiden käyttämiseksi. Tästä syystä on ehkä parempi antaa asiakkaan tehdä aloite.

Yhtenä konkreettisenä esimerkkinä pohdimme LIPA-päätteillä käyviä asiakkaita. Suuri osa heistä menee suoraan päätteen äärelle ja käyttää sitä omatoimisesti. Päältä katsoen näyttää siltä, että he saavat tarvitsevansa palvelun ja tietävät, mitä ovat tekemässä. Mutta todellisuudessa saattaa olla piilevää palvelutarvetta, jota asiakas ei jostain syystä tule kertooneeksi. Asiakkaan toimintaa seuraamalla sitä on mahdollista havaita, joten palvelutarpeen selvittämiseksi päätimme haastatella LIPA-päätteitä käyttäviä asiakkaita. Samalla kartoitettiin, miten asiointi LIPA-päätteillä nivoutuu asiakkaan koko palveluprosessiin.

Haastateltavat valittiin satunnaisesti heidän asioidessaan LIPA-päätteillä. Tulosten kannalta oli olennaista, että haastattelut tehtiin omatoimisen asioin-

nin ollessa meneillään. Silloin oli mahdollista myös havainnoida asiointin sujumista ja tarjota asiakkaille välitöntä apua ongelmatilanteissa. Haastatteluja varten oli laadittu ennakkoon kysymyslista, joka toimi haastattelujen runkona. Idea asiakkaitten ongelmien ratkomisesta syntyi myöhemmin vasta haastatteluja tehtäessä. Näin päästiin samalla kokeilemaan ja mallittamaan henkilökohtaista palvelua verkkoasiointin yhteydessä.

Tulokset

Haastateltavia oli yhteensä kahdeksan. Heistä miehiä oli viisi ja naisia kolme. Koska otos oli näin pieni, tuloksia ei käsitellä niinkään määrällisesti, vaan eritellen asiointin laadullisia piirteitä.

Kukaan asiakkaista ei kieltäytynyt haastattelusta eikä kokenut sitä häiritsevänä. Osa heistä oli selvästi ilahuneita siitä, että saivat osakseen huomiota ja tukea. Haastateltavien ikäjakautuma oli 27(57) vuotta. Lähes kaikilla oli ammatillinen koulutus, mutta kyllään ei ollut korkeasteen koulutusta. Viisi heistä oli työttömänä työnhakijana. Työttömyyden kesto vaihteli neljästä kuukaudesta yli vuoteen. Työssä olevia asiakkaita oli kaksi ja työvoimakoulutuksessa oli yksi asiakas.

Asiointi LIPA-itsepalvelupäätteellä

Odotetusti asiakkaista suurin osa oli etsimässä työpaikkaa tai tekemässä työhaikemusta. Työpaikkojen hakeminen sujui teknisesti hyvin. Hakujen rajaaminen vaikutti olevan melko helppoa asiakkaille, joskin hakuheitojen käyttöä ei täysin hallittu. Paikkavahtia eivät kaikki asiakkaat tunteneet, vaikka siitä olisi ollut heille hyötyä. Vain yksi asiakas oli hakemassa koulutustietoja.

Asioinnissa ilmeni ongelmia, joita asiakkaat eivät osanneet ratkaista onnistuneesti. Yksi asiakas teki koulutushaun virheellisesti ja oli siinä uskossa, että hänelle sopivaa koulutusta ei ollut tarjolla. Hankaluutena onkin, että asiakas ei välttämättä tiedä tehneensä virhettä haussa. Varsinkin koulutushaun virhemahdollisuus kasvaa. Toinen asiakas etsi tietoja työpaikasta, jonka hakuaika oli jo päättynyt. Hänelle ei tullut mieleen, että hakuajan päättyessä paikka ei ole enää näkyvissä mol:n sivuilla. Sen sijaan hän oletti tehneensä haun väärin. Tästä syystä hän teki useita turhia hakuja vaihdellen hakutekijöitä. Hän ei myöskään tiennyt, että virkailijan avustuksella työpaikkailmoitus voidaan hakea URA-virkailijatietojärjestelmästä, vaikka hakuaika on päättynyt. Eräs asiakas ei tiennyt,

että työpaikkahakemuksen kirjoittamista varten oli käytettävissä erillinen huone, jossa oli koneita vapaana. Tästä syystä hän tarpeettomasti odotteli lähistöllä olevan koneen vapautumista. Siten kolme haastatelluista asiakkaista olisi välittömästi hyötynyt virkailijan avusta, vaikka he eivät sitä pyytäneet.

Sähköisten palvelujen käyttö

Meneillään olevan asioiden lisäksi haasteltavilta kysyttiin, millä muulla tavoin he olivat käyttäneet työvoimatoimiston sähköisiä palveluja. Eniten he olivat tällöinkin hakeneet työpaikkoja ja laatineet työhakemuksia. Koulutusta oli etsinyt kaksi asiakasta ja yksi asiakas oli tehnyt AVO-ammatinvalintaohjelman.

Sähköisten palvelujen hyödyt

Entä mitä hyötyä asiakkaille oli sähköisistä palveluista? Yleisin vastaus oli sopivan, koulutusta ja työkokemusta vastaavan työpaikan löytäminen sekä työhön sijoittuminen. Työssä olevat asiakkaatkin olivat etsimässä itselleen nykyistä parempaa työpaikkaa. Esimerkiksi vuorotyöstä haluttiin siirtyä päivätyöhön. Myös mahdollisuutta käyttää tietokonetta ja tulostinta sekä nettiyhteyttä pidettiin hyödyllisenä, koska monella asiakkaalla ei niitä ole kotona.

Sähköisten palvelujen keskeisyys palveluprosessissa

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan, kuinka keskeisenä he pitävät käyttämäänsä sähköistä palvelua omalta kannaltaan. Toisin sanoen asiakkaat arvioivat omaa palvelutarvettaan ja sähköisten palvelujen merkitystä itselleen.

Pari asiakasta katsoi, että meneillään oleva omatoiminen avointen työpaikkojen etsiminen ja työhakemusten tekeminen vastaa parhaiten heidän palvelutarvettaan. Samaa mieltä oli myös itselleen sopivaa koulutusta hakeva asiakas. Toisaalta kysymys koettiin vaikeaksi, koska esimerkiksi työssä olevat asiakkaat eivät tunteneet hyvin työvoimatoimiston muita palveluja.

Osa asiakkaista kertoi pitävänsä työpaikan hakemista turhauttavana, koska he olivat tehneet sitä tuloksetta jo pidemmän aikaa. He arvioivat mahdollisuutensa saada työtä avoimilta työmarkkinoilta vähäisiksi mm. sen takia, että olivat liian vanhoja tai heidän ammatiaan vastaavia työpaikkoja ei ollut tarjolla. Työllistymismahdollisuuksiinsa toiveikkaasti suhtautuvat asiakkaat hakivat omatoimisesti työtä muullakin tavoin. He ottivat suoraan yhteyttä työnantajiin ja seurasivat aktiivi-

sesti lehti-ilmoittelua. Myös toivottiin, että työnhakijalla olisi mahdollisuus työvoimatoimistossa keskustella oman alansa ammattilaisen kanssa työmarkkinoiden kehityksestä ja tarvittavasta ammatillisesta osaamisesta.

Joillakin asiakkailla oli selviä vaikeuksia hahmottaa, millä tavoin he voisivat työnhakutilanteessaan hyötyä työvoimatoimiston palveluista. Esimerkiksi puoli vuotta työttömänä ollut asiakas ei tiennyt tarkemmin tukityöllistämistä tai työharjoittelusta. Hänelle ei myöskään ollut selvinyt, mitä työnhakusuunnitelman tekeminen tarkoitti. Eräs asiakas oli ollut pitkään tukityöllistettynä, mutta jäänyt sen jälkeen työttömäksi. Hän ei löytänyt oman alansa työpaikkoja ja työttömyys oli pitkittymässä. Hän ei tiennyt, miten työvoimatoimisto voisi enää auttaa häntä työllistymään.

Parhaimmillaan eri palvelut jäsenyivät asiakkaalle hänen kannaltaan mielekkäänä kokonaisuutena, josta yhden osan muodostivat tarjolla olevat sähköiset palvelut. Esimerkiksi työvoimakoulutuksessa oleva asiakas oli hyvissä ajoin hake-massa koulutusta vastaavaa työpaikkaa ja oli myös työssäoppimisen jaksolla luonut kontaktin mahdolliseen työnantajaan.

AmmatINVALINNANOHJAUKSESSA OLLUT ASIAKAS puolestaan arvioi suunnitelmiansa selkiintyneen ja haki nyt omatoimisesti avoimia työpaikkoja.

Opastus sähköisiin palveluihin

Lähes kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että eivät tunne työvoimatoimiston sähköisiä palveluja kovin hyvin. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että sähköisiä palveluja ei tunneta riittävästi. Päinvastoin moni asiakas osaa käyttää sujuvasti juuri tarvitsemiansa sähköisiä palveluja eikä heidän näkökulmastaan ole mitään syytä pyrkiäkään palvelujen kattavaan hallintaan. Toisaalta haastattelujen yhteydessä ilmeni, että asiakkaan tilanteeseen sopivia palveluja ei aina osattu kunnolla käyttää eikä niistä oltu tietoisia.

Enemmistö asiakkaista totesi, että ei ole saanut henkilökohtaista opastusta sähköisten palvelujen käyttöön. Osa asiakkaista ei mielestään tarvinnut opastusta ja vasta haastattelua tehtäessä heidän käsityksensä muuttui, kun heille neuvottiin sopivia käyttötapoja. Osa taas tiesi voivansa kysyä halutessaan neuvoa, mutta ei ollut käyttänyt tätä mahdollisuutta. Yhdelle asiakkaalle oli aktiivisesti tarjottu opastusta ja hän piti sitä hyvänä

tapana, vaikka ei sillä kertaa ollutkaan tarvinnut apua.

Johtopäätöksiä

LIPA-päätteitä käyttävien asiakkaiden palvelutarpeet ovat hyvin erilaisia. Työssä käyvät asiakkaat ovat ehkä tyypillisemmin omatoimisesti työtä hakevia ja heille sähköiset palvelut voivat olla riittäviä. Haastateltavien enemmistö oli kuitenkin työttömänä ja työttömyys oli jatkunut vähintään neljä kuukautta. Siten heidän työttömyytensä oli pitkittymässä ja työllistymisensä vaikeutumassa. Heidän kannaltaan omatoiminen työnhaku ei välttämättä ollut tuloksellista, vaan he tarvitsivat myös muita työvoimatoimiston henkilökohtaisia palveluita. Tästä syystä heidän palvelussaan tarvitaan enemmän ohjauksellista työtettä ja sähköisten palvelujen nivomista koko palveluprosessiin.

LIPA-päätteitä käyttävät asiakkaat eivät aina itse pyydä virkailijoilta apua, vaikka he selvästi hyötyisivät opastamisesta ja ohjauksesta. Onkin tärkeää, että verkkoneuvojat tulevassa työnhakukeskuksessa ovat asiakaspalvelussa aloitteellisia.

Jatkossa tulisi verkkoneuvojien työssä kiinnittää erityisesti huomiota vuorovaikutukseen asiakaspalvelussa. Keskeistä

on, että opastaminen tehdään asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti ja että opitaan käyttämään myös ohjauksellisia menetelmiä.

Verkkoneuvojan työote asiakaspalvelussa

Työvoimatoimiston verkkoneuvojan tarjotessa aloitteellisesti henkilökohtaista palvelua hän samalla neuvottelee asiakkaan kanssa palvelutarpeesta. Tällöin on olennaista, miten asiakasta lähestytään ja millaisia kysymyksiä hänelle esitetään. Hyväksi havaittu käytäntö on luoda kontakti asiakkaaseen heti hänen tullessaan työnhakukeskukseen. Sen myötä päätetään keskustelemaan, millaista palvelua asiakas on hakemassa ja miten hän mahdollisesti voisi hyötyä henkilökohtaisesta palvelusta. Asiakkaalla ei tullessaan ole välttämättä jäsentyneitä palveluodotuksia ja ne muotoutuvat vasta yhteistyössä verkkoneuvojan kanssa. Asiakkaan tilannetta taustoittavat kysymykset edesauttavat palvelutarpeen yhteistä arviointia. Jos edetään liian suoraviivaisesti palvelujen tarjontaan, oletetaan palvelutarpejo tiedetyksi eikä sitä pidetä neuvoteltavana asiana.

Työnhakukeskuksessa tarjotaan monenlaista henkilökohtaista palvelua. Osa teh-

tävistä painottuu palvelujen esittelyyn, neuvontaan tai opastamiseen palvelujen käytössä. Näissä tilanteissa on mahdollista toimia niin, että ei tiedetä kovinkaan paljon asiakkaan henkilökohtaisista tavoitteista ja näkemyksistä. Ohjauksellinen työote edellyttää, että selvitetään, mikä merkitys verkkopalveluilla on asiakkaan näkökulmasta. Ohjauksellinen asiakaspalvelu rakentuu asiakkaan viitekehyksen varaan. Asiakkaan tavoitteet ovat

osa hänen tarinaansa, johon puolestaan työvoimatoimiston palvelut kiinnittyvät. Ohjauksellisella työotteella myös verkkopalvelut voidaan räätälöidä niin, että asiakas saa juuri tarvitsemansa palvelun ja hän tuo oman asiantuntemuksensa palvelun toteuttamiseen. Palvelun tavoitteena on siten myös voimavaraistaa asiakasta sekä tarvittaessa nivoa verkkopalvelut koko asiakkaan palveluprosessiin.

Ohjauksellisen työtteen ja ohjauksen koulutukset työhallinnossa

Taustaa

”Mitä se ohjaus oikein on?” Tällä kysymyksellä lähdemme liikkeelle työvoimaneuvojille ja -ohjaajille suunnatussa *Ohjauksellisen asiakastyön perusteet* -koulutuksessa Työvoimaopistolla kaksi kertaa vuodessa. Miten tähän on tultu? Työministeriön toimeenpano-osasto asetti vuosituhannen alkupuolella OHJUS-projektin (Ohjaus- ja neuvontapalvelut työhallinnossa). Projektin tavoitteena oli luoda keskustelua ja tehdä kehittämisehdotuksia mm. ohjauksellisen työtteen sekä sen ehtojen ja edellytysten kehittämiseksi ja tukemiseksi. Projektin loppuraportin selkeä viesti oli: ”Ohjaukselliseen työotteeseen liittyvien näkökohtien käsittelyä on sisällytettävä kaikkeen henkilöstökoulutukseen”. Tähän huutoon on siis vastattu. Erityisesti vuoden 2004 henkilöstökoulutusohjelmasta alkaen on työhallinnon asiakaspalveluvirkkailijoille ollut joka vuosi tarjolla ohjaukselliseen työotteeseen keskittyvää koulutusta. Samanaikaisesti satoja työvoimaneuvojia ja -ohjaajia on paneutunut PD-koulutuksen yhteydessä ohjaukselliseen ajattelutapaan ja ohjauksellisiin menetelmiin. Lisäksi eri TE-keskusalueet ja yksittäiset Työvoiman palvelukeskukset ovat toteuttaneet lukuisia omia koulutuksia aiheeseen liittyen.

Ohjauksellisen asiakastyön koulutukset työvoimaneuvojille, -ohjaajille ja moniammatillisille ryhmille

Ohjauksellisen asiakastyön perusteet, Ohjauksellisen asiakastyön syventävä kurssi, Ohjauksellisen asiakastyön opintokokonaisuus, Ohjauksen ajattelutavat ja hyvät käytännöt – miten niiden kautta kohdataan työhallinnon uusia haasteita, Sosiodynaamisen ohjauksen pohjoismainen seminaari. Edellä luetelluissa koulutuksissa ja seminaareissa on opiskellut ja opiskelee vuoden 2006 aikana noin 130 työhallinnon ihmistyön ammattilaisista. Ohjauksellisen työtteen koulutuksista on pyritty luomaan kokonaisuus, joka voisi tarjota toisille tutustumismahdollisuuden ohjauksen maailmaan ja toisille kentän syventää omaa osaamistaan aiheesta. Kuusipäiväisellä perusteiden kurssilla tutustumme monelle työhallintolaiselle tutuksi tulleen Työvoimaopiston entisen rehtorin, psykologi Anita Keskinen avustuksella sosiodynaamiseen ajattelutapaan ja sen menetelmiin keskustelujen ja harjoitusten kautta. Kurssin keskeinen anti tulee oppimistehtävästä, jossa opiskelijat saavat kokeilla jotain oppimaansa vuorovaikutusmenetelmää arjen asiakastyössään ja jakaa kokemuksiaan ryhmäläisten kanssa. Vastaaviin oppimistehtäviin kirjatuista PD -opiskelijoiden koke-

muksista menetelmien soveltuvuudesta työhallinnon kontekstiin on valmistumassa gradu Jyväskylän yliopiston ohjauksen maisteriohjelmassa.

Ohjauksellisen asiakastyön syventävä kurssi sisältää jo ohjaustyön kontekstin ja sen kehittämistarpeiden tarkastelua. Hieman erilainen lähestymiskulma aiheeseen oli *Ohjauksen ajattelutavat ja hyvät käytännöt – miten niiden kautta kohdataan työhallinnon uusia haasteita* -koulutuksessa, jossa moniammatillinen sekä psykologeista että muista asiakaspalveluvirkailijoista koostunut ryhmä sai pienryhmissä tehtäväkseen paneutua ohjausteemaan otsikon mukaisesti. Koulutuksen tuotoksena rakennettiin yhdessä vieraillevan kouluttajan, psykoterapeutti Jouni Heleniuksen kanssa käsittekarttoja erilaisten ajattelutapojen ja viitekehysten annista ohjaukselliselle työlle koko työhallinnon kentässä. Tätä tuotosta pystytään käyttämään taustamateriaalina erilaisissa meneillään olevissa ohjauskoulutuksissa. Myös muut moniammatillisille virkailijaryhmille suunnatut koulutukset, kuten Aikaa, huomiota, kunnioitusta ovat olleet myönteisiä kokemuksia ja varmasti edesauttaneet osaltaan työyhteisöjen sisäistä dialogia. Vuoden 2007 koulutuskalenterissa on uutena tarjolla kaksi

ohjauksellisen asiakastyön workshopia, joissa jo opittua jäsennetään kolmepäiväisessä työpajassa osallistujien omien asiakastapausten kautta.

Ohjauksellisen asiakastyön opintokokonaisuus on uusi aluevaltaus valtakunnallisessa koulutuskalenterissa. 25 opintopisteen laajuiset opinnot integroidaan soveltuvin osin Jyväskylän yliopiston oppilaanohjauksen ja opinto-ohjaajan tehtäviin ammatillisia valmiuksia antaviin opintoihin. Käytännössä 15 työvoimaneuvojaa ja -ohjaajaa opiskelee yhdessä yhteensä 75 opo-koulutuksen, ohjauksen maisteriohjelman ja maahanmuuttajien Specima -projektin opiskelijoiden kanssa yliopistolla yhteensä seitsemän lähijaksoa. Työvoimaopiston kouluttaja on jäsenenä koulutuksen seitsemänhenkisessä kouluttajatiimissä. Tähänastiset kokemukset uudenlaisesta yhteistyöstä ovat olleet myönteisiä ja syksyllä 2007 alkaa uusi ryhmä, jossa yhteiskoulutusta jatketaan. Samalla kumppanuutta yliopiston ohjauskouluttajien kanssa tiivistetään ja monipuolistetaan. Konkreettisenä esimerkkinä tästä yhteistyöstä ovat vierailevat luennoitsijat ohjauksellisen asiakastyön koulutuksissa. Yhteinen tahtotila moniammatilliseen yhteistyöhön välittyy osaltaan myös *Sosiodynaamisen ohja-*

uksen pohjoismaisessa seminaarissa, johon Työvoimaopistolla toukokuussa 2006 osallistui 30 ohjausalan asiantuntijaa ja vaikuttajaa Pohjoismaista ja Baltiasta.

Psykologien ohjauskoulutus

Psykologien täydennyskoulutuksessa keskeisinä teemoina ovat viime vuosina olleet ministeriön tuottamat kuntoutukseen ja menetelmäosaamiseen liittyvät koulutukset. Psykologien peruskoulutuksen ammatillisilla jaksoilla ohjauksellisuus on kuitenkin olennainen osa ja kulkee teemana läpi koulutuksen – onhan tavoitteena ammatillisen sosialisointin tukeminen perehtymällä aikojen kuluessa muotoutuneisiin hyviin toimintatapoihin. Tavoite ei ole ensisijaisesti jakaa tietoa tai kertoa, miten asiat tulisi tehdä, vaan saada käyntiin henkilökohtaisia kehittymisprosesseja, synnyttää uteliaisuutta lähteä tutkimaan vaihtoehtoisia tapoja, luoda innostumista syventää omaa osaamista - ohjauksellisesti. Samat tavoitteet on tarkoitus säilyttää myös uudistettavassa peruskoulutuksessa.

Koulutus on koostunut kolmesta jaksosta, joista vuorovaikutusjaksolla tavoitteena on kehittää työhallinnon psykologien vuorovaikutustaitoja erityisesti ohjaustilanteissa, auttaa psykologeja löytämään

omat vahvuudet ja kehittämisaalueet asiakastyössä (nauhoitettujen asiakastapaamisten analysointi), vahvistaa psykologin ammatillista identiteettiä sekä tukea työssä jaksamista.

Toinen jakso on ollut kaksiosainen ja sen tavoitteena on perehdyttää psykologit ammatinvalinnanohjauksen historiaan ja tämän päivän counselling työn vallitseviin suuntauksiin. Jakso on toteutettu siten, että eri lähestymistapoihin perehtyneet kollegat kertovat tavastaan tehdä ohjaustyötä ja kurssilaiset pohtivat omia asiakastapauksiaan esiteltävistä viitekehyksistä. Lähestymistavoista esittelyssä ovat olleet kognitiivis-analyttinen/dialoginen, ratkaisukeskeinen/voimavara-suuntautunut, psykodynaaminen sekä sosiodynaaminen ja NLP.

Kolmannella jaksolla on keskitytty psykologiseen arviointiin ja lausuntoihin ja tavoitteena on kehittää psykologiseen arviointiin sekä psykologisten lausuntojen laatimiseen liittyviä perustaitoja ja käydä läpi työhallinnon psykologityön etiikkaa.

Viime vuosina työvoimaneuvojien ja -ohjaajien ohjauksellisen työotteen koulutuksiin on satsattu paljon resursseja. Samalla erityisesti psykologeille suun-

nattu peruskurssin ulkopuolinen ohjauskoulutus on jäänyt vähemmälle. Kun valtakunnallista henkilöstökoulutusohjelmaa tarkastelee, voi huomata, että tämä ilmiö liittyy psykologien koulutustarjontaan yleisemminkin. Vuoden 2007 aikana tähän on tulossa muutosta. Tarjolle tulee uusia näkökulmia ohjaustyöhön ja syksyllä alkaa pidempi täydennyskoulutus lyhytinterventioiden soveltamisesta työhallinnon psykologin työssä. Myös työnohjausta tekeville tarjotaan mahdollisuus päivittävään koulutukseen. Kaiken kaikkiaan pyritään henkilöstökoulutuksen kautta osaltaan vastaamaan kesällä ilmestyneen *Työhallinnon ammatinvalinnanohjaus -tuottavuuden ja toiminnan arviointia* -loppuraportin esille nostamiin kehittämishaasteisiin.

Tulevaisuudesta

Työhallinnon peruskurssi uudistuu vuoden 2007 alusta. Tässä yhteydessä asiakaspalveluosaaminen nousee työvoimaneuvojien ja -ohjaajien osalta aiempaa suurempaan rooliin niin suhteessa henkilö- kuin työnantaja-asiakkaaseenkin. Asiakaspalveluosaamista tarkastellaan peruskurssilla ainakin verkostoyhteistyön sekä ohjauksellisen, kantaaottavan ja konsultatiivisen työskentelyotteen näkökulmista. Nimetystä näkökulmasta tai terminologiasta riippumatta samat ilmiöt ja kysymyksenasettelut kuitenkin toistuvat. Mitä on hyvä asiakaspalvelu? Miten toimitaan niin, että asiakas saa olla oman tilanteensa asiantuntija? Mitä tekemällä asiakas saa juuri itselleen tarpeellista palvelua? Mitä on vahva alku? Mikä on tärkeää? Mitä se ohjaus oikein on?

Kansallinen ohjausalan osaamiskeskus – tutkimusta, verkostoja ja innovaatioita

Osaamiskeskuksen yhteiskunnallinen toimintaympäristö

OECD:n, EU:n ja Maailmanpankin vuosina 2001–2003 toteuttamat ohjauksen arvioinnit osoittivat useita kehittämishaasteita urapalveluille. Esimerkiksi palvelujen tarjonta ei vastaa kysyntään, ennen kaikkea aikuisten uraohjauksessa. Tieto- ja viestintäteknologian mahdollisuuksia uraohjauksessa ei vielä osata käyttää täysmääräisesti, jotta ohjauksen kysyntään ja eri asiakasryhmien tarpeisiin voitisiin vastata joustavasti. Ohjaus keskittyy usein yksittäisiin valintatilanteisiin ja elinikäiseen urasuunnitteluun liittyvät valmiudet jäävät vähemmälle huomiolle. Ohjausalan työntekijöiden koulutus ei aina vastaa työtehtävien vaatimuksia ja eri hallinnoalojen ja sidosryhmien keskinäinen yhteistyö on usein jäsentymätöntä.

Monessa arviointiin osallistuneessa maassa ohjauksen ja urasuunnittelun järjestämistä koskevan kansallisen päätöksenteon taustalla käytettävä tieto on puutteellista. Ohjausjärjestelmien laadun systemaattinen kokonaisarviointi on varsin vähäistä ja palveluja koskevia laatustandardeja on olemassa vain joillain yksittäisillä tahoilla. Olemassa olevat laatu järjestelmät perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja ovat usein vain

suuntaa antavia. Palvelujen suunnittelun ja laadun arvioinnin lähtökohtana käytetään usein ensisijaisesti vain palvelujen käyttäjiltä saatua palautetta. Tämän johdosta vain muutamassa maassa päätöksentekijöillä on käytettävissään luotettavaa tietoa, jonka perusteella voi tehdä arviota ohjauksen ja urasuunnittelun kansallisesta tilasta tai miten hyvin tilanne vastaa kansallisen koulutus- ja työvoimapolitiikan tavoitteita. Harvat ministeriöt pystyvät tarkasti ilmoittamaan, kuinka paljon ja miten julkisia varoja kohdennetaan uraohjauspalvelujen järjestämiseen. Yksityisten palvelujen järjestämistä ja rahoitusta koskevaa tietoa ei ollut lainkaan saatavilla.

Ohjauspalvelujen monimuotoistuesssa ohjauksen järjestämistä koskevan päätöksenteon taustalla olevan tiedon merkitys tulee korostumaan. Ohjausjärjestelyjä koskevasta päätöksenteosta vastaavilla on vastassaan tärkeitä haasteita ja valintoja. Esimerkiksi millä perusteella ratkaistaan varojen kohdentaminen kaikille suunnattujen palvelujen kehittämiseen ja ylläpitämiseen tai erityisryhmien ohjauksen kehittämiseen. Päätäjien on myös ratkaistava, miten eri oppilaitosmuotojen

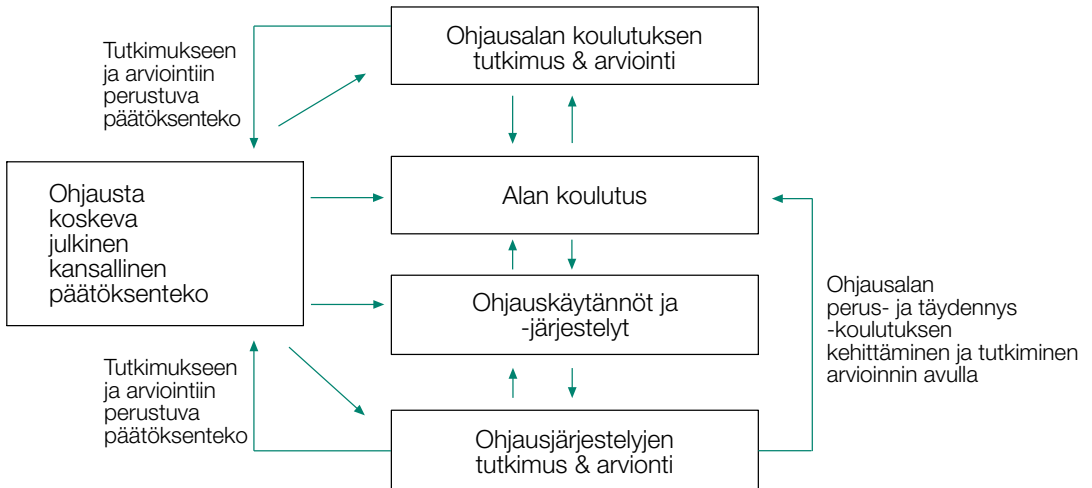
ja aikuisille suunnattujen palvelujen jatkumo taataan. Päätöksentekijät tekevät valinnan myös sen välillä, tuleeko urasuunnittelusta vain osa laajempaa suunnittelu- ja neuvontapalveluiden kenttää, vai tarjotaanko sitä siihen erikoistuneiden urasuunnittelupalvelujen kautta. Kokonaisvaltainen lähestymistapa tarvitsee monien seikkojen yhdistelyä ja innovatiivisempia menettelytapoja samalla, kun vahvistetaan ja parannetaan strategista koordinaatiota. (OECD 2004a.)

Suomessa koulutusta ja tutkimusta koskevassa kehittämissuunnitelmassa 2003-2008 ja hallituksen työllisyysohjelmassa ohjausta koskevat viittaukset ovat makrotason linjauksia, ja näiden konkretisointiseksi tarvitaan kansallisia toimenpiteitä ja niiden toteutumisen seuranta. Kuitenkin kansalliset ohjauksen arvioinnit ovat osoittaneet, että myös Suomessa ohjauksen palautejärjestelmät ovat vielä puutteellisia. Esimerkiksi opetushallinnolla ei ole käytössään kattavaa tietoa siitä, miten jokaisen opiskelijan perusoikeus saada ohjausta toteutuu. Lisäksi on olemassa niukasti systemaattista tietoa eri työmuotojen vaikuttavuudesta tai kustannustehokkuudesta. (OECD 2004a.)

Vaikka ohjausta koskevalla tutkimuk-

sella on vahva traditionsa, tutkimuksen yhteys toimintapolitiikan kehittämiseen on jäänyt ohuemmaksi. Myös ohjauksen tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta koskevaa tutkimusta on vielä niukasti (OECD 2004.) Perinteisesti ohjausta koskevassa tutkimuksessa ovat painottuneet asiakkaan yksilöllinen prosessi ja ohjausdialogi. Harvat ohjausalan ammattilaiset ovat perehtyneet laajasti toimintapoliittisiin kysymyksiin, ja vastaavasti harvoilla poliittisilla päätöksentekijöillä on yksityiskohtaista tietoa ohjauksen organisoimista ja toteutuksesta. Kokonaisuuden hahmottamiseksi tarvitaan jäsenystä (kuvio 1), joka kokoaa yhteen ohjauksen käytännöt, ohjauksen koulutuksen, alan tutkimuksen ja ohjausta koskevan julkisen päätöksenteon.

Ohjausta koskeva julkinen päätöksenteko vaikuttaa käytännön ohjausjärjestelyihin monella tasolla. Ohjausalan koulutuksen ja tutkimuksen kansallisilla linjauksilla, erilaisilla toimenpideohjelmilla sekä perustoimintojen ja kehittämishankkeiden rahoituksella luodaan linjaa ohjauksen kehitykselle. Ohjausalan perus- ja täydennyskoulutus vaikuttavat ohjausjärjestelyihin ja ohjaajien ammattikäytäntöihin. Koulutuksen tulisi puolestaan ottaa huomioon ja ennakoita ohjauskontekstien



KUVIO 1. Ohjausta koskevan julkisen päätöksenteon, ohjauksen koulutuksen ja tutkimuksen sekä ohjaukseen käytännön ja -järjestelyjen keskinäiset suhteet (Vuorinen 2006).

muutoksia. Ohjausjärjestelyjä ja -käytäntöjä koskeva tutkimus ja arviointi tuottavat tietoa sekä ohjauksen kehittämistyön että ohjauksen järjestämistä koskevan päätöksenteon pohjaksi. Tärkeä tiedonlähde päätöksentekijöille on alan ammattilaisten koulutuksen kehittämistä koskeva arviointi ja tutkimus. Tavoitteena tulisi olla pysyvä tutkimuspohjaiseen tietoon perustuva ohjauksen strateginen kokonaiskehittäminen. (Vuorinen 2006.)

Uudenlainen ohjauksellinen asiantuntijuus edellyttää ohjausalan koulutukseen

nykyistä kiinteämmin kytkeytyvää tutkimustoimintaa. Tutkimuksen avulla voidaan myös reagoida mahdollisiin uusiin yhteiskunnan kehityksestä nouseviin haasteisiin, joihin liittyvän ohjauksen kehittäminen edellyttää tutkimuksellista tietopohjaa. Tutkimus ja käytäntö ovatkin toistensa ehtoja nykyaikaisessa ohjauksessa, ilman kosketusta käytäntöön tutkimus jää irralliseksi ja ilman tutkimusta kytkeytyy käytäntö.

AmmatINVALINNAN JA URASUUNNITTELUN OHJAUSPALVELUJA TUOTETAAN SUOMESSA kahden

hallinnon alaisuudessa. Oppilaitosten ohjauspalvelut ovat opetusministeriön alaista toimintaa. Aikuisten ja oppilaitosten ulkopuolella olevien nuorten ohjaus tuotetaan työhallinnon tarjoamana palveluna. Opetuksen, terveydenhuollon ja sosiaalitoimen rinnalla ohjaus on julkisesti rahoitettua toimintaa, mutta OECD:n jäsenmaissa ohjauksella ei ole siihen erikoistuneita kansallisia tutkimusyksiköitä, kuten esim. STAKES sosiaali- ja terveysalalla Suomessa. Euroopan unionin ministerineuvoston elinaikaista ohjausta koskevaa päätöslauselmaa täsmen­ tävässä toimintapoliittisessa käsikirjassa (OECD 2004b) esitetäänkin, että jäsenmaat kohdentaisivat varoja tutkimukseen, jota voisi tehokkaammin käyttää kansallisen ohjausta koskevan päätöksenteon taustana. Lisäksi esitetään erillisen, tähän kokonaisuuteen keskittyvän tutkimusyksikön perustamista.

Toukokuussa 2006 opetusministeriön ja työministeriön valmisteluryhmä teki ehdotuksensa myös aikuisopiskelun tietopalveluiden, neuvonnan ja ohjauksen kehittämisen toimenpideohjelmaksi. Työryhmä esitti, että työikäisen aikuisväestön opintojen neuvontaa ja ohjausta kehitetään lähivuosina onnistuneiden koulutus­ päätösten ja osaavan työvoiman

saatavuuden takaamiseksi. Sekä työelämän että työikäisen aikuisväestön neuvonta- ja ohjauspalvelujen saatavuutta on työryhmän mukaan parannettava. Ohjauksen tueksi on lisäksi kehitettävä työikäisen aikuisväestön osaamisen tunnistamiseen uusia välineitä ja toimintatapoja. Ohjauksen strategista asemaa ja tutkimusta on vahvistettava ja ohjaustehtäviä hoitavien koulutusta työryhmän mukaan lisättävä. Ohjauksellinen ajattelu tulisi sisällyttää keskeiseksi osaksi koko koulutustarjonnan suunnittelua ja toteutusta elinikäisen oppimisen periaatetta soveltaen. Ohjauksen aseman vahvistaminen edellyttää uudistustoimia myös koulutus- ja korkeakoululainsäädännössä.

Lopuksi työryhmä ehdottaa perustettavaksi elinikäisen ohjauksen yhteistyöverkoston, jossa olisi mukana sekä kotimaisia että ulkomaisia yliopistoja ja tutkimuslaitoksia. Yhteistyöverkosto voisi aktivoida myös alan tutkijankoulutusta sekä opetus- ja ohjaushenkilöstön täydennyskoulutusta. Lisäksi se tuottaisi tietoa opetus- ja työhallinnon tarpeisiin. Tutkimusta tarvitaan erityisesti ohjauksen kokonaisjärjestelyjen laadunvarmistuksen ja kustannustehokkuuden arvioimiseksi. Tutkimuksen vahvistaminen kos-

kee myös tieto- ja neuvontapalveluja. (Työministeriö 2006.)

Osaamiskeskus vastauksena kansallisiin ja kansainvälisiin haasteisiin

Yhtenä vastauksena edellä kuvattuihin haasteisiin ja muutoksiin on Jyväskylän yliopistossa perustettu kansallinen ohjausalan osaamiskeskus toimikaudeksi 1.1.2006–31.12.2011. Sen tavoitteena on vahvistaa eri toimijoiden keskinäistä yhteistyötä ohjausalan opetus-, tutkimus- ja kehittämistoiminnassa Tavoitteena on myös tuottaa koulutus- ja työvoimapolliittisia päätöksiä varten tarvittavaa tietoa sekä etsiä uusia avauksia ohjausalan koulutukseen ja tutkimukseen laajan verkosto-organisaation avulla.

Toiminnan ja painoalueiden jäsentäminen perustuu ohjausalan kansainväliseen keskusteluun ja EU-alueen koulutuspoliittisiin linjauksiin. Euroopan unionin komission, OECD:n (OECD 2004b) sekä ohjauksen kansainvälisen kattojärjestön IAEVG:n (IAEVG 2001) mukaan elinaikaisen ohjauksen tulisi kattaa seuraavat neljä toimintakokonaisuutta:

1. Nuorten ohjaus: ohjaus oppilaitoksissa, erityistä tukea tarvitsevien ohjaus, korkea-asteen ohjaus
2. Aikuisten ohjaus: työttömät työnhaki-

jat, työssä olevat aikuiset, ikääntyvän väestön ohjaus

3. Ohjauksen saatavuuden parantaminen: palvelumuotojen monipuolistaminen ja menetelmällinen kehittäminen, esteettömät palvelut – osallistava ohjaus
4. Ohjausjärjestelyjen kehittäminen: koulutus- ja ammattitiedon laadun kehittäminen, alan ammattilaisten koulutus, ohjauksen rahoitus, palvelujen koordinointi ja strateginen kehittäminen, laadunvarmistus ja kehittävä arviointi

Ohjausalan osaamiskeskus on organisoitu verkostomaisesti. Tämä mahdollistaa paikallisen, alueellisen ja kansallisen ohjausalan osaamisen hyödyntämisen yhteistyö- ja kumppanuushankkeina. Jyväskylän yliopistossa on Ohjausalan koulutus- ja tutkimusyksikön (OKL) lisäksi merkittävää ohjausalan asiantuntemusta eri tieteenaloilla ja yksiköissä (esimerkiksi kasvatustiede, psykologia, yhteiskuntatieteet, viestintätiede, taloustiede, informaatioteknologia, Koulutuksen tutkimuslaitos, Rehtori-instituutti, avoin yliopisto ja täydennyskoulutuskeskus). Jyväskylässä toimivat Koulutuksen arviointisihteeristö ja Stakesin alueyksikkö tarjoavat merkittävän resurssin poik-

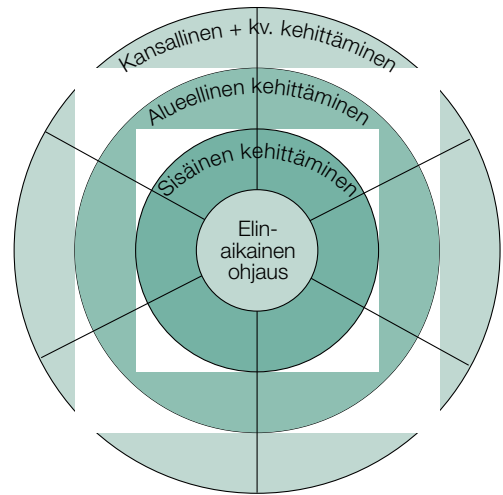
kihallinnollisen ohjauksen tutkimus- ja arviointitoimintaan. Näiden eri laitosten koulutus ja tutkimus liittyy suoraan ohjauksen rajapintoihin, ydinprosesseihin tai sen kokonaisuuden hallintaan.

Osaamiskeskuksen valmistelussa on mukana useita Jyvässeudulla toimivia tahoja, jotka tuottavat ohjauspalveluja tai vastaavat moniammatillisissa ohjausalan verkostoissa toimivien ammattilaisten koulutuksesta (esim. Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja Työvoimaopisto) sekä organisaatioiden strategisen johtamisen ja henkilöstön kehittämisestä (Johtamistaidon opisto ja Odeco Oy). Kevään 2006 aikana käytyjen keskustelujen perusteella verkostossa mukana olevat tahot toivoivat osaamiskeskusta ennen kaikkea:

- Yhteistyötä, joka mahdollistaa olemassa resurssien järkevän käytön ja lisäresurssien hankkimisen
- Edellytysten luomista pitkäjänteiselle teorian ja käytännön kehittämiselle
- Olemassa olevan asiantuntijuuden ja tutkimustiedon läpinäkyvyyden ja käytettävyyden lisäämistä
- Yhteistyön lisäämistä ja epäterveen kilpailun minimoimista
- Innovaatioiden tuottamista organisaatioiden ja tieteenalojen rajapinnoilla

- Kansallisen ja kansainvälisen yhteistyön vahvistamista
- Ohjauksen strategisen aseman ja tutkimuksen vahvistamista

Kuviossa 2 esitetään kehittämiskeskuksen tehtäväkentät ja niihin liittyvät pää tavoitteet. Aktiivinen verkostotyö koskee kaikkia tehtäväkenttiä.



Kuvio 2. Elinikäisen ohjauksen osaamiskeskuksen toimintakehät ja tehtäväkentät.

