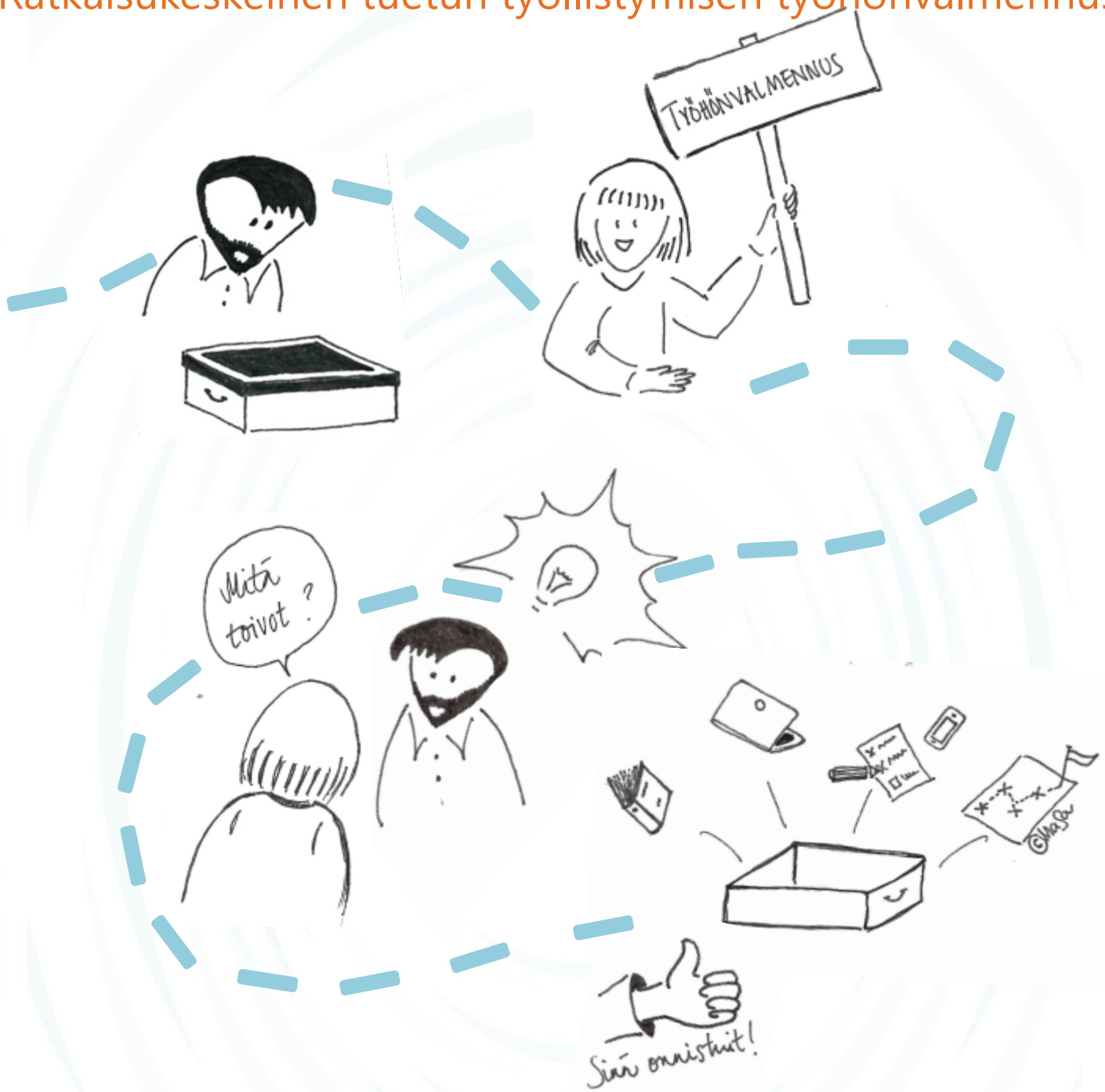


Ratkaisukeskeinen tuetun työllistymisen työhönvalmennus



KAIKU-hankkeen toiminnan lähtökohtana on ollut toimintaan osallistuvien ihmisten toimijuuden vahvistaminen. Suurin osa työllistymistä tukevista palveluista on asiakaslähtöisiä, mutta silti esimerkiksi kuntouttavasta työtoiminnasta vain kymmenesosa siirtyi kohti työllistymistä tai koulutusta vuonna 2013 Joensuussa. Työhönvalmennus toteutettiin KAIKUssa tuetun työllistymisen mene-

telmällä (Supported Employment) ja ratkaisukeskeisiä työmenetelmiä käyttäen.

Tuetun työllistymisen työhönvalmennus tarkoittaa tiivistettynä sitä, että ihminen on mukana palvelussa työllistymisen tai koulutukseen pääsemisen vuoksