

Asiakkaan kanssa ja puolesta työllisyyspalveluissa - tuloksia ohjausammattilaisten haastattelusta

Toni Kosonen, ohjauksen yliopistonlehtori
Opettajankoulutuslaitos, Jyväskylän yliopisto
toni.m.kosonen@jyu.fi

Tutkimuksessa mukana myös: Sanna Vehviläinen, Heli
Pesonen, Hanna Nuutinen ja Anne-Mari Souto





Lähtökohtia

- Mikä [koulutukseen sisältyvässä] työskentelyssä oli merkityksellistä sinulle?

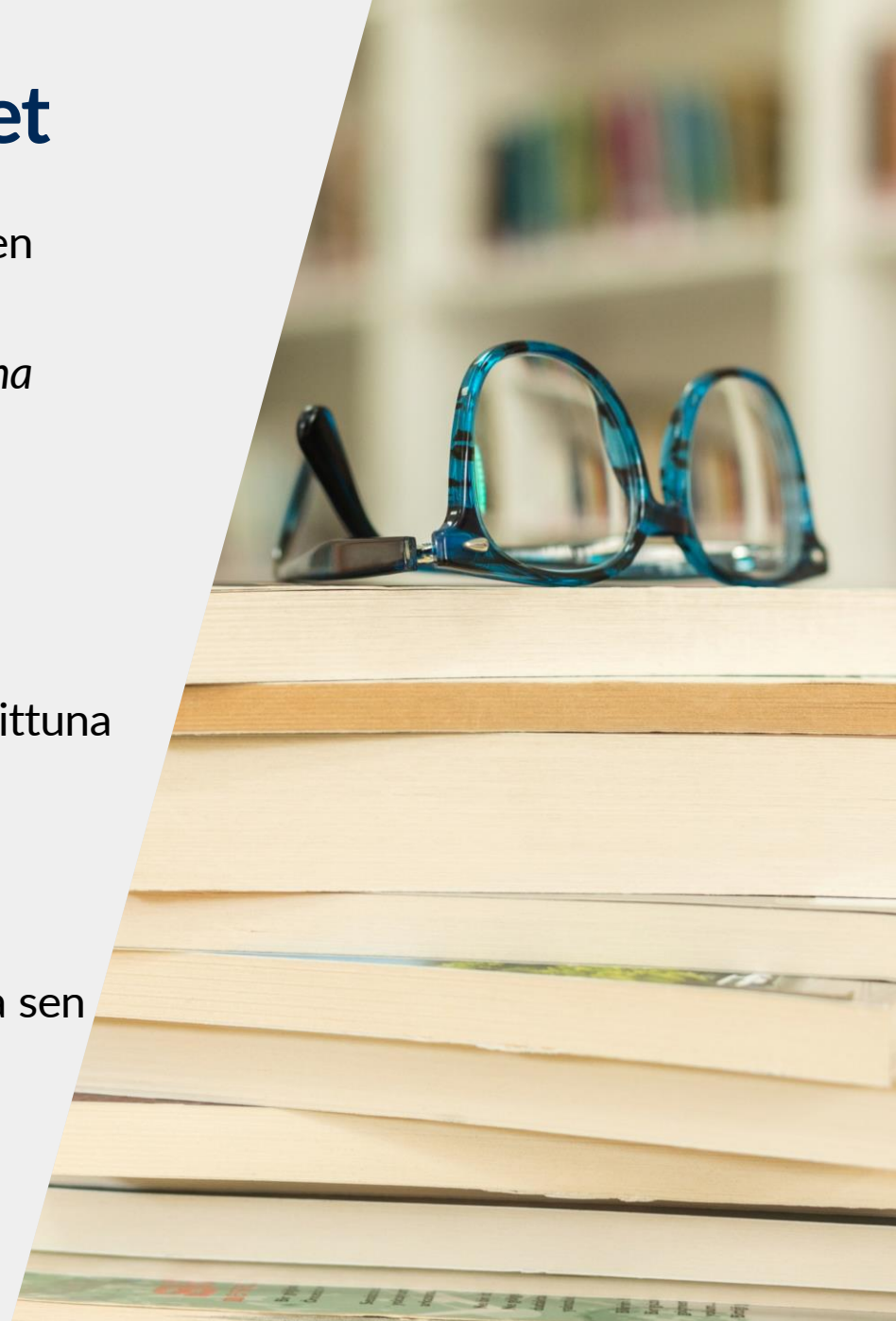
*[...] Merkityksellistä oli se yhteinen keskustelu. [Vertaisten kanssa] niiden samojen asioiden pureskelu, kun aika monessa [kohtaa] tosiaan huomasi, että ei ole yksin näitä asioita miettinyt, vaikka juuri tätä **ristiriitaa sen virkaroolin ja valmentajaroolin kanssa** – että kyllä kaikki ihan niiden samojen juttujen kanssa on miettinyt ja pohtinut.*

***Osa on sitten löytänyt niihin ratkaisuja ja osa toisenlaisia ratkaisuja**, niin sitten yhdessä pystyi käymään läpi, että toimisiko tämä minulla. Koska tottahan on sekin, että ne pitää aina suhteuttaa siihen omaan työhön ja omaan tyyliin toimia. [...] Kun pääsi yhdessä keskustelemaan niistä tilanteista ja niistä omista kokemuksista ja omasta ammatti-identiteetistä, niin sekin oli tärkeää, että sitä muotoiltiin yhdessä keskustellen ja toisiin suhteutuen.*



Tutkimusta virittäneet kysymykset

- Lähtökohtana huomio työllisyyspalveluiden asiakastyötä tekevien kokemasta ja raportoimasta jännitteestä *työllisyyden hoidon institutionaalisten odotusten ja ohjaukseen ammatillisena toimintana liitettyjen tavoitteiden ja ihanteiden välillä*
 - yhtäältä: viranomaisen vs. ohjaajan/valmentajan roolit = ”kaksoisrooli” (osalla haastatelluista)
 - toisaalta: työllisyyttä kohti valmentava ja motivoiva työote (valmennus, valmentava ohjausote) vs. ohjaus holistisesti tulkittuna
- Miten asiakastyötä tekevät ratkovat tätä jännitettä käyttäen *ammatillista harkintakykyään ja -valtaansa?*
- Miten *ohjaus* asettuu ja paikannetaan työllisyyden hoidon institutionaalisiin puitteisiin? Miten sitä tulkitaan, millaisia tapoja sen toteuttamiselle muotoutuu?
- **Aineistona** 16 työllisyyden hoidon asiakastyötä ja ohjaustyötä tekevien teemahaastattelua





Ohjausymmärrysten vaihtelu työllisyyspalvelukontekstissa – tutkimusnäkökulma taustaksi

- Ohjausalan tutkimuksessa on käyty keskustelua ”työllisyysohjauksen” (employment guidance) ja (ura)ohjauksen (career guidance) välisestä suhteesta ja painotuksista työllisyyspalveluissa (Bimrose & Brown 2019; Whelan, Murphy & McGann 2021)
- Kysymys ohjauksen tulkinnasta ja paikasta/asemasta työllisyyden hoidon prosesseissa
- **Whelan, Murphy ja McGann (2021)** ovat hahmottaneet ohjauksen erilaisia tulkintoja suhteessa erilaisiin työllisyyspoliittisiin painotuksiin ohjauksen jatkumomallilla (an employment guidance continuum)
 - Se avaa näkökulmia yhtäältä työllisyyspolitiikan painotusten vaihteluun, paikallisiin käytäntöihin sekä painotuksiin, joita yksittäiset ammattilaiset voivat työssään ottaa ammatillista harkintaansa käyttäen
 - Kirjoittajat erittelevät jäsenyyksen kautta kirjallisuutta erilaisista ohjauksen työotteista työllisyyden hoidon kentällä



Työllisyyden hoidon ohjauksen jatkumo (Whelan, Murphy & McGann 2021)





Asiakkaan kanssa ja puolesta -näkökulma



- Tutkimuksen tarkempana kohteena ovat **ohjausammattilaisten tavat tulkita ja rakentaa suhdetta asiakkaaseen ja toimia asiakkaan kanssa ja puolesta suhteessa työllisyyspalveluiden toimintakontekstiin ja siellä läsnäoleviin odotuksiin**
- Näkökulma kiinnittyy keskusteluihin asiakkaan *asianajajan roolista* (advocacy; esim. Kozan & Blustein 2018; Plant & Kjaergård 2016) ja *kanssatoimijuudesta* (Toiviainen 2022)
- Käsitteet liittyvät ajatukseen siitä, että ohjaustyöhön sisältyy tärkeänä osana toiminta, joka suuntautuu ”varsinaisen” ohjauksen ulkopuolelle, kontekstiin, jossa toimitaan ja jossa asiakkaan prosessi etenee
- Haastatteluissa asiakkaan ”asianajamisesta” kysyttiin suoraan ja niissä muutenkin puhutaan paljon tilanteista, joissa asiakkaan etua erilaisilla tavoilla puolustetaan joko suoraan toimien tai asiakkaan kanssa toimien, häntä tukien (esim. erilaisiin tuki- ja muihin päätöksiin liittyen)



Repertoaarien analyysi – erilaisia ”hattuja” sovittamassa

- Tutkimuksen menetelmälliset lähtökohdat ovat ns. diskurssianalyysissä ja tarkastelun kohteena ovat **tulkintarepertoaarit** (Potter & Wetherell 1987), jotka tässä kuvastavat erilaisia tapoja jäsentää ohjaussuhdetta; niihin sisältyy tulkinta suhteen luonteesta, ohjauksesta ja sen tavoitteista, ohjattavasta ja ohjaajasta ja heidän asemista suhteessa toisiinsa
- **Repertoaareja voisi havainnollistaa valikoimana hattuja, joita ohjausammattilaisella on hattuhyllyssään:**
 - Niissä ei ole kyse henkilön ominaisuuksista tai asenteista, vaan niitä voi tilanteesta riippuen vaihdella
 - Hattujen kokoelma ilmentää tarjolla olevaa valikoimaa erilaisia tapoja tulkita ja jäsentää omaa toimintaansa – ja vastata erilaisiin odotuksiin ja vaatimuksiin = ”yhdenlaisia ja toisenlaisia ratkaisuja”
 - Niihin sisältyy usein vaatimus perustella, tehdä tiliä ratkaisusta
 - Sisältyy tietty ajattelu asiakkaan ongelmista ja ratkaisuksista, tietty suhde, tietty auktoriteetti ja valta sekä tietynlainen toiminta





Tutkimuksen tuloksia





Neljä repertoaria / ”hattua”



Kunnollisuuteen kasvattajan hattu

- Näkökulma lähtee (moraalisen) kasvatuksen orientaatiosta, ajatuksesta, että asiakas ei ymmärrä parastaan (taustalla esim. kehityshistoria) ja tarvitaan työtä motivaation rakentamiseen kohti työllistymistä
- Yhteistyö mahdollista vasta, kun asenne saatu muutettua
- Ohjaus valmennuksena
- **Mukautuminen** työllisyyden edistämisen odotuksiin ja aktivoinnin eetokseen



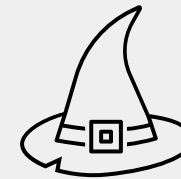
Holistisen huolenpitäjän hattu

- Näkökulma lähtee yksilön tarpeiden kokonaisvaltaisen huomioon ihanteesta; painotetaan aitoa asiakkaan kohtaamista, ajan antamista asiakkaan tarpeiden mukaan
- Ohjaus holistisena ”huolenpitona”, erontekoa viranomaisohjaukseen
- **Kriittinen suhde** työllisyyden edistämisen vaatimuksiin ja institutionaalisiin puitteisiin, jotka ovat vastoin asiakkaan kohtaamisen ihanteita ja tarpeita



Pragmaattisen rinnalla kulkijan hattu

- Näkökulma lähtee tasa-arvoisesta ohjattavan kohtaamisesta; painotetaan asiakkaan autonomian tukemista suhteessa ympäristön realiteetteihin
- Pyrkimyksenä tehdä selkeästi näkyväksi puitteet, joissa ohjaus toteutuu; ohjaus tasa-arvoisena dialogina
- **Liittolaissuhde** asiakkaan kanssa työllisyyden edistämisen prosesseihin, näitä asetetaan tarkastellaan ja arvioimaan yhdessä



Kriittisen problematisoijan hattu

- Näkökulma nostaa esiin sosiaalisen kontekstin ja erilaisten sosiaalisten kategorioiden merkitystä ohjausta ja asiakkaan prosessia puitteistavina tekijöinä
- Huomiota kiinnitetään erilaisten ryhmien kohtaamiin haasteisiin (eism. maahanmuuttotausta, etninen, rodullistettu asema, kielellinen toimintakyky)
- **Kriittinen suhde** työllistettävyyden ja aktivoinnin ideoihin

Ohjaussuhteen rakentamisen tulkintoja

- aineisto-
esimerkkejä





Kunnollisuuteen kasvattajan hattu



- Ohjaussuhde rakentuu epäsymmetrisenä, ohjaaja asemoituu ”paremmin tietäjäksi”, ohjattavien tyypillisten prosessien tuntijaksi; ohjattava ohjaajan valmentavan interventiotoininnan kohteena
- *Ja motivointi kohti työelämää, se on meidän hommamme kuitenkin tässä: korostaa sitä työn merkitystä. Se ei ole [aina] ykkösenä niissä omissa tavoitteissa. Se on hautautunut jonnekin se koko työllistymisajatus. Ne on vaan tottuneet sitä työmarkkinatukea nostamaan, ja joudutaan muistuttamaan, että se on kuitenkin vastikkeellista sitä kautta, että sen työnhakijan velvollisuuden kautta se työllistymisajatus siinä olisi. [...] Työikäisen ihmisen työelämä on kuitenkin iso osa sitä hyvinvointia. Ja sosiaalinen puoli kuuluu siihen myös ja sitten se merkityksellisyyden kokemus, mitä työn kautta saa.*

Holistisen huolenpitäjän hattu



- Ohjaussuhde tulkitaan ”aidon” kohtaamisen ihanteiden kautta, työtä tehdään ”omalla persoonalla”; ohjaaja huolenpitäjä, empaattinen kuuntelija, kannattelija; ohjattava kuvautuu hauraana, apua kokonaisvaltaisesti tarvitsevana yksilönä
- *Me ollaan ruohonjuuritasolla, että puhutaan kaikesta, iloista ja suruista, työnhausta ja opiskelusta. Kaikesta. En kirjoita koneella silloin, kun juttelen. [...] On läppäri kiinni, meillä on katsekontakti ja ihminen puhuu.*
- *[Asiakaslähtöiseen otteeseen] liittyy sellainen inhimillisyys myös. Ja sellainen että... ehkä tässä työssä voi siitä omasta persoonastaankin antaa vähän enemmän, kuin siinä viranomaistyössä.*
- *Olen jättänyt omaa arvoonsa tilastojen tuijotukset. Meillä on se asiakas keskiössä ja se ihminen, jolle halutaan paras mahdollinen tapa mennä eteenpäin.*

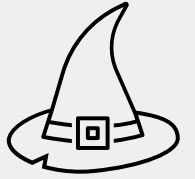


Pragmaattisen rinnalla kulkijan hattu



- Ohjaussuhde rakentuu tasa-arvoisena kumppanuutena; haetaan yhteisiä merkityksiä, realistista näkökulmaa asioihin yhdessä; asiakkaan äänenä toimimisen painotus erilaisissa prosesseissa (prosesseja sinällään ei välttämättä problematisoida)
- *Ehkä ajattelen, että olen asiakkaan asioissa asiakkaan rinnalla kulkija, ehkä se on se ydin: tukena siinä selvittelytyössä ja semmoisena asioiden peilaajana jotenkin siinä. Ehkä joskus sanoittajana, tarkastelijana. [Sellainen] joka lempeästi ohjaa jotenkin yhteistyössä sen asiakkaan kanssa, etten ole kuitenkaan sellainen, [joka työntää] asiakasta sinne, minne hän ei välttämättä halua. Olen aktivointisuunnitelmissa mukana, vaikken päätöksentekijänä. [...] Olen asiakkaan mukana, asiakkaan äänenä tavallaan siellä ja semmoisena, [joka tsekkaa], miten prosessi on mennyt.*

Kriittisen problematisoijan hattu



- Siinä, missä pragmaattisen rinnalla kulkijan näkökulma on yksilön tilanteeseen keskittyvä, kriittisen problematisoijan repertoaarissa ohjaussuhdetta tarkastellaan tietoisena siihen liittyvästä vallasta ja sosiaalisten erojen ja eriarvoisuuden tekijöiden roolista
- Esimerkiksi sen problematisointi, miten työttömistä puhutaan – sekä kielellisen toimintakyvyn näkökulmien huomiointi:
- *Kun se on se leima, että kun olet työtön, niin olet laiska. Kyllä siitä joutuu ihan tuolla hallitusvaltuustotasolla vääntämään, että ei se ole aina siitä kysymys.*
- *[Joskus asiakas ei] uskalla sanoa virkailijalle, että voisitko puhua hitaammin tai voisitko puhua selkosuomeksi.*
- *Välillä olen toivonut, että vielä voimakkaamminkin [...] työllisyyspalvelut ylipäänsä ottaisi nämä asiat ja rasismin vastaisuuden ja kaiken sellaisen [...] tapetille ja puuttuisi siihen enemmän.*



Lopuksi

- Valikoima "hattu"/repertoaareja edustaa erilaisia tapoja vastata työ ensin -painotukseen, jotka voidaan kokea problemaattisina suhteessa ohjauksen ihanteisiin, mahdollisuuksia ovat:
 - Mukautuminen, ohjauksen tulkinta kasvatuksellisena ja valmentavana toimintana
 - Vastustaminen, ohjauksen ihanteiden tulkinta vastakkaisina ja jännitteisinä suhteessa työllisyyden edistämisen painotukseen
 - Ulkoistaminen, realiteettien tarkastelu ulkopuolelta asiakkaan kanssa samalla häntä tukien
 - Rakentava problematisointi, rakenteellisten tekijöiden huomioiminen, pro-aktiivinen asianajajan roolin toteuttaminen suhteessa paikalliseen, organisatoriseen ja laajempaa yhteiskunnalliseen kontekstiin

KYSYMYS: PUUTTUUKO VALIKOIMASTA JOKIN HATTU?