Keskus kokoaa ohjauksen asiantuntijatahoja ja koordinoi niiden yhteistyötä, joka kohdistuu yliopiston sisäiseen, alueelliseen, kansalliseen ja kansainväliseen kehittämiseen. Alueellinen kehittäminen

tapahtuu yhteistyössä Keski-Suomen alueellisten toimijoiden (mm. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, työvoimaopisto ja kuntaviranomaiset) kanssa, jolloin pyritään alueen ohjausjärjestelyjen kehittämiseen. Kansallinen ja kansainvälinen kehittäminen tapahtuu siten, että osaamiskeskuksesta rakennetaan kansallinen elinaikaisen ohjauksen asiantuntijaorganisaatio, jolla on kansainvälistä yhteistyötä eri tahojen kanssa Euroopan unionin koulutus- ja työllisyysstrategioiden mukaisesti. Keskus kehittää ohjausalan kansallista perus-, täydennys- ja jatkokoulutusta, tuottaa tietoa kansallisten kattavien elinaikaisten ohjauspalvelujen järjestämisen tueksi ja osallistuu kansainvälisiin koulutus- ja kehittämishankkeisiin. Eri toimijoiden yhteistyönä vastataan ohjausalan kehittämishaasteisiin seuraavilla tehtäväkentillä:

Koulutus. Tavoitteena on tuottaa ohjausalan uudenlaista, monitieteistä asiantuntijuutta, vahvistaa ohjausalan perus-, täydennys- ja jatkokoulutusta sekä osallistua ohjausalan eurooppalaisen masteriohjelman suunnitteluun ja toteutukseen.

Tutkimus ja arviointi. Tavoitteena on tuottaa kansallisesti ja kansainvälisesti taso-

kasta tutkimusta osaamiskeskuksen toimijoiden vastuualoilla. Kokoavana tutkimuksen painoalueena on kattavien elinaikaisten ohjauspalvelujen järjestämisen ja arvioinnin perustana olevan tiedon tuottaminen sekä kansallisessa päätöksenteossa hyödynnettävän tutkimustiedon käytettävyyden parantaminen osana alan kansainvälistä tutkimusverkostoa. Lisäksi osallistutaan ohjausalan kansallisiin ja kansainvälisiin arviointihankkeisiin ja nostetaan esille uusia arviointitarpeita.

Innovaatiot ja palveluprosessit. Tavoitteena on kehittää yksilöohjauksen ohella ryhmä- ja itsepalvelupohjaisia ohjauksen palvelumuotoja, joita voidaan tehostaa tieto- ja viestintäteknologian avulla.

Tuotteistaminen. Tavoitteena on kehittää ohjausalalla tarvittavia työmenetelmiä, konsultaatio- ja täydennyskoulutusmoduuleita sekä arviointipalveluja, joita voidaan tarjota eri organisaatioille maksupalveluperiaatteella.

Kumppanuushankkeiden merkitys on kasvanut kansallisesti ja kansainvälisesti. Keskuksen tavoitteena on aktiivisesti etsiä sen tehtäväkenttään liittyviä kumppanuushankkeita, joihin se voi osallistua ja tehdä aloitteita uusista hankkeista.

*Keskuksen omien palveluprosessien kehittämises*sä tavoitellaan eri tehtäväkentillä pysyvää laadunvarmistusta. Keskus arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa ja sen lähtökohtia osana yliopiston kokonaisstrategiaa. Toiminnassa otetaan huomioon seuraavat ohjausalan tuloksellisuuden arvioinnin kannalta keskeiset ulottuvuudet:

- yksilön kehittyminen
- koulutusjärjestelmän ja työmarkkinoiden toimivuus sekä
- yhteiskunnallinen tasa-arvo.

Osaamiskeskuksen toiminnan käynnistäminen

Elinaikaisen ohjauksen osaamiskeskuksen toiminnan pohjaksi on luotu joustava toiminta- ja organisaatiomalli. Siinä johtoryhmä vastaa keskuksen toiminnan linjauksista ja toimii laaja-alaisena ohjausalan kehittämisen foorumina. Johtoryhmään on nimetty edustajat verkostotoimintaan osallistuvista tiedekunnista ja erillisyyksiköistä, keskeisimmistä alueellisista toimijoista (JAMK, Työvoimaopisto, JTO), yrityksistä sekä valtakunnallisista organisaatioista (OPM, TM, OPH, Stakes). Johtoryhmää laajennetaan toiminnan konkretisoituessa. Osaamiskeskuksen paikallinen operatiivinen ryhmä vastaa keskuksen toimenpideohjelman täytän-

töönpanosta ja siihen liittyvästä päätöksenteosta. Operatiiviseen ryhmään kuuluvat yksiköt sitoutuvat kohdentamaan tarvittavan henkilötyöpanoksen osaamiskeskuksen perustoimintojen ylläpitämiseksi. Johtoryhmä voi tarvittaessa täydentää operatiivista ryhmää. Hankekohtaiset toimijat osallistuvat verkosto-organisaation toimintaan asiantuntija-alueidensa mukaisesti ja voivat tehdä aloitteita yhteistoiminnasta. Toimijat vastaavat omasta taloudestaan.

Osaamiskeskuksen käynnistysvaiheen ensimmäisenä tehtävänä on kartoittaa hankkeessa mukana olevien tahojen olemassa olevaa toimintaa ja asiantuntijuutta suunnitelmavaiheessa esitetyillä toiminta-alueilla. Toinen selvitettävä asia on mukana olevien tahojen intressit ja toiveet keskuksen jatkokehittämiseksi; mitä lisäarvoa osaamiskeskus voisi tuottaa oman toiminnan näkökulmasta, ja millä tavoin kukin taho itse voisi olla mukana tässä kokonaisuudessa. Näiden tietojen perusteella laaditaan osaamiskeskuksen toimenpideohjelma. Samalla tämä koottava tieto on perustana Internet-pohjaiseen tietokantaan, jonka avulla voi hahmottaa olemassa olevan toiminnan vahvuudet sekä mahdolliset katvealueet elinikäisen ohjauksen näkökulmasta.

Tämän perustiedon kokoamisesta vastaavat tämän artikkelin kirjoittajat tähän tehtävään vuoden 2006 ajaksi nimettyinä tutkijoina.

Kumppanuushankkeiden kehittämiseksi osaamiskeskus toimii Suomen edustajana ohjausalan toimintapolitiikan kansainvälisessä tutkimusverkostossa (International Centre for Career Development and Public Policy, ICCDPP) ja osallistuu tämän verkoston käynnistämisiin kansainvälisiin tutkimus- ja kehittämishankkeisiin. Verkoston ensimmäiset tutkimushankkeet kohdentuvat ohjauksen julkisen päätöksenteon taustatiedon jäsentämiseksi ja ohjauksen vaikuttavuuden ja laadun arvioinnin kehittämiseksi. Lisäksi osaamiskeskuksella on edustus ICCDPP:n johtoryhmässä. Tutkimustiedon käytettävyyden lisäämiseksi keväällä 2007 tavoitteena on avata oma kansallinen verkkosivusto osana eurooppalaista European guidance research forum -hanketta (<http://www.guidance-europe.org>).

Työn käynnistysvaiheessa haasteita ovat mukana olevien asiantuntijoiden yhteistyöverkostojen vakiintumattomuus ja rajallinen kokemus poikkiallisesta verkostotyöstä. Toiminta on perustunut

muutaman hengen tiimeihin. Olemassa olevat verkostot ovat olleet sidoksissa yksittäisiin henkilöstön edustajiin ja perustuneet ensisijaisesti henkilökohtaisiin kontakteihin. Tähän saakka osaamiskeskuksen toimintamuoto on ollut eräänlainen aiesopimus mukana olevien tahojen kesken aktivoitua tarvittaessa yhdessä kansallisiin kehittämishankkeisiin ja projektien hakukierroksiin.

Ohjausalan osaamiskeskus ei itse suoraan tuota asiakkaille näkyviä palveluita, mutta sen toimijoilla on useita vahvuuksia ja monipuolista asiantuntijuutta. Toimijat ovat jo mukana useissa kansallisissa ja kansainvälisissä verkostoissa ja kehittämishankkeissa. Koulutusyksiköiden keskinäistä yhteistyötä on jo laajennettu poikkiallisesti. Yhteistyö eri tiedekuntien ja erillislaitosten kesken syventää ja laajentaa ohjauksen teoreettista orientaatiota ja tutkimusta. Työministeriö, opetusministeriö, Opetushallitus ja Stakes tuovat mukaan vahvan tutkimusasiantuntijuuden ja tutkimukseen pohjautuvan toimintapolitiikan kehittämisen. Verkostossa mukana olevien yritysten tuoma asiantuntijuus liittyy työelämälähtöisen tutkimukseen ja kehittämiseen sekä toiminnan eri organisoitumismuotojen tarkasteluun.

Osaamiskeskuksen perustaminen on osoitus mukana olevien tahojen kiinnostuksesta yhteistyöhön ja olemassa olevien voimavarojen tehokkaampaan käyttöön. Osaamiskeskuksen eri toimintakokonaisuuksien tarkentaminen on samanaikaisesti elinikäisen ohjauksen laajentuneen tulkinnan jäsentämistä ja läpinäkyväksi tekemistä mukana olevissa organisaatioissa sekä alueellisissa, kansallisissa ja kansainvälisissä verkostoissa.

Lähteet

- Council of the European Union. 2004. Draft Resolution of the Council and of the representatives of the Member States meeting within the Council on Strengthening Policies, Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe. Council of the European Union. 9286/04. Educ 109. Soc 109. 18 may 2004
- EDUC 23 5980/01.14.2.2001. Neuvoston (koulutus) selvitys Eurooppa-neuvostolle: "Koulutusjärjestelmien konkreettiset tulevaisuuden tavoitteet" Euroopan unionin neuvosto. http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/rep_fut_obj_fi.pdf. Tulostettu 2.1.2005.
- KOM(2001) 678.21.11.2001. Elinikäisen oppimisen alueen toteuttaminen. Komission tiedonanto. http://europa.eu.int/comm/education/policies/III/life/communication/com_fi.pdf. Tulostettu 19.9.2003.
- Maastricht Communiqué on the Future Priorities of Enhanced European Cooperation in Vocational Education and Training (VET) (Review of the Copenhagen Declaration of 30 November 2002). 2004. http://europa.eu.int/comm/education/news/ip/docs/maastricht_com_en.pdf. Tulostettu 2.10.2006.
- OECD. 2004a. Career guidance and public policy: Bridging the gap.
- OECD. 2004b. Career guidance: A handbook for Policy Makers.
- Opetusministeriö. 2003. Koulutus ja tutkimus vuosina 2003-2008. Kehittämissuunnitelma.
- Opetusministeriö. Koulutus- ja tiedepolitiikan osasto. Helsinki.
- Sultana, R. 2004. Guidance policies in the knowledge society. Trends, challenges and responses across Europe. CEFEP Synthesis Report. Thessaloniki: Cedefop.
- Sultana, R. G. & Watts, A. G. 2005. Career guidance in Europe's public employment services: Trends and challenges. Report Commissioned by DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities.
- Työministeriö 2006. Aikuisopiskelun tietopalvelujen, neuvonnan ja ohjauksen kehittäminen. Työhallinnon julkaisu 365. Työministeriö.
- Watts, A.G. & Fretwell, D.H., 2004. Public Policies for Career Development. Case Studies and Emerging Issues For Designing Career Information and Guidance Systems in Developing and Transition Economies. Washington, DC: World Bank.
- Vuorinen, R. 2006. Ohjaus internetissä vai internetin ohjauksessa. Ohjaajien käsityksiä internetin merkityksestä ohjaustyössä. Tutkimuksia 19. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylän yliopisto.

Career Guidance within Public Employment Services: a Review of Services in Finland within a European Perspective

Introduction

In many countries, many of the main career guidance services are located within Public Employment Services (PES). This is particularly true for adults; but in some cases it is true for young people too. Substantial public resources are invested in these services. They accordingly have a significant influence on the extent and nature of the career guidance services available to citizens.

Yet the place of career guidance within PES has always been somewhat problematic, in two respects:

- First, there has been some tension between the tendency for career guidance to address longer-term goals, linked to lifelong learning and sustained employability, and the pressures for PES to focus on short-term goals, seeking to get unemployed individuals into employment (and therefore off benefit) as quickly as possible.
- Second, there has been some tension between PES guidance activities and their gate keeping and policing functions in relation to public resources. As the Organisation for Economic Co-operation and Development (2004) points out, PES are required not only

to help individuals make decisions, but also to make institutional decisions about individuals – in relation, for example, to eligibility for income support, or to access to publicly-funded training provision. Where such roles are combined, this can lead to role conflict.

The relationship between career guidance and Public Employment Services is therefore a matter of significant policy concern. An opportunity to explore this relationship within an international perspective was recently offered by a study carried out for the European Commission (Directorate-General for Employment and Social Affairs). The study covered the 25 Member-States of the European Union, plus Iceland, Norway and Switzerland.

The study was stimulated by a number of related factors. One was the impact of the European Employment Strategy, launched at the Luxembourg Job Summit in 1997. Guideline 1 of the Strategy requires Member States to 'ensure that, at an early stage of their unemployment spell, all job-seekers benefit from an early identification of their needs and from services such as advice and guidance,

job-search assistance and personalised action plans' (CEC, 2003, p.18). This has been linked to the widespread adoption of a 'personal service model', as part of a wider effort to modernise the PES. It is also linked to the so-called Lisbon goals within the European Union, of achieving sustained economic growth, more and better jobs, and greater social cohesion, by 2010.

The study had three parts:

- First, a literature review was conducted.
- Next, a questionnaire survey was carried out, focusing on six main areas: services, quality, staff, clients, relationships with other providers, and gaps and future developments. The questionnaire was sent in February 2005 to the Assistant Heads of the PES in each of the 28 participating countries; in the case of Belgium, separate responses were received from three regional bodies, bringing the total number of responses to 30.
- Finally, country visits were made to 7 countries (Finland, France, Germany, Greece, Poland, Slovenia and Sweden) in April/May 2005. Each visit lasted 2-3 days, and included meetings with policy staff as well as

visits to between one and three PES offices.

The full report of the study has been published by the European Commission (Sultana & Watts, 2006a); a shorter journal article based on the report has also been published (Sultana & Watts, 2006b). This article draws from these publications, and also from the notes prepared from the country visit to Finland. It summarises the main findings from the overall study, with particular attention to PES services in Finland.

The services

Within the study, career guidance offered within PES was reviewed in four categories:

- Career guidance elements within personalised employment services.
- Specialised career guidance provision.
- Providing career and labour market information.
- Providing services to students.

