

Tutka-malli ja sen yleiset lähtökohdat (Ote raportista)

TE-toimiston asiakkaiden palvelutarpeiden sisällöissä heijastuu kansalaisten alati muuttuva suhde työelämään ja työmarkkinoihin. Muuttuva suhde kumpuaa sekä työelämän muutoksista että myös kansalaisissa itsessään tapahtuvista muutoksista suhteessa työhön. Suomessa työelämän keskeinen ja yhä käynnissä oleva muutos on siirtyminen teollisuusyhteiskunnasta palveluyhteiskuntaan. Oltuaan käynnissä ainakin 1980-luvun puolivälistä muutos on saanut uuden vaihteen 2000-luvulla Suomen teollisuuden perinteisen teollisen ytimen, paperiteollisuuden sekä perinteisen teknologiateollisuuden rakennemuutosten myötä. Kansalaisten näkökulmasta turvalliset, työtehtäviltään selkeät ja elinikäiset urat ovat nyt eilispäivää. Tilalle ovat tulleet työurien katkoksellisuus ja välttämättömyys siirtyä yhä useammin asemasta toiseen työelämässä, kouluttautua ja uudelleen kouluttautua samalla kun työtehtävien sisällöt ovat muuttuneet manuaalisista tehtävistä ”korvien väliin” ja toteutettavaksi lisääntyneessä vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Kaikkiaan kansalaisten ”työ –suhde” on plastinen, ”muovattavissa oleva” (Vähämöttönen, Keskinen & Parrila 1994). Myös työsuhteen muodot – perinteisen palkkatyön ja yrittäjyyden oheen syntyvät niiden uudenlaiset yhdistelmät ja hybridit, kuten osuuskunnat – ovat työelämän suuntautumisen lähtökohtana yhtä lailla kuin yksilöllinen ”soveltuvuus” työelämän vaatimukseen (Adams & Arnkil 2013).

Kaikkiaan voitaneen tiivistäen todeta, että asiakkaiden suhde työhön on nyt aiempaa kompleksimpi ja ”utuisempi”, jossa työelämässä aukeavia vaihtoehtoja täytyy työstää ja tehdä näkyväksi aiempaa intensiivisemmin. Asiakkaiden tulisi löytää aktiivinen suhde omaan (työ)elämäänsä ja asiakaspalveluprosessin tulisi tukea asiak-

kaan toimijuuden kehittymistä. Ohjauksellinen asiakastyö luo työelämän siirtymissä oleville asiakkaille tilan, jossa toimijuutta voi kehittää. Kansalaiset tekevät tänä päivänä tuossa tilassa hyvin erilaisia ”suunnanottoja” työelämän suhteen (Vanhalakka–Ruoho 2008). Ohjauksellisen asiakaspalveluprosessin tehtävä on tarjota tarttumakohtia ja kiintopisteitä asiakkaiden erilaisille suunnamotoille. Toimijuus ja kyky suunnamotoihin edellyttävät ”pelikenttää”, jossa asiakkaan oma yksilöllisyys voi muovautua sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ohjaajan ja/tai muiden samassa asemassa olevien kanssa.

Seuranta- ja arviointijärjestelmän kehittämisen näkökulmasta tarvitaan nyt väline, jolla pystytään kuvaamaan ”pelikenttä”, jossa asiakkaat muovaavat suhdettaan työelämään ja se, miten he tuossa kentässä liikkuvat. Asiakasprosessi on asiakkaan liikettä työelämän siirtymissä ja asiakasprosessin seuranta on tuon liikkeen tunnistamista ja näkyväksi tekemistä.