- Bimrose, J., & Brown, A. (2019). Professional identity transformation: Supporting career and employment practitioners at a distance. *British Journal of Guidance & Counselling*, 47(6), 757–769. <https://doi.org/10.1080/03069885.2019.1698008>
- Kozan, S., & Blustein, D. L. (2018). Implementing Social Change: A Qualitative Analysis of Counseling Psychologists' Engagement in Advocacy. *The Counseling Psychologist*, 46(2), 154–189. <https://doi.org/10.1177/0011000018756882>
- Plant, P., & Kjaergå, R. (2016). From mutualism to individual competitiveness: Implications and challenges for social justice within career guidance in neoliberal times. *Journal of the National Institute for Career Education and Counselling*, 36(1), 12–19. <https://doi.org/10.20856/jnicec.3602>
- Potter, J. & Wetherell, M. (1987). *Discourse and Social Psychology: Beyond Attitudes and Behaviour*. London, Thousand Oaks & New Delhi: SAGE.
- Toiviainen, S. (2022). Co-agency: Reconsidering agency in guidance practice. *British Journal of Guidance & Counselling*, 50(4), 547–556. <https://doi.org/10.1080/03069885.2022.2053065>
- Whelan, N., Murphy, M. P., & McGann, M. (2021). The enabling role of employment guidance in contemporary public employment services: A work-first to life-first typology. *British Journal of Guidance & Counselling*, 49(2), 200–212. <https://doi.org/10.1080/03069885.2021.1879374>





Tutkimuspoiminta: *miten ohjausammattilaiset puhuvat pitkäaikaistyöttömistä?*

- Tarkiainen (2021) erittelee neljä positiota, joihin **Kelan kuntoutusohjaajat** puheessaan asettelevat pitkäaikaistyöttömiä **työllistettävyyssdiskurssin** näkökulmasta (ajatus siitä, että yksilö on vastuussa työllistyvyydestään ja hänet on tarvittaessa ”aktivoitava” se oivaltamaan):
 - Motivoituneet (motivated)
 - Vastustavat (resistant)
 - Onnettomat (unfortunate)
 - Moitittavat (blameworthy)
- Tutkimus kiinnittää huomion ohjausammattilaisten tulkintoihin asiakkaista
- → Miksi tulkintoja tehdään? – Ehkä tulkinta on välttämätöntä, jotta voidaan orientoitua ratkaisemaan asiakkaan tilannetta jonkinlaiseen ymmärrykseen perustuen; mutta:
- → Millaiset tulkinnat kunnioittavat asiakasta, tunnustavat hänen kokemuksensa ja toimijuutensa?



Tarkiainen, L. (2021). Motivated, resistant, unfortunate and blameworthy – Positions constructed for Finnish long-term unemployed individuals through the employability discourse. *Nordic Social Work Research*, 11(4), 361–373. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1749457>

Table 1. Table of the four main positions.

Positions	Motivated	Resistant	Unfortunate	Blameworthy
Long-term unemployed individuals as agents	Active Forward-looking Close to employment Genuine will to gain employment	Non-committed Negative attitude and/or silence Opposing employability agenda	Helpless Vulnerable Victimized Misinterpreted	Severe problems Disruptive lifestyle Remote from labour market
Frontline workers as agents	Encouraging Providing information, time and opportunities	Persuading Regulating Controlling 'Parking'	Supporting Solving problems Providing empathy Rule-bending	Leaving alone Providing pedagogical advice
Responsibility	Shared	Partly individualized	On frontline workers	Mostly individualized



Lähteet (1/2)