Career guidance elements within personalised employment services. The widespread adoption by the European PES of the personal service model has led to very similar approaches – with some mi-

nor differences – to the ways in which unemployed clients are assisted in the job-search process. In most cases, the clients' first choice is whether or not to make use of self-service facilities. Clients will often require personalised assistance in the job-search process, and may need to register both in order to have access to such assistance, and also to gain entitlement – where appropriate – to unemployment and social-security benefits. The registration process tends to be purely administrative in nature, with clients providing the required details. Once the registration is completed, an appointment is made for a meeting with an employment adviser. This meeting is usually longer – lasting up to 45 minutes in Germany, and an hour in Finland, for instance – and can include an initial diagnostic element (profiling), the setting of goals, the joint development of a plan to attain those goals (personal action planning), as well as job-search assistance in relation to that plan. The nature and extent of such assistance depends on the range of measures and customised action programmes that a country's particular PES can offer.

In many countries, personalised employment services are also, at least in the-

ory, available for those already in employment. In reality, however, their access to such services tends to be more restricted than in the case of unemployed job-seekers. In some cases, they may be confined to self-service approaches. In a few countries, the PES employment offices only provide services for unemployed job-seekers, either *de iure* (e.g. Greece) or *de facto* due to the number of jobless to be catered for (e.g. Poland). In Finland, the PES provides services to all citizens between the ages of 16 and 64, and its services to employed individuals are more extensive than in most other European countries.

There are, in principle, at least four career guidance elements in these processes: (a) counselling skills of relationship-building; (b) diagnostic/assessment skills, to define the customer's needs, work experience, skills and qualifications relevant to his or her job-search; (c) skills of making occupational/educational suggestions, based partly on the customer's needs and wishes, and partly on the employment adviser's knowledge of the labour market and of employers' demands; and (d) skills of supporting action planning. Often, however, the procedure is predominantly managed as an

administrative rather than a counselling operation.

Specialised career guidance provision. In principle, employment advisers in most – though by no means all – PES can refer their clients to more intensive career guidance services. In most cases, the deeper levels of service are provided by specially trained staff, often graduates who have a different status within the staff hierarchy. In some cases (e.g. Finland, Switzerland) such graduates are all psychologists; in others, they have normally specialised in psychology or in related areas like sociology or educational studies.

In some countries, there has been a trend for career guidance activities to be integrated into more broadly based roles: an example is Denmark, where the roles of guidance counsellors and placement officer have become blurred. In others, career guidance services remain more strongly 'bounded', maintaining a more distinct separation of roles. This is the case, for example, in Finland, where vocational guidance services within PES are particularly well developed. Further countries where separate career guidance services remain in place include

Belgium-FOREM, Estonia, Germany, Lithuania, Luxembourg, Poland, Slovakia and Slovenia.

Providing career and labour market information. The PES role in relation to labour market information (LMI) may be a by-product of other functions, including vacancy handling. The extent and value of such information tend to be greater in countries such as Finland where the PES market share fluctuated between 60% and 74% between 1994 and 2004, than in countries where it falls below 30% (see Lippoldt & Brodsky, 2004). In some countries the PES is the main agency responsible for producing labour market statistics; in others, this responsibility lies elsewhere. In addition, the PES is often the key interface between the production of LMI and its packaging and delivery to interested users, including career guidance workers and the general public.

PES commonly also play an important role in developing and disseminating career information in broader terms, including occupational descriptions and their links with educational pathways. In Finland, the PES web-based services are to include, from 2007, an innovative

'Work in the Future' programme designed to enable users to visualise possible new structures and features of work in 15/20 years' time.

Services to students. In several countries, PES also makes more direct and substantial contributions to career guidance provision in educational institutions. PES staff may, for example, visit schools and higher education institutions in order to give talks and present information about the labour market, as well as to advertise the kinds of services that PES offer and which students might need to make use of once they have left. Alternatively, groups of students might be invited to visit resource centers in the employment offices: this has been a strong feature of the German model, and has been evident in other countries too, including Finland. In recent years, the extent of PES services to students has declined in Finland and a number of other countries, though not in all.

Trends

Four key trends were identified in the survey:

- Towards self-service provision, both through use of ICT and through the reorganisation of office space.

- Towards tiering of service, to distinguish different levels of service for different categories of clients.
- Towards decentralisation of services.
- Towards outsourcing of services.

Self-service provision. Across all countries, the survey responses indicated a major shift towards self-help services. Some countries, including Finland, have introduced an 'e-strategy' policy in order to facilitate the blending of self-help strategies into their portfolio of services. Most have made a major investment in developing, adapting or adopting ICT and software that facilitate access to career, labour market and further education and training information and guidance in self-help mode. A further example is the use of call-centre technology, which can range from a simple free phone number in order to access information (as with the Job Line in Finland), to a more in-depth engagement in a distance counselling interview (e.g. Poland, Sweden).

Tiering of services. Alongside self-service, a number of PES are seeking to manage the pressures on their resources through tiering of services. A common model, adopted for example in Finland,

is to define three levels of service:

- Self-service, through use of resource centers and websites.
- Group-based services and/or brief staff-assisted services. The group-based help may include job clubs, sessions to help clients acquire self-confidence and motivation, and sessions on job-seeking (e.g. CV and selection-interview coaching) and other employability skills.
- Intensive case-managed services, including individual counselling.

The way the tiering is implemented may vary: in some PES, it may be applied to all clients; in others, it is confined to unemployed clients. Again, the precise definition of the levels, the groups to whom they are applied, and where career guidance is located within them, may differ across countries.

Decentralisation. One form of organisational restructuring which has had a strong effect on PES in recent years is decentralisation. In some countries, the process of decentralisation is partial in scope; in others (including Finland), it is more extensive and deeper, with possibly the most decentralised PES systems being those of Denmark, Italy and

Poland. While decentralisation can result in stronger local ownership and customisation of services, it can also produce some difficulties. In particular, it can impede the development and dissemination of national labour market information, and the harmonious development of services in the interests of labour mobility. Accordingly, several countries that have decentralised have subsequently taken measures to bring about more coherence at a national level. Thus in Finland the current trend is towards greater standardisation, with more direct contact between the Ministry and local offices.

Outsourcing. A major shift can be observed in the institutional culture of the PES over the past decade or so. It has moved away from being a largely self-sufficient organisation, to one that sets out to develop and manage specific relations with other agencies in the delivery of services. This is evident in Finland in the outsourcing of some assessment and job-search training activities. A major issue raised by such policies is how to assure the quality of such outsourced services.

Issues

Issues identified in the review included:

- Quality assurance and impact measurement.
- Role tensions – e.g. between customer-oriented services and organisational pressures to seek particular outcomes (notably speedy entry into employment).
- The need to foreground more strongly the identity of career guidance within PES.
- The need to clarify the role of PES in relation to national lifelong learning strategies.

Quality assurance and impact measurement. The approach to quality assurance can be comprehensive or targeted. In the comprehensive approach, generic aspects related to service standards are focused upon. In the targeted approach, the focus is on specific aspects of service, which may include career-guidance-related activities. In a number of countries, the strategy has been to ensure standards in provision while allowing space for local dynamics and initiatives. This has been done by seeking to steer through target agreements and 'management by results', rather than through administrative regulation. In this way, com-

mon outcomes are centrally decreed, but the ways of attaining them are left to the locale.

The issue of impact measurement is an important one. In Finland, there is still political support for the PES vocational guidance services, provision for which is made in the relevant legislation. But the services tend not to be given strong recognition within the PES, partly because their impact is difficult to measure. Throughput is measured, in terms of the use made of various services (though no targets are set for this, partly because it is feared that this could lead to emphasis on quantity at the expense of quality); in addition, client satisfaction data are collected every two years, by service and by office, so that each service within each office can be compared (on a 7-point scale) with other services and other offices. But with the exception of the main content of the customer's career plan (which is the end-result of the individual guidance service, but is not easy to represent adequately in quantitative terms), there is no measure of outcome based on action taken by the customer, as there is for example with the employment services (i.e. job placements, employment rates). Within a 'manage-

ment by results' culture, this is a potential source of weakness.

Role tensions. The survey responses indicate that in their efforts to provide personalised employment and career guidance services to a broad range of clients, PES staff encounter a number of tensions and dilemmas that arise directly from their work with clients. These largely result from the dual role that the institution they work for has to fulfil: on the one hand, to help clients clarify where their occupational strengths and interests lie, and to open up pathways into jobs that use these strengths and satisfy these interests; and on the other hand, to place clients into employment as quickly as possible – even if at times this entails overcoming client reluctance to work, or to work in jobs that are less satisfactory for them. A challenge for all PES is to find effective ways of managing and, where possible, resolving these role tensions.

Foregrounding the identity of career guidance. In many European countries, career guidance elements are becoming increasingly embedded in a broad range of activities conducted by the PES. This is, in principle, a positive development,

particularly for those who are convinced that client-centered approaches to PES service delivery are more respectful of citizens, more empowering, and less likely to adopt stances that construct clients in deficit terms. But the embedding of an activity such as career guidance in too broad a range of other activities may have some negative consequences. In particular, the very notion of career guidance may become so diluted, and the boundaries with other related activities so blurred, that it becomes difficult to identify, define, and hence train for or evaluate. In other words, embedding may lead to a situation where the institution in which career guidance is practised disregards the fact that this activity is constituted by a discrete set of practices supported by a knowledge base and a range of competencies that have been systematically developed over a century of professional experience, and reflective research on that experience.

In these terms, Finland's vocational guidance services are among the most professional and most strongly developed in Europe. There is a considerable commitment to helping individuals not just with job search but with career planning. There is also a strong belief in the impor-

tance of lengthy interviews, at all levels of staff, and more generally in the importance of personal support.

PES and lifelong access to career guidance. OECD (2004) suggested that consideration should be given to integrating PES guidance services more closely into lifelong learning strategies in general and strategies for lifelong access to career guidance in particular. These services could then be transformed into well-publicised career development services for all, helping people to sustain their employability and respond flexibly to change. The present survey makes it clear that few PES have the capacity yet to take up this lifelong guidance challenge. Some countries have set up programmes to develop career guidance services for employees, but in several cases have done so largely outside the PES.

In Finland, the capacity to move in the lifelong guidance direction is greater than in many other European countries. But the emphasis on a personalised approach within PES services has been linked to an awareness of the inadequacy of staff resources to meet the potential demand for services. This has led to a reluctance to market the services too wi-

dely, for fear of being overstretched and of lengthening waiting times. The only services that so far have been marketed through a television campaign have been the web-based services, where there is no personal interaction and therefore no additional cost from expanding usage.

If services in Finland are to be marketed more widely without a substantial increase in staff resources, and yet without abandoning the belief in the importance of person-based services, two services would seem to be in a pivotal 'intermediate' position:

– Alongside the Job Line (see above), an Education and Training Line was about to be launched at the time of the study, to provide information on education and training opportunities. Experience with Learndirect in the UK, which since its inception has received around a million calls a year (Watts & Dent, 2006), indicates the potential of such a service. There were also plans for the Education and Training Line to be complemented by an email facility, though not much work had yet been done on developing templates, 'frequently answered questions' and other devices to enhance the efficiency and potential expansion of a service of this kind.

– The Education and Vocational Information Service. This is available in most but not all employment offices. It takes the form of an open-access resource centre containing books, pamphlets, files of cuttings etc., and videos, as well as internet access. A little over half of the users are registered job-seekers; the rest include pupils and students as well as adults. Users are counted but no further information is collected on them.

The physical structure of the employment offices is also relevant here. Moves have been made towards a more resource-based approach. But the career-oriented services like EVIS tend to be hidden away. If the EVIS centres were positioned more prominently in employment offices, and integrated more closely with the open-access job-search centres, with more flexible staff support for them, this might make possible a more proactive approach to marketing use of the offices.

The development, with partners, of a system of lifelong career guidance is still very much a challenge and an agenda for Europe's PES, as much as it is for the education sector and for enterprises. All three sectors need to find ways

of working together in order to ensure that clients experience the flow of services in as seamless a manner as possible throughout life. Accordingly, a final general recommendation from the study is the need for personalised employment services and career guidance services in PES to reflect on the lifelong dimension of their work, and to develop new strategies and modalities for working in partnership with others in order to reach out both to those who are still in formal education, and to those who are already in employment. With its relatively well-developed services, Finland has an opportunity to pave the way in this respect.

References

- Commission of the European Communities (2003). Guidelines for the employment policies of the Member States. 2003/578/EC. Official Journal of the European Union, L197/13-21.
- Lippoldt, D. & Brodsky, M. (2004). Public provision of employment services in selected OECD countries: the job brokerage function. In: D.E. Balducci, R.W. Eberts & C.J. O'Leary (eds): Labour Exchange Policy in the United States (pp.211-248). Kalamazoo: Upjohn Institute for Employment Research.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (2004). Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap. Paris: OECD.
- Sultana, R.G. & Watts, A.G. (2006a). Career Guidance in Europe's Public Employment Services: Trends and Challenges. Brussels: Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, European Commission.

Sultana, R.G. & Watts, A.G. (2006b). Career guidance in Public Employment Services across Europe. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 6(1), 29-46.

Watts, A.G. & Dent, G. (2006). The 'P' word: productivity in the delivery of career guidance services. *British Journal of Guidance and Counselling*, 34(2), 177-189.

Professor Tony Watts is a Founding Fellow and Life President of the National Institute for Careers Education and Counselling in Cambridge, UK. He is also a Visiting Professor at the University of Derby and at Canterbury Christ Church University.

Professor Ronald Sultana is Professor of Education and Director of the Euro-Mediterranean Centre for Educational Research at the University of Malta.

Elinikäisen ohjauksen kehittäminen kansainvälisellä yhteistyöllä

Lähtökohtia

Urasuunnittelu (career guidance) ja elinikäinen ohjaus ovat muutamien viime vuosien aikana saaneet huomattavasti enemmän näkyvyyttä ja merkitystä kansainvälisellä tasolla kuin koskaan aiemmin. Tähän on varmasti eniten vaikuttanut työelämän rakenteelliset muutokset Euroopassa ja työmarkkinoiden laajentuminen globaaliksi verkostoksi. Koska työvoimalta vaaditaan jatkuvaa uuden oppimista ja osaamisen päivittämistä, tarvitaan urasuunnitteluun ja ohjaukseen toimijoita, jotka auttavat kansalaisia ratkaisemaan yhtälöä työelämän vaatimukset, muutokset ja oma osaaminen sekä kilpailukyky työmarkkinoilla. Tarvitaan tukea ja ohjausta kansalaisille, jotta he yhä uudelleen pystyisivät määrittelemään omaa suhdettaan koulutukseen ja työelämään. EU:n maita yhdistää myös yhteinen ongelma suurien ikäluokkien poistumisesta työelämästä ja uhka työvoimapulasta sekä kiristynyt kilpailu globaalilla tasolla.