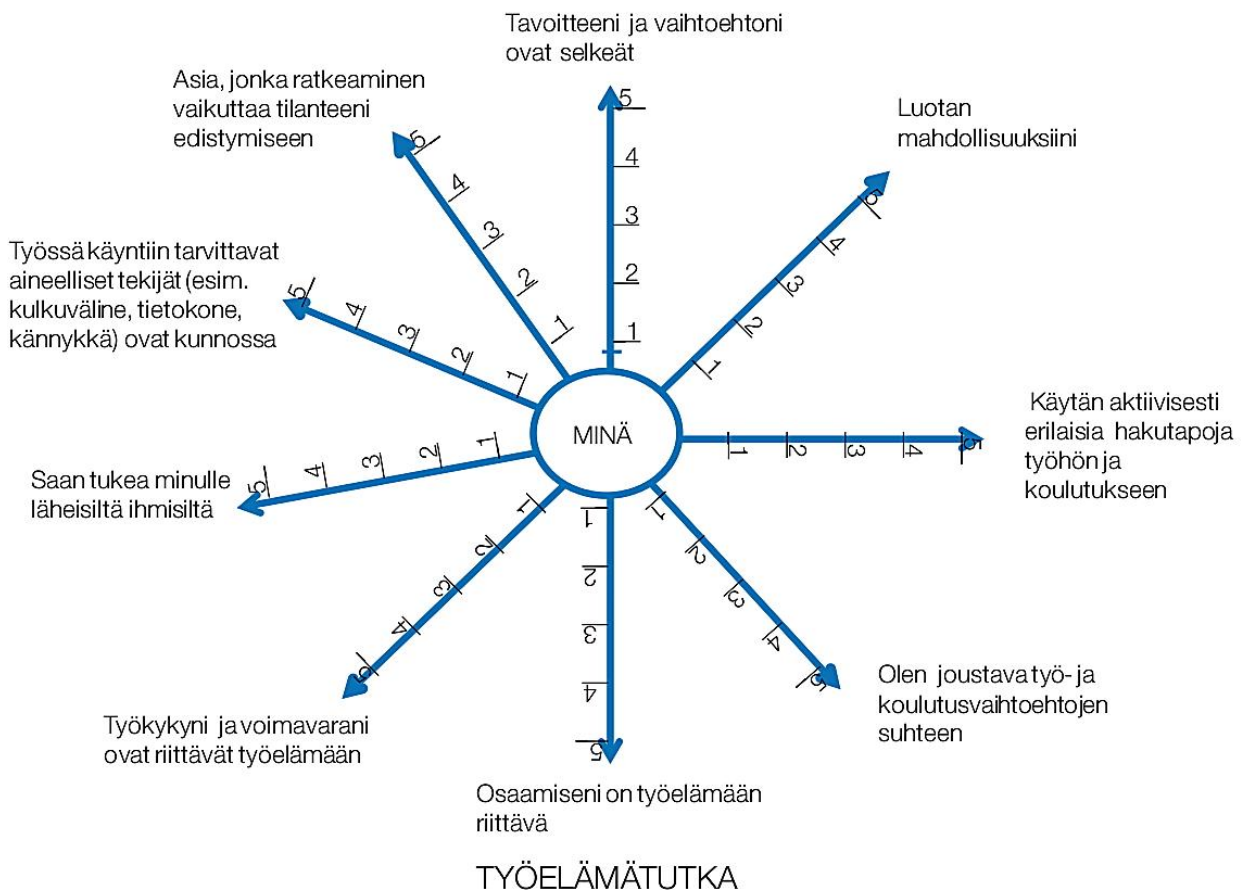
Tässä tutkimuksessa liikkeen tunnistamiseksi ja näkyväksi tekemiseksi on omaksumtu Tutka-malli. Työelämätutka on mallista johdettu asiakastyön seurannan ja arvioinnin väline sekä samalla kuvaus asiakkaan työelämäsiirtymien kentästä, jossa hän asiakasprosessin aikana liikkuu. Tutkalla ”voidaan havaita, seurata ja mitata kohteiden suunta, etäisyys, nopeus” määrittelee Wikipedia2. Tavoitteena tässä tutkimuksessa on kehittää menetelmä, jonka avulla voidaan havaita asiakkaan liikkeen ”suunta”, kuljettu ”etäisyys” ja liikkeen kesto eli ”nopeus”.