- Fraser, N. (1998). Social justice in the age of identity politics: Redistribution, recognition, participation, WZB Discussion Paper, No. FS I 98-108, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB), Berlin. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/44061/1/269802959.pdf>
- Hertzberg, F. & Sundelin, Å. (2014). Counseling between recognition, justice and difference: the significance of power asymmetries, communicative projects and unintended consequences in career counseling of immigrants in Sweden. *International Journal of Educational and Vocational Guidance*, 14, 89–102. <https://doi-org.ezproxy.uef.fi:2443/10.1007/s10775-013-9261-z>
- Hooley, T. Sultana, R. & Thomsen R. (2018). The Neoliberal Challenge to Career Guidance: Mobilising Research, Policy and Practice Around Social Justice. Teoksessa Hooley, T. Sultana, R. & Thomsen R. (toim.) (2018). *Career Guidance for Social Justice. Contesting neoliberalism*. Routledge. 1-27.
- Hooley, T. Sultana, R. & Thomsen R. (toim.) (2018). *Career Guidance for Social Justice. Contesting neoliberalism*. Routledge.
- Hooley, T. Sultana, R. & Thomsen R. (toim.) (2020). *Career Guidance for Emancipation Reclaiming Justice for the Multitude*. Routledge.
- Hooley, T., Sultana, R., & Thomsen, R. (2021). Five signposts to a socially just approach to career guidance. *Journal of the National Institute for Career Education and Counselling*, 47(1), 59–66. <https://doi.org/10.20856/jnicec.4709>
- Kosonen, T. (2016) *Opiskeleva ammattimies, yhteiskuntaluokka ja sukupuoli. Tutkimus ammatilliseen aikuiskoulutukseen osallistuvista työläismiehistä*. Publications of the University of Eastern Finland, Dissertations in Social Sciences and Business Studies 128. Itä-Suomen yliopisto.
- Luhmann, N. (2004). *Ekologinen kommunikaatio*. Gaudeamus.
- Organisation for Economic Co-Operation and Development. (2004). *Career guidance and public policy: Bridging the gap*. Paris: OECD.
- Plant, P., & Kjaergård, R. (2016). From mutualism to individual competitiveness: Implications and challenges for social justice within career guidance in neoliberal times. *Journal of the National Institute for Career Education and Counselling*, 36(1), 12–19. <https://doi.org/10.20856/jnicec.3602>



Lähteet (2/2)

- Saarikoski, A. & Kovero, S. (toim.) 2013: Älä oleta – Normit Nurin! Helsinki: Seta ry, verkossa: https://www.dropbox.com/s/bfgw8cddd30vtkp/NORMIT_NURIN.pdf?dl=0
- Savickas, M. L., Nota, L., Rossier, J., Dauwalder, J., Duarte, M. E., Guichard, J., et al. (2009). Life designing: a paradigm for career construction in the 21st century. *Journal of Vocational Behavior* 75, 239–250. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.04.004>
- Siivonen, P. (2017). Who Is to Be Positioned as Employable? Adult Graduates' Educational and Working Life Pathways. Teoksessa Graduate Employability in Context (237–254). Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1057/978-1-137-57168-7_11
- Skeggs, Beverley (2014) Elävä luokka. Vastapaino. (Alkuteos: "Class, Self, Culture", 2004.)
- Souto, A.-M., & Sotkasiira, T. (2022). Towards intersectional and anti-racist career guidance. *British Journal of Guidance & Counselling*, 50(4), 577–589. <https://doi.org/10.1080/03069885.2022.2073583>
- Sultana, R. (2014). Pessimism of the intellect, optimism of the will? Troubling the relationship between career guidance and social justice. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 14(1), 5–19.
- Tarkiainen, L. (2021). Motivated, resistant, unfortunate and blameworthy – Positions constructed for Finnish long-term unemployed individuals through the employability discourse. *Nordic Social Work Research*, 11(4), 361–373. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1749457>
- Toiviainen, S. (2022). Co-agency: Reconsidering agency in guidance practice. *British Journal of Guidance & Counselling*, 50(4), 547–556. <https://doi.org/10.1080/03069885.2022.2053065>
- Vehviläinen, S. & Souto, AM. (2021). How does career guidance at schools encounter migrant young people? Interactional practices that hinder socially just guidance. *International Journal of Educational and Vocational Guidance*. <https://doi.org/10.1007/s10775-021-09467-2>
- Watts, A. G. (1996). Socio-political ideologies in guidance. Teoksessa Hawthorn, R., Kidd, J., Killeen, J., Law, B & Watts, A. G. (toim.) *Rethinking Careers Education and Guidance*. Routledge.
- Wikstrand, F. (2019). Norm criticism : a method for social justice in career guidance. Teoksessa Hooley, T., Sultana, R. & Thomsen, R. (toim.), *Career guidance for emancipation : reclaiming justice for the multitude*. London: Routledge, 216-231.