Euroopan unioni ja OECD ovat yhdessä nostaneet elinikäisen oppimisen politiikan ja elämänkulun kattavan koulutus- ja työuran ohjauksen merkittävään rooliin tulevien vuosien kehittämissuunnitelmassa (KOM, 2001). Euroopan opetusminis-

tereiden Maastrichtin kommunikean ja Koulutus 2010 -ohjelman pohjalta elinikäisen ohjauksen tehostaminen on tuotu yhdeksi koulutuspolitiikan painopisteeksi kaikissa jäsenmaissa. Tavoitteena on taata tarkoituksenmukaiset ohjaus- ja neuvontapalvelut kaikille kansalaisille.

Elinikäisellä ohjauksella tuetaan useiden Euroopan unionin poliittisten päämäärien saavuttamista eli se on siten tärkeä väline Euroopan kilpailukyvyyn edistämiseksi. Elinikäisen oppimisen edellytyksenä pidetään sitä, että kansalaisilla on käytettävissään koulutus- ja uravalintojaan varten riittävät ja monimuotoiset ohjaus- ja neuvontapalvelut. Kansalaisten osallisuutta ja yhteiskunnallista tasa-arvoa voidaan myös edistää helposti saatavissa olevilla ohjauspalveluilla.

OECD, Euroopan komissio ja Maailmanpankki tekivät vuosina 2001–2003 selvityksen yhteensä 37 maan uraohjauksen politiikkalinjauksista ja käytännöistä (OECD 2004a; Sultana 2004). Arviointitulosten pohjalta Euroopan unionin opetusministerit hyväksyivät elinikäistä ohjausta koskevan päätöslauselman ja sitä täsmentävät toimenpide-ehdotukset huhtikuussa 2004. Ministerineuvoston linjauksia täsmennettiin myöhemmin sa-

mana vuonna EU:n komission ja OECD:n yhdessä julkaisemassa päättäjille suunnatussa käsikirjassa (Career Guidance: A Handbook for policymakers). Kirjaan on koottu toimenpide-ehdotuksia, joilla voidaan parantaa nuorten ja aikuisten ohjausta sekä ohjauksen saatavuutta ja kehittää ohjausjärjestelmiä (OECD 2004b).

Joulukuussa 2004 ministerineuvosto esitti lisäksi, että ohjausjärjestelyjä tulisi kehittää elinikäisen ohjauksen eurooppalaisten yhteisten puitteiden (Common European reference tools for lifelong guidance) avulla ja nämä työvälineet tulisi tehdä tunnetuksi eri osapuolille. Elinikäisen ohjauksen puitteet on laadittu yhteistyössä jäsenmaiden ja Euroopan unionin komission nimeämän elinaikaisen uraohjauksen asiantuntijaryhmän (LGEG) kanssa. Puitteet sisältävät yhteiset tavoitteet ja periaatteet, kansalliset laatukriteerit sekä ohjausjärjestelyjen keskeiset osatekijät.

Keväällä 2005 Komission Työllisyys-, sosiaali- ja tasa-arvoasioiden pääosasto käynnisti arvioinnin, jossa tarkastellaan elinikäistä ohjausta työhallinnossa (ns. PES-arviointi, PES- Public Employment services). Tässä lehdessä on ko. arvioinnin tuloksia käsitelty Wattsin ja Sultanin artikkelissa.

Ministerineuvoston päätöslauselmaan sisältyi myös ehdotus siinä tehtyjen aloitteiden toteutumisen seuraamiseksi osana Koulutus 2010 -ohjelmaa. Vuoden 2006 aikana tehtävässä väliraportissa urasuunnittelun ja ohjaustoiminnan edistymisestä EU-maissa on yhtenä tarkasteltavana kohteena. Tämän lisäksi Komission elinikäisen ohjauksen työryhmä (LGEG) ehdotti, että Suomi järjestäisi EU:n puheenjohtajakautena seminaarin tarkempien seurantatietojen saamiseksi ja ministerineuvoston päätöslauselmassa esitetyn jäsenmaiden keskinäisen yhteistyön tarkentamiseksi. Toiseksi tarkasteltavaksi teemaksi esitettiin ohjauksen asemaa työhallinnossa ja PES-arvioinnin toimenpide-ehdotusten seurantaa. Työryhmä (LGEG) halusi myös tutustua tarkemmin Suomessa käynnistettyihin ohjauksen kehittämistoimiin.

Kehittämistyöhön osallistuvia kansainvälisiä tahoja

Ohjausjärjestelyjä koskevat päätökset ja linjaukset ovat ensisijaisesti kansallisia, mutta Euroopan unionin komissio voi edistää kehittämistyötä kolmella tasolla. Ministerineuvoston hyväksymät tiedonannot ja päätöslauselmat ensinnäkin kohdentavat kehittämistyön painotuksia. Esimerkiksi elinikäistä ohjaus-

ta koskevassa päätöslauselmassa palvelujen järjestämisen lähtökohdaksi on määritelty urasuunnittelua tukevien valmiuksien kehittäminen, palvelujen saataavuuden lisääminen ja palvelujen laadun parantaminen. Jäsenmaita kutsutaan lisäksi arvioimaan omia ohjausjärjestelmiään OECD:n ja komission toteuttamien arviointien esiin nostamien haasteiden näkökulmasta, esimerkiksi jäsenmaiden keskinäisten vertaisarviointien avulla.

Toiseksi elinikäistä oppimista koskevaa tiedonantoa on täsmennetty Koulutus 2010 -ohjelmalla. Tässä ohjelmassa täsmennetään koulutuksen rakenteita ja järjestämistä koskevia linjauksia. Ohjaus sisältyy sekä ammatillisen koulutuksen (ns. Kööpenhaminan prosessi) että korkeaasteen koulutuksen (ns. Bologna -prosessi) kehittämiseen. Lisäksi aikuisten aiemmin opitun tunnistamiseen ja tunnustamiseen tulisi sisältyä ohjauksen näkökulma. Ohjelman etenemistä on tuettu työryhmillä, joissa jokaisella jäsenmaalla on ollut edustus. Koska ohjaus sisältyy näihin teemoihin, komissio nimesi syksyllä 2002 poikkihallinnollisen elinikäisen ohjauksen asiantuntijaryhmän (LGEG), jossa on mukana yhteensä 25 edustajaa opetus- ja työhallinnosta, ohjausalan keskusjärjestöistä, alan koulutus- ja tut-

kimusyksiköistä sekä ohjauksen sidosryhmien eurooppalaisista kattojärjestöistä. Yhtenä työryhmän jäsenenä on toiminut tämän artikkelin toinen kirjoittaja Raimo Vuorinen. Työryhmän tehtävänä on ollut konkretisoida ohjausta koskevia kehittämisohdotuksia.

Kolmanneksi ohjauksen kehittämistä voidaan tukea EU:n rahoittamilla koulutusohjelmilla ja niihin sisältyvillä pilottiprojekteilla. Esimerkiksi Euroguidance -verkostoa on osin rahoitettu Leonardo da Vinci -ohjelmalla. Viime vuosina ammatinvalintapsykologeja ja opinto-ohjaajia on tutustunut eurooppalaisiin ohjauskäytäntöihin ohjausalan ammattilaisille kohdennetun Academia-ohjelman tuella. Tulevassa elinikäisen oppimisen koulutusohjelmassa ohjauksen kehittäminen sisältyy eri pääohjelmiin sekä toimintapoliittisena kysymyksenä ns. Transversaaliseen ohjelmaan. Lisäksi ohjaus sisältyy moniin Euroopan sosiaalirahaston tavoitteisiin ja kehittämisohjelmiin.

Vuosina 2004–2006 komissio on rahoittanut yhteisöaloitteena ohjauksen kansallisten poikkihallinnollisten pysyvien asiantuntijaryhmien perustamista jäsenmaihiin. Suomi on mukana Itävallan koordinoimassa verkostossa, jossa mukana

ovat lisäksi Puola, Tsekinmaa, Saksa ja Ranska. Kaikkiaan kaksitoista maata osallistui tähän kehittämistyöhön, ja tavoitteena on rakentaa ohjauksen kansallisten foorumien verkostoa, joka voisi pysyvämpänä toimielimenä jatkaa elinikäisen ohjauksen asiantuntijaryhmän nykyistä tehtävää.

Komission rahoittamia selvityksiä ja työryhmiä koordinoivat sekä Thessalonikissa toimiva ammatillisen koulutuksen kehittämiskeskus (CEDEFOP) sekä Torinossa toimiva Euroopan koulutussäätiö (ETF). CEDEFOP toteutti ohjauksen arvioinnin niissä EU:n jäsenmaissa, jotka eivät osallistuneet OECD:n arviointiin. Elinikäisen ohjauksen verkkosivuille (http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects_Networks/Guidance/) on koottuna keskeisimmät ohjausta koskevat linjaukset sekä arviointilomakkeen kysymysten mukaan luokiteltu tietokanta eri maiden vastauksista. Sivustoon on integroituna myös alustat ohjauksen toimintapolitiikkaa tarkasteleville keskusteluryhmille. Kesällä 2005 CEDEFOP julkaisi tukimateriaalia¹

elinikäisen ohjauksen yhteisten puitteiden käytön tueksi jäsenmaissa.

Euroopan koulutussäätiö pyrkii työsääntöunionin lähialueiden kehittämiseen. Vuosina 2001–2003 ETF toteutti ohjauksen arvioinnin silloisissa hakijamaissa. Kuluvana vuonna ETF käyttää tätä arviointiasetelmaa Balkanin ja Välimeren maiden ohjausjärjestelyjen arvioimiseen. Lisäksi ETF rahoittaa ohjauksen pilotti-projekteja näissä maissa kansainvälisten asiantuntijoiden tukemana.

Kansainvälisten ohjauksen arviointien perusteella esitettyjen toimenpide-ehdotusten toteutumista seurataan myös laajemmin kansainvälisesti. Human Resources Development Canada (HRDC) ja the Canadian Career Development Foundation (CCDF) tekivät vuonna 1999 aloitteen kansainvälisten ohjauksen toimintapolitiikkaa tarkastelevien symposiumien järjestämiseksi. Näitä työseminaareja on nyt järjestetty kolme; vuosina 1999 ja 2001 Kanadassa ja keväällä 2006 Australiassa. Vuoden 2007 seminaarin

¹) Tukimateriaali on saatavissa kokonaisuudessaan Cedefopin sivuilta: (http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/Projects_Networks/Guidance/Publications/GUIDANCE_POLICIES_PUBLISHED.pdf). Tukimateriaalin suomenkielinen käännös on julkaistu Opetushallituksen oppilaanohjauksen kehittämishankkeen raportin liitteenä (Karjalainen & Kasurinen 2006).

järjestelyistä vastaa Career Scotland. Seminaarien suunnittelussa on mukana ohjausalan kansainvälinen keskusjärjestö IAEVG, joka järjestää vuosittain myös omat temaattiset seminaarit (ks. <http://www.iaevg.org>).

Ohjauksen toimintapolitiikkaa tarkastelevissa symposiumeissa korostuu vertaisoppiminen. Tavoitteena on ollut, että osallistujamaat nimeävät seminaarin poikkihallinnollisen työryhmän, joka toimittaa seminaarissa käytäviä keskusteluja varten kansalliset tilannekatsaukset. Suomesta on ollut edustus kaikissa tähän mennessä järjestetyissä seminaareissa. Työn tuloksena järjestäjät ovat koonneet aineistoista yhteenvetoja kansallista jatkotyöstämistä varten. Tavoitteena on tukea kansallisen ohjauksen toimintapolitiikan kehittämistä. Seminaarien aineisto ja maakohdaiset raportit on koottuna näiden seminaarien aikana rakentuneen verkoston sivuille (<http://crccanada.org/symposium/>).

Työseminaareiden konkreettisenä tuloksena on vuoden 2005 alussa perustettu alan kansainvälinen tutkimusverkosto International Centre for Career Development and Public Policy (<http://www.iccdpp.org>). Verkoston tavoitteena

on arviointitulosten perusteella tehtyjen kehittämisehdotusten etenemisen seuraaminen, tutkimustiedon käytettävyyden lisääminen ja internetissä olevien kansallisten ohjauksen järjestämistä koskevien tietojen kokoaminen yhdessä sovitulla luokituksella.

ICCDPP:n tulisi ennen kaikkea edistää ohjausta koskevan päätöksenteon pohjana käytettävän tietovarannon ja erityisesti vaikuttavuustietouden tutkimusta ja tiedon keräämistä. Keskuksen tulisi myös edistää kokemusten vaihtoa ohjauksen tehokkuudesta ja ohjausjärjestelyjen strategisesta johtamisesta. ICCDPP:n olisi tärkeää myös lisätä ohjaajien koulutusten kansainvälistä vertailua ja tutkia kulttuurien moninaisuuksien vaikutusta ohjausta koskevaan päätöksentekoon. Olennaista olisi myös tukea ohjauksen käytäntöjen ja ohjausta koskevan julkisen päätöksenteon tiivistä yhteistyötä. Verkoston toimintaa ohjaa johtoryhmä, ja toimintaa ovat rahoittaneet mm. OECD, EU, Maailmanpankki sekä verkostossa mukana olevat jäsenmaat. Suomessa Koulutuksen tutkimuslaitos valmistelee suomalaista rajapintaa verkostolle osana tammikuussa 2006 perustettua ohjausalan osaamiskeskusta.

Poimintoja kansainvälisen työn tuloksista

Australian symposiumi 2006

Australiassa, Sydneyssä järjestettiin 21.–24.4.2006 kolmas kansainvälinen ohjauksen toimintapolitiikan symposiumi nimellä ”Tulevaisuuden muovailua: Ohjauksen yhteys työvoiman kehittämiseen”. Suomesta Australian symposiumiin osallistuivat Helena Kasurinen (OPH), Heli Piikkilä (Suomen opinto-ohjaajien yhdistys) ja artikkelin kirjoittajat Teija Felt ja Raimo Vuorinen.