Työelämätutka nostaa siis keskiöön liikkeen, välitilan ja ylipäättään asiakkaan suhteen omaan työelämätilanteeseensa. Keskiössä ei nyt ole asiakas ja hänen ominaisuutensa eikä työelämä sinänsä vaan jokin, joka on niiden ”välillä” ja jota ohjaaja/asiakastyöntekijä ja asiakas yhdessä asiakaspalveluprosessin aikana muovaavat. Työelämätutka ”pyyhkii” yli maiseman ja tuo näkyviin maastosta kulkuväyliä, joita voi matkalla hyödyntää samoin kuin esteitä, jotka tulee selvittää.

Työelämätutka on kehkeytynyt tutkimusprosessin aikana ja tarkentunut alueel-

lisissa kehittämisprosesseissa, työpajoissa ja tutkimusryhmän yhteisissä reflektioissa. Samalla sitä ovat virittäneet useat erilaiset lähtökohdat kansalaisten ja työelämän suhteesta ja ohjauksen roolista. Kansalaisten työelämäsuhteen kuvauksina virikkeenä ovat olleet Schmidin (2006) teoria siirtymätyömarkkinoista ja jousto-turvan käsitteestä ja Hirschin (2012) integratiivinen uraresurssimalli, jonka mukaan ohjauksella pyritään kehittämään neljää ”uraresurssia”: inhimillistä pääomaa (esim. yksilön kykyä vastata ammatin vaatimuksiin), sosiaalista pääomaa (yksilön sosiaalisten suhteiden verkostoa), psykologisia resursseja (psykologiset tilat ja ominaisuudet, kognitiot, motivaatio, tunteet), uraidentiteettiresursseja, jolla viitataan yksilön tietoisuuteen itsestään työntekijänä, ammatillisista intresseistään, tavoitteistaan ja arvoistaan ja työn merkityksestä. Muuttuneen työelämäsuhteen heijastumina ”suhteiden psykologia” (Gergen 2009, Vanhalakka-Ruoho 2007 ja 2010), voimavarakeskeisyys (Riikonen 2000; deShatzer 2007, Siitonen 1999), sosiodynaaminen ohjaus (Peavy 2000 ja 2004), Lewinin (1948) kenttäteoria ja elämänkenttä-menetelmät (Vähämöttönen, Keskinen & Parrila 1994; Peavy 1999) ovat virittäneet osaltaan Työelämäntutkan kehittelyä. Työelämäntutkalle ja sen pohjalta viriävälle asiakaskontaktille ohjauksen käsitteellistäminen (työelämä)kytkeytymien edistäjäksi (Richardson 2009) on ollut varsin merkittävä.

Työelämätutkan ulottuvuudet



Tavoitteeni ja vaihtoehdoni ovat selkeät

Konkreettinen toiminta kohti työelämää, koulutusta tai muuta elämäntilanteen ratkaisua edellyttää selkeää ja konkreettista tavoitetta, jonka asiakas kokee itselleen merkitykselliseksi ja hyödylliseksi sekä realistiseksi ja saavutettavissa olevaksi.

Sitoutumista ja vastuun ottamista vahvistaa tavoitemielikuva, joka sisältää ensisijaisen tavoitteen lisäksi myös vaihtoehtoja. Tavoitteen toteuttamista ja motivaation ylläpitämistä varmistavat konkreettiset välitavoitteet ja suunnitellut askeleet kohti tavoitetta.

Pulliaisen (1995) koonnista ohjauksesta tehdyistä selvityksistä voi todeta, että tavoitteiden selkiytyminen on keskeinen asiakkaiden ohjaukselle asettama odotus ja myös asiakkaiden ohjaukseen kokeman tyytyväisyyden kriteeri.

Luotan mahdollisuksiini

Mahdollisuuksien arviointi sisältää sekä ns. kykyuskomukset ('minäpystyvyysuskomukset') että kontekstiuskomukset (Siitonen 1999). Kykyuskomusten pohjalta asiakas arvioi, miten ja millaisia tavoitteita hän kykenee saavuttamaan. Tämän arvion taustalla on laajemmin arviointia omasta tulevaisuudesta, menneisyyden kokemuksista sekä nykytilanteesta. Kykyuskomukset sisältävät ohjauksessa yleisesti pohdittavia teemoja kuten minäkäsitys, itseluottamus, vastuu. Kontekstiuskomukset liittyvät toimintaympäristön tarjoamien mahdollisuuksien arviointiin sisältäen esimerkiksi alueen ja alan työllisyystilanteen, koulutusmahdollisuudet, liikenneyhteydet. Luottamus omiin mahdollisuuksiin luo toiveikkuutta, joka ennustaa aktiivisuutta, vastuun ottamista sekä myös sinnikkyyttä vastoinkäymisten kohtaamisessa.

Käytän aktiivisesti erilaisia hakutapoja työhön ja koulutukseen

Ulottuvuus tuo esiin asiakkaan omaa toimijuutta ja vastuun ottamista sekä myös kompetensseja työhön ja koulutukseen haettaessa. Ulottuvuus ilmentää sitä, missä määrin asiakas tuntee erilaisia tiedonhakukanavia ja -menetelmiä liittyen työhön tai koulutukseen ja kuinka monipuolisesti hän käyttää niitä ja työvoimapalveluita yleisemminkin. Tällä ulottuvuudella arvioidaan myös asiakkaan työnhakukompetensseja; tuntee ja käyttääkö hän erilaisia työnhakukanavia ja -menetelmiä ja ovatko työnhakuasiakirjat kunnossa.

Olen joustava työ- ja koulutusvaihtoehtojen suhteen

Mm. ”joustoturva” -käsitteen pohjalta Työelämäututkaan nähtiin tärkeäksi sisällyt-

tää erikseen ”joustavuus” -ulottuvuus. Ulottuvuudella arvioidaan joustavuutta, jota selviytyminen muuttuvan työelämän, työmarkkinoiden ja koulutusrakenteiden maailmassa edellyttää. Työn paikan ja merkitysten muutokset omassa elämässä, asiakkaan siirtymät suhteessa työmarkkinoihin sekä työmarkkinoiden muutokset haastavat asiakkaita joustamaan sekä ammatillisesti että alueellisesti. Kyseessä voi olla esimerkiksi aiemmasta työstä ja ammatista luopuminen ja uuden vaihtoehdon löytäminen tai muuttaminen paikkakunnalta toiselle.

”Jousto” -ulottuvuus kytkeytyy ”turva” -ulottuvuuteen (Työssä tarvittavat aineelliset tekijät - esimerkiksi kulkuväline, tietokone, kännykkä - ovat kunnossa). Muutkin ulottuvuudet sisältävät jouston ja turvan elementtejä: esimerkiksi osaaminen, mahdollisuuksiin luottaminen, työkyky ja voimavarat sekä läheisten tuki luovat omalta osaltaan jouston mahdollisuuksia ja turvaa. Työelämäututkan avulla voidaan hahmottaa joustoa edistäviä ja sitä rajoittavia tekijöitä. Samoin sen avulla voidaan tunnistaa turvaa edistäviä ja rajoittavia tekijöitä.