Symposiumiin valmistettiin yhteistyössä etukäteismateriaalit aiheista: miten ja millaista tietoa ja näyttöä poliittisille päättäjille kerätään ohjauksesta (esim. erilaiset arvioinnit, laatuseuranta, tutkimushankkeet, URA-tietojärjestelmän tilastointitiedot jne.), millaisia linjauksia ja toimenpiteitä työhallinnolla ja opetushallinnolla Suomessa on osaavan työvoiman saatavuuden varmistamiseksi, millaisia linjauksia ja toimenpiteitä on syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja rakennetyöttömyyden purkamiseksi (esim. nuorten yhteiskuntatakuu, pitkäaikaistyöttömien palvelut, työvoimapalvelukeskuksien perustaminen, maahanmuuttajien kotouttamiskoulutuksen uudistaminen jne.), miten ohjaus näkyy opetussuunnitelmissa,

millaisia urasuunnittelu- ja ohjauspalveluja on tarjolla työssä oleville ja ikääntyville kansalaisille.

Symposiumiin osallistui edustajia yhteensä 22 maasta ja kuudesta kansainvälisestä organisaatiosta. Näin ollen materiaalit oli symposiumia varten koottu ja laadittu osallistujille yhteenvedot eri aihealueista. Tämä helpotti työskentelyä huomattavasti. Symposiumi oli kaikin puolin erittäin hyvin organisoitu niin, että yli sadan hengen joukko toimi kaikkina päivinä useissa eri pienryhmissä ja pystyi osallistumaan usean aihealueen käsittelyyn. Jokaisesta aihealueesta oli myös asiantuntijapuheenvuorot ennen aiheen käsittelyä ryhmissä. Australian symposiumi perustui hyvin pitkälle keskusteluihin pienryhmissä, hyvien käytäntöjen jakamiseen, yhteenvetojen ja johtopäätösten tekemiseen yhdessä ja moniäänisesti. Tavoitteena oli yhteisen tahtotilan löytäminen ohjauksen ja työvoiman kehittämisen välille.

Tahtotila löytyi ja näin ollen Symposiumissa koottiin julkilausuma, jossa on kokouksen johtopäätökset ohjauksen ja työvoimavarojen kehittämisen yhteyksistä, yhteyden tiivistämisestä ja toimenpidesuunnitelma ko. periaatteiden toteuttamiseksi.

Symposiumin keskeisimmät periaatteet
Symposium vahvistaman kansainvälisen määritelmän mukaan ohjauksella tarkoitetaan erilaisia toimia, joiden avulla kaikenikäiset kansalaiset voivat hahmottaa ja tunnistaa osaamisensa ja kiinnostuksensa suhteessa työelämään missä tahansa elämänvaiheessaan sekä tehdä koulutukseen ja ammattiin liittyviä itenäisiä päätöksiä ja toimia ”oman uransa haltijana ja omistajana”. Symposiumin mukaan:

Ohjauksella on keskeinen yhteys taloudellisen kasvuun ja yhteiskunnallisen inhimillisen pääoman kehittymiseen. Tämän vuoksi ohjauksen merkitystä tulee korostaa aiempaa laajemmin. Ohjauksella ja ohjausjärjestelyillä voidaan auttaa hallintoja ja päätöksentekijöitä erityisesti

- työvoiman saatavuuden lisäämisessä
- työvoimapulan kohteiden ennakoimisessa
- inhimillisen pääoman kasvussa
- inhimillisen pääoman laadun parantamisessa

Ohjauksen merkitys työvoiman kehittymiselle on kiistaton esim. seuraavissa kansalaisen koulutus- ja työuran vaiheissa: opiskelijoiden valmistumisen yhteydes-

sä – nuorten urasuunnittelun tukeminen ennen työmarkkinoille siirtymistä, työvoiman osaamisen mukautumisessa uusiin haasteisiin – työssä olevien ammatti- ja urasuunnittelutaitojen kehittäminen, työntekijöiden paluussa työmarkkinoille – aikuisten tukeminen työelämän eri siirtymävaiheissa, työttömyysuhkan aikana, siirtymisessä työttömyydestä työelämään tai työpaikan vaihtuessa.

Kaikilla kansalaisilla tulisi aktiivisen elämän kaikissa eri vaiheissa perusopetuksesta eläkeikään olla saatavilla korkealaatuisia ohjauspalveluja. Eri ministeriöiden ja hallinnonalojen edustajien tulee tehdä yhteistyötä tehokkaiden ohjausjärjestelyjen kehittämiseksi sekä toimia yhteistyössä työnantajien, alan ammattilaisten ja eri sidosryhmien kanssa.

Monissa kehittyneissä maissa suurimpana puutteena ovat työssä oleville aikuisille suunnatut ohjauspalvelut. Julkisella päätöksenteolla on keskeinen rooli siinä, että työnantajat kehittävät ohjaus- ja urasuunnittelupalveluja työntekijöille ja että ohjauspalveluja on saatavilla kansalaisille. Erityistä huomiota tulisi kiinnittää siihen, miten ohjausta koskevassa päätöksenteossa otetaan huomioon väestön rakenteen muutokset, kuten väestön ikään-

tyminen ja maahanmuuttajat. Ohjaus tulee myös integroida tiiviimmin aiemmin opitun tunnistamiseen ja tunnustamiseen liittyviin työmuotoihin. Lisäksi ohjausjärjestelyjen ja alan ammattilaisten koulutuksen tulee ottaa paremmin huomioon eri yhteiskuntien väliset ja keskinäiset kulttuuriset ja taloudelliset lähtökohdat.

Symposiumin toimintasuunnitelma

Jokaisen symposiumiin osallistuvan maan työryhmä laati toimintasuunnitelman näiden periaatteiden toteuttamiseksi ja esitti suunnitelmansa muille osallistujille. Näin tuettiin osallistujien keskinäistä kokemusten jakamiseen perustuvaa oppimista ja sen jatkuvuutta. Erityisesti kiinnitettiin huomiota kokemusten vaihtoon erilaisissa yhteiskunnallisissa ja taloudellisissa tilanteissa olevien maiden kesken.

Symposiumin osallistujat sopivat yhteisesti, että he rohkaisevat kansallisten ohjauksen julkiseen päätöksentekoon keskittyvien yksiköiden ja muiden vastaavien työmuotojen kehittämistä, tukevat ohjauksen toimintapolitiikan tutkimusverkoston ja sen tukiyksikön, ICCDPP:n kehittämistä sekä ohjausta koskevan julkisen päätöksenteon ja ohjauskäytäntöjen keskinäisen yhteistyön kehittämistä.

Lopuksi sovittiin, että seuraava ohjauksen toimintapolitiikan kansainvälinen symposiumi järjestetään Skotlannissa lokakuussa 2007. Skotlannissa arvioidaan myös näiden toimenpide-ehdotusten tila eri maissa.

Australian symposiumi oli mielenkiintoinen kokemus ja avasi omaa viitekehystä ja näkökulmaa ohjaukseen. Ohjauspalvelujen saatavuus on eri maissa hyvin erilainen, samoin toimintaympäristöt kovin vaihtelevia. Esim. Intian kaksi yksityisesti toimivaa ohjauskonsulttia kuvasivat, miten eurooppalaiset suuryritykset hyvällä palkalla rekrytoivat call centereihinsä hyvin koulutettuja intialaisia. Tämä puolestaan johtaa siihen, että korkean koulutuksen saaneet eivät ole käytettävissä Intian yhteiskunnan ja talouden kehittämistehtävissä. Intiassa ei myöskään ole julkisia ohjauspalveluja saatavilla. Nämä kaksi henkilöä tarjosivat urasuunnittelupalveluja valtavan suurelle ihmismäärälle.

Etelä-Afrikassa puolestaan toimintaympäristö, vallitseva yhteiskunnan tilanne, asettaa uskomattomia haasteita kansalaisten palveluille. Käytössä on yhdeksän virallista kieltä ja epävirallisia lisäksi n. 19. Etelä-Afrikan jatkuvat levottomuudet

ja suuret yhteiskuntaluokkien erot, jatkuva epävarmuus toimeentulosta, heikot asumisolot yms. saivat kyllä pohtimaan, kuinka hyvin Pohjoismaissa asiat ovatkaan...

Ohjausalan kehittämisessä näyttivät olevan pisimmällä Uusi Seelanti, Kanada, Australia ja Skotlanti. Näissä maissa on urasuunnittelun ja ohjauksen tutkimustyötä ja kehittämistä viety systemaattisesti eteenpäin. Näistä maista, ehkä erityisesti Kanadasta meillä on myös opittavaa.

IAEVG:n konferenssi Kööpenhaminassa elokuussa 2006

Kun Tanskassa, Kööpenhaminassa pidettiin elokuussa IAEVG:n konferenssi, koontuivat ohjausalan asiantuntijat palaaveriin, jossa pohdittiin ohjaustyön vaikutavuutta ja ylipäätään sitä, millaisia tietoja ohjauksesta kerätään eri maissa. Kävi ilmi, että monissa maissa opetuspuolen ohjaustyöstä ei juurikaan kerätä seurattietoja eli perustietoja asiakkaista, ohjauskeskusteluista, lopputuloksista yms. Työhallinnossa taas perusdataa kerätään, ehkä perusteellisimmin Suomessa.

Suomessa on käytössä työhallinnon URA-järjestelmä, josta saadaan hyvin-

kin kattavat kuvaukset ohjauksesta, ohjausprosessista, menetelmistä ja ohjauksen lopputuloksesta. Lisäksi työministeriö kerää asiakaspalvelun laatupalautetta laajalla otoksella kaikista työvoimatoimiston palveluista kerran kahdessa vuodessa. Käytössä on myös Latvus- (laatutasotavoitteet) palautejärjestelmä, jota toimistot voivat käyttää niin halutessaan. Kanadassa on kuitenkin pureuduttu myös ongelmaan, miten ohjaus vaikuttaa, mihin ohjaus vaikuttaa jne. Palaverissa sovittiinkin yhteistyöstä kanadalaisten kanssa jatkossa. Tavoitteena on, että keväällä 2007 Koulutuksen tutkimuslaitos aloittaa työn jo olemassa olevien kansallisten työvälineiden ja heidän suunnittelemiensa palautejärjestelmien vertailemiseksi kansallisen jatkokehittämistyön pohjaksi.

Kööpenhaminan konferenssissa muut maat olivat puolestaan kateellisia ja ihmettelivät suuresti, miten paljon meillä tehdään yhteistyötä opetushallinnon ja työhallinnon välillä. Monissa maissa yhteistyötä tehdään hyvin vähän tai ei lainkaan. Esimerkkinä kerroimme juuri päättyneestä opetusministeriön ja työministeriön Aikuiskoulutuksen tietopalvelujen, neuvonnan ja ohjauksen toimenpideohjelmasta ja lukuisista aiemmin olleista

nuorten ohjaukseen liittyvistä neuvotte-
lukunnista ja -ryhmistä, joilla on pyritty
kehittämään ohjauksen paikallis- ja alue-
tason yhteistyökäytäntöjä.

Kansainvälisen yhteistyön merkitys ja vaikutus

Kansainvälinen yhteistyö ja se, että
urasuunnittelu/ohjaus ovat olleet hyvin
näkyvillä EU:n ja OECD:n asiakirjois-
sa, kokouksissa, julkaisuissa on edes-
auttanut huomattavasti ohjauspalvelu-
jen esille tuomisen myös Suomessa ja
Pohjoismaiden ministerineuvoston ta-
voitteissa. Kansalliset arvioinnit oppilaa-
nohjauksen tilasta ja ohjausalan toimi-
joiden pätevydestä, ovat myös vieneet
eteenpäin halua kehittää palveluja. EU:n
merkitys on varmasti juuri siinä, että oh-
jaustyön on katsottu liittyvän työelämän
kehittämiseen, osaamisen kasvattami-
sen ja siten kilpailukyvyn kohottamiseen.
Tässä jatkuvasti muuttuvassa ja epävar-
massakin maailmassa tarvitaan ohjaajia,
vierellä kulkijoita, selventäjiä, joiden avul-
la elämänsä helpottuu.

Suomi on kansainvälisissä arvioinneissa
päjäntynyt hyvin. Täältä tullaan myös ha-
kemaan malleja ja hyviä käytäntöjä mar-
raskuussa pidettävässä ohjausalan EU-
seminaarissa.

Lähteet

- Council of the European Union. 2004. Draft
Resolution of the Council and of the rep-
resentatives of the Member States mee-
ting within the Council on Strengthening
Policies, Systems and Practices in the
field of Guidance throughout life in Europe.
COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION.
9286/04. EDUC 109. SOC 109. 18 May
2004
- EDUC 23 5980/01.14.2.2001. Neuvoston (kou-
lutus) selvitys Eurooppa-neuvostolle:
”Koulutusjärjestelmien konkreettiset tulevai-
suuden tavoitteet” Euroopan unionin neu-
vosto. http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/rep_fut_obj_fi.pdf.
- KOM(2001) 678.21.11.2001. Elinikäisen oppi-
misen alueen toteuttaminen. Komission
tiedonanto. http://europa.eu.int/comm/education/policies/III/life/communication/com_fi.pdf.
- Maastricht Communiqué on the Future Priorities
of Enhanced European Cooperation in
Vocational Education and Training (VET)
(Review of the Copenhagen Declaration
of 30 November 2002). 2004. http://europa.eu.int/comm/education/news/ip/docs/maastricht_com_en.pdf.
- OECD. 2004a. Career guidance and public policy:
Bridging the gap.
- OECD. 2004b. Career guidance: A handbook for
Policy Makers.
- Sultana, R. 2004. Guidance policies in the know-
ledge society. Trends, challenges and res-
ponses across Europe. CEFEFOP Synthesis
Report. Thessaloniki: Cedefop.
- Sultana, R. G. & Watts, A. G. 2005. Career gui-
dance in Europe's public employment
services: Trends and challenges. Report
Commissioned by DG Employment, Social
Affairs and Equal Opportunities.
- Watts, A.G. & Fretwell, D.H., 2004. Public Policies
for Career Development. Case Studies
and Emerging Issues For Designing Career
Information and Guidance Systems in
Developing and Transition Economies.
Washington, DC: World Bank.