Osaamiseni on työelämään riittävä

Ulottuvuus ilmaisee sitä, kuinka hyvin asiakkaan koulutuksen sekä työ- ja elämäkokemuksen kautta hankittu osaaminen vastaa asiakkaan oman arvion mukaan työelämän ja ammattialan asettamia vaatimuksia. Osaamista tarkastellaan suhteessa asiakkaan vaihtoehtoihin. ”Yleistutkassa” osaamisen arviointi tapahtuu yleisellä tasolla ja perustuu kokemukselliseen tietoon sekä todistuksiin ja muihin vastaaviin dokumentteihin. Perusteellisempi osaamisen arviointi tehdään 2. palvelulinjalla ja se edellyttää täsmennettyjä osaamisen kartoitus- ja arviointimenetelmiä ja kenties myös erityistä ”osaamistutkaa”.

Työkykyni ja voimavarani ovat riittävät työelämään.

Ulottuvuudella arvioidaan asiakkaan työkykyä, terveydentilaa suhteessa työnha-

kuun ja työssä käyntiin tietyllä ammattialalla sekä fyysisiä että henkistä voimavaroja suhteessa asiakkaan tavoitteisiin. Tämän ulottuvuuden alueella tapahtuvien muutosten taustalla voi olla esim. työkyvyn ja voimavarojen tarkempi arviointi, niiden vahvistaminen ja sopivan työn löytäminen työkokeilujen, kuntouttavan työtoiminnan, työelämävalmennuksen ja muiden toimenpiteiden kautta.

Saan tukea minulle tärkeiltä ihmisiltä

Ulottuvuus kuvaa asiakkaan sosiaalisia voimavaroja, millaista tukea asiakas saa lähipiiriltään, perheeltään, ystäviltään tai muilta läheisiltä ihmisiltä, jotka voivat olla myös palvelujen tarjoajia ja viranomaisia. Tällä ulottuvuudella voi tulla esiin myös se, miten tärkeät ihmiset eivät tue tai jopa estävät ja hankaloittavat asiakkaan pyrkimyksiä kohti tavoitteitaan. Tavoitteiden saavuttamisen kannalta on oleellista, miten turvallisena, tukevana, mahdollistavana ja arvostavana asiakas pitää omaa kontekstiaan. Ulottuvuus kuvaa asiakkaan taustatilannetta, johon hänellä on kuitenkin myös itsellään mahdollisuuksia vaikuttaa.

Toimeentuloni ja työssä käyntiin tarvittavat aineelliset tekijät (esimerkiksi kulkuväline, tietokone, kännykkä) ovat kunnossa.

Työhön ja koulutukseen hakeutumisen mahdollistaa riittävä ”taustaturva” eli riittävät taloudelliset ja aineelliset resurssit. Tähän liittyy asiakkaan arvio siitä, ”kannattaako” työn tekeminen yleensä suhteessa nykytilanteeseen. Toisaalta tällä ulottuvuudella tulee esiin käytännölliset mahdollisuudet käyttää aktiivisesti esimerkiksi monikanavaisia työnhakupalveluita (tietokone, kännykkä) tai käydä työssä pidemmän matkan päässä (kulkuvälineet, kulkuyhteydet).

Tämä ulottuvuus on erilainen verrattuna muihin ulottuvuuksiin. Se voi olla keskeinen ulottuvuus, joka vaikuttaa siihen, onko liike muilla ulottuvuuksilla mahdollinen. Se on osittain ikään kuin taustatekijä, jonka avulla voidaan ymmärtää esimerkiksi ”jumi-tilanteita” eli sitä että asiakkaan tilanne ei etene monista toimenpiteistä

huolimatta. Kuitenkin ohjausprosessin aikana myös tällä ulottuvuudella voi tapahtua muutoksia (esimerkiksi velkaneuvonta tai työnhaun/työssä käymisen edellyttämien välineiden hankinta).

Lähde:

Ohjauksen liike näkyviin- Tutka ja TE-toimistojen ohjauspalvelut

Seurannan ja arvioinnin prototyyppi. TEM 32/2013

Spangar, Arnkil, Keskinen, Vanhalakka-Ruoho, Heikkilä, Pitkänen