Ammatinvalinnanohjaus ja urasuunnittelu numeroitten valossa

Työhallinnon ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelut auttavat ratkaisemaan ammatinvalintaan, ammatilliseen kehittymiseen sekä työn saamiseen liittyviä kysymyksiä elämän eri vaiheissa – esimerkiksi suunniteltaessa jatko- tai täydennyskoulutusta, harkittaessa alanvaihtoa tai kohdattaessa työttömyyteen, terveydentilaa ja työssä jaksamiseen liittyviä ongelmia. Palvelu perustuu ensisijaisesti asiakkaan ja psykologin välisiin keskusteluihin, joissa jäsennetään asiakkaan elämäntilannetta, koulutustaustaa ja työkokemusta sekä työhön ja ammattiin liittyviä toiveita ja edellytyksiä. Tavoitteena on auttaa asiakasta laatimaan hänen tilanteeseensa sopiva suunnitelma psykologin tukiessa ratkaisujen löytämistä tuomalla keskusteluun ihmiseen ja työelämään liittyvää asiantuntemustaan. Keskustelujen tukena käytetään tarvittaessa erilaisia selvityksiä kuten soveltuvuusarvioiteja, työtai koulutuskokeiluja tai terveydentilan tutkimuksia.

Vuonna 2005 työvoimatoimistojen ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluissa toimi erilaisin tehtävänimikkein ja -painotuksin 268 psykologia 119:ssä toimistossa. Henkilötyövuosissa mitattuna (231 htv) asiakaspalvelun resurssit vähenivät 8 % vuodesta 2004.

Koululaisten ammatinvalinnanohjauksesta aikuisten uraohjaukseen
Ammatinvalinnanohjaus on perinteisesti ymmärretty nuorten palveluna. Ensimmäiset neljä vuosikymmentä toiminta painottuikin nuorten ohjaukseen, mutta 1990 -luvun laman myötä aikuisten osuus on lähtenyt tasaiseen kasvuun. Vuosikirjan juhlanumeron kunniaksi olisi ollut mielenkiintoista tarkastella asiakasrakenteen ja palvelujen volyymin kehittymistä vuosien saatossa, mutta tutustuminen menneiden vuosien tilastoihin herätti enemmän kysymyksiä kuin antoi vastauksia. Käytössä olleet resurssit, palvelujen sisältö ja tilastoinnissa käytetyt luokitukset ovat vaihdelleet aikojen saatossa, minkä vuoksi tilastoja on hyvin vaikeaa verrata toisiinsa. Lisäksi ammatinvalinnanohjausta tarjottiin vuoteen 1961 saakka eli Ammatinvalinnanohjaus -lain voimaantuloon asti kunnalliselta pohjalla vain 11 kaupungissa. Päähuomio kohdistui tuolloin nuoriin, mutta myös aikuisten ja vajaakuntoisten ohjaus olivat alullaan.

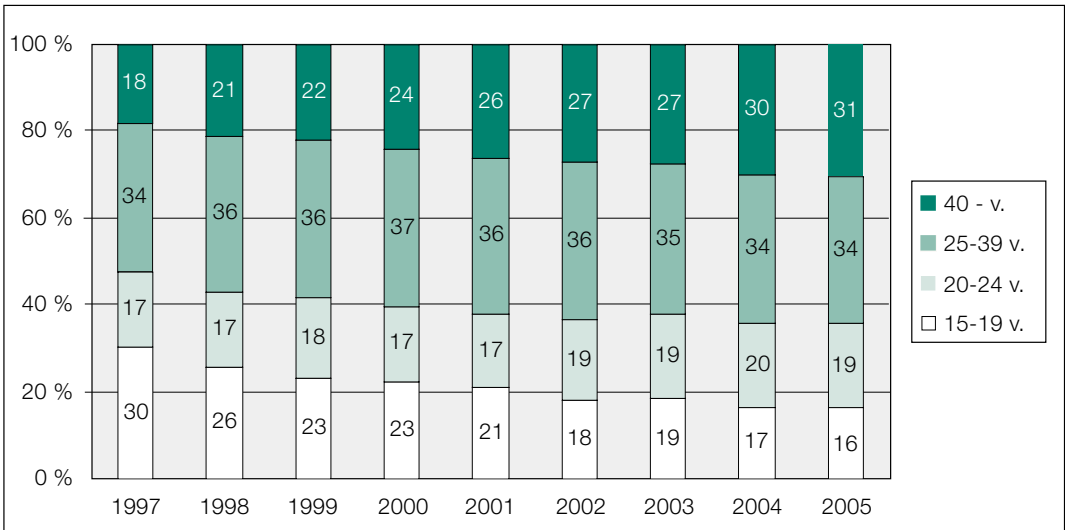
Ammatinvalinnanohjaus -lain myötä palvelun rahoitusvastuu siirtyi valtiolle mutta resurssit kasvoivat suhteellisen hitaasti niin, että vasta seuraavalla vuosikymmenellä toiminta ulotettiin koko maahan.

Koska opinto-ohjausta eikä erillistä tietopalveluakaan vielä ollut, henkilökohtaista ohjausta tarjottiin sekä neuvontapalveluna että syvennettynä palveluna. Näin asiakasmäärätkin olivat varsin erilaisia mitä nykyisin – enimmillään tietopalvelutyypillisesti palveltuja asiakkaita oli n. 100 000. Toimintaolosuhteet vakiintuivat vasta kun oppilaanohjaus ja tietopalvelu pääsivät käyntiin 1980-luvun alkuvuosina.

Vuonna 1956 henkilökohtaista ohjausta annettiin yli 5 000:lle nuorelle, mikä vastasi noin 7 % päättöluokkien oppilaisista (Ammatinvalinta 1, 1957). Kymmenen vuotta myöhemmin henkilökohtaista ohjausta annettiin jo vajaalle 47 000 koululaiselle (Ammatinvalinta 5–6, 1966), joskin valtaosin tämä tapahtui lyhyiden informaatiopainotteisten ryhmä- ja yksilötapaamisten kautta. Runsas 7 000 heistä oli nk. erillisohjattavia, mikä käsitteenä vastannee nykyistä henkilökohtaista ohjausta. Vuonna 1975 asiakasmäärä oli jo 76 000, josta valtaosalle tarjottiin suppeita tiedotusluonteisia palveluja. Henkilökohtaista ohjausta mahdollisine tutkimuksineen sai 30 400 asiakasta, joista aikuisasiakkaita oli 20 % (AVO 3, 1977). Vuonna 1985 asiakasmäärä oli vajaat 36 000 (uudet asiakkaat), joista pe-

ruskoululaisia oli 17 %, lukiolaisia 18 % ja ammatillisessa oppilaitoksessa olevia 3 % (AVO 4–5, 1986). Vuonna 1995 henkilökohtaisen ohjauksen asiakasmäärä oli runsaat 41 000, joista 53 % oli alle 25-vuotiaita nuoria ja 28 % oppilaitoksissa opiskelevia (AVO -vuosikirja, 1996).

Asiakaskunnan ikärakenteessa tapahtui selvä käänne 1980-luvun aikana; kun alle 25-vuotiaita oli ohjauksen asiakkaista vielä 82 %, oli heidän osuutensa 10 vuotta myöhemmin 54 %. Vuonna 1991 muodostivat 25-vuotta täyttäneet ensimmäisen kerran enemmistön (55 %) ohjauksen asiakkaista, joskin paria vuotta myöhemmin työhallinnon tehostaessa toimia nuorisotyöttömyyden lieventämiseksi laski heidän osuutensa muutamaksi vuodeksi hieman alle puoleen. Vuodesta 1997 lähtien asiakasrakenteen kehitys on ollut johdonmukaista siten, että nuorten alle 25-vuotiaiden asiakkaiden osuus on laskenut tasaisesti ja vanhempien vastaavasti noussut. Muutos näyttää tapahtuneen pääosin yli 40 -vuotiaiden ja alle 20-vuotiaiden ikäryhmissä (kuvio 1.).



Kuvio 1: Ohjauksen asiakkaiden ikärakenne v. 1997–2005.

AmmatINVALINTA- JA URASUUNNITTELU- PALVELUT TÄNÄÄN

Ohjauksen asiakasrakenne näyttöytytään hyvin toisenlaisena kuin toimintaa aloitettaessa tai vielä muutama vuosikymmen takaperin. Tähän ovat vaikuttaneet monet tekijät kuten oppilaaohjausjärjestelmien kehittyminen, työelämän muutosten myötä lisääntynyt aikuisten ohjaustarve sekä ammatinvalinnanohjauksen tiiviimpi kytkeytyminen työhallinnon strategiaan tavoitteisiin. Vuoden 2005 aikana ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluissa päättyi lähes 32 000 ohjausta, joissa yksittäisiä asiakkaita oli

30 500. Lisäksi runsasta 5 000 asiakasta palveltiin päivystysluonteisen kertataipaamisen avulla. Vuonna 1999 internetissä julkaistulla AVO -ohjelmalla (www.mol.fi/avo) oli vuonna 2005 puolestaan vajaat 47 000 käyttäjää, joista alle 25-vuotiaita oli 2/3.

Valtaosa asiakkaista (64,3 %) oli 25 vuotta täyttäneitä. Kuten kuviosta 1 käy ilmi, on viimeisen 10 vuoden aikana alle 20-vuotiaiden osuus pienentynyt puoleen ja vastaavasti 40 vuotta täyttäneiden osuus miltei kaksinkertaistunut. Samalla peruskoululaisten ja lukiolaisten (10,4 %) sekä

keski- tai korkea-asteen oppilaitoksissa opiskelevien (5 %) osuudet ovat hieman vähentyneet.

Lähes joka toinen asiakas (47 %) oli työtön, työssä olevia asiakkaita puolestaan oli 20 % ja kolme neljännestä oli samanaikaisesti työnvälityksessä työnhakijana. Perusasteen koulutuksen oli suorittanut 36 % asiakkaista, keski-asteen miltei puolet (48 %) ja vähintään alimman korkea-asteen tutkinnon 16 %. Vajaakuntoisten asiakkaiden osuus (20 %) kasvoi edellisvuodesta, mikä tosin saattaa selittyä aiempaa huolellisemmallalla tietojen merkitsemiskäytännöllä.

Ohjauksen tuloksista

Päättäneiden ohjauksen määrä kasvoi hieman resurssien pienentymisestä huolimatta. Myös palvelutoiminnan volyymi kasvoi, etenkin henkilötyövuosiin suhteutettuna. Ohjauskeskustelujen määrä (lähes 70 000) lisääntyi selvästi. Yksittäistä asiakasta tavattiin keskimäärin 2,27 kertaa, mikä kuvastaa ohjausprosessien hienoista pidentymistä edellisvuosista. Asiakasneuvottelujen (noin 18 000) sekä annettujen lausuntojen määrä (lähes 1 350) on lisääntynyt vuodesta 2004, mutta ohjauksessa käytettyjen tukitoimenpiteiden (noin 7 200) määrä

väheni. Työpaikalla järjestetyt työkokeilut (lähes 4 700) kuitenkin lisääntyivät.

Valtaosa (42 %) asiakkaista laati ohjauksen tuella itselleen koulutussuunnitelman, työhön liittyviä suunnitelmia puolestaan laati 21 %. Lopun 37 % osalta ohjaus päättyi johonkin muuhun ratkaisuun – mm. eri vaihtoehtojen kartoittamiseen ja ratkaisun siirtämiseen myöhemmäksi (15 %), ohjauksen keskeytymiseen (6 %), muihin palvelujärjestelmiin ohjaamiseen (5 %) tai eläkeratkaisuun (4 %).

Tilastojen valossa asiakastyö siihen liittyvine oheistoimintoineen vie keskimäärin noin kaksi kolmasosaa psykologien työajasta. Henkilökohtaisen ohjauksen lisäksi psykologit osallistuvat myös välillisesti yksilöjen urasuunnitelmien tukemiseen; asiakaskonsultaatioita tarjottiin vajaan 9 400 asiakkaan asiaan ja eri yhteistyökumppaneiden kanssa neuvoteltiin yhteistyöstä runsaat 22 000 kertaa. Lisäksi ammatinvalintapsykologit osallistuivat työvoimakoulutuksen suunnitteluun, opiskelijavalintoihin ja seurantakoukuihin vajaan 1 200 kertaa ja asiakasryhmien suunnitteluun ja toteutukseen 1 200 kertaa niinikään.

Tässä vuosikirjassa on eri yhteyksissä mainittu työhallinnon ammatinvalinnanohjauksen tuottavuuden ja toiminnan arviointiin liittyvä raportti. Toiminnan arvioinnin suhteen raportissa todettiin mm. että tilastointi ei nykyisellään – monista syistä johtuen – anna riittävän tarkkaa kuvaa toiminnasta ja sen tuloksista. Niinpä tarkoituksena on tehdä tilastoinnissa ryhtiliike vuoden 2007 alusta siten, että suoritteet tulevat merkityiksi tietojärjestelmään entistä systemaattisemmin ja yhdenmukaisemmin. On kuitenkin muistettava, että työhallinnon ammatinvalinta ja urasuunnittelupalvelut ovat täysin psy-

kologien varassa. Psykologien toimenkuvat sisältävät kuitenkin paljon muitakin tehtäviä kuin henkilökohtaista asiakastyötä, joten tilastot eivät kerro toiminnasta kuin osan. Kuten em. raportissa todetaankin, on auttamistyön vaikuttavuutta erittäin vaikea todentaa ja toiminnan kuvaus voi olla paljon hyödyllisempää kuin sen tarkka kvantifiointi. Erilaiset tavat kuvata toimintaa eivät kuitenkaan ole toisiaan poissulkevia vaan pikemminkin toisiaan täydentäviä. Olennaisin tulos on loppujen lopuksi tilanteeseensa ratkaisun löytänyt asiakas.



TYÖMINISTERIÖ

Toimeenpano-osasto

Työvoiman kehittäminen ja ohjaustiimi

Postiosoite: PL 34,

00023 VALTIONEUVOSTO

Puhelin 010 60 4001

e-mail: etunimi.sukunimi@mol.fi

Internet: <http://www.mol.fi>

ARBETSMINISTERIET

verkställande avdelningen

Teamet för utveckling och vägledning
av arbetskraften

Postadress: PB 34,

00023 STATSRÅDET

Telefon: 010 60 4001 (växel)

e-mail: fornamn.efternamn@mol.fi

Internet: <http://www.mol.fi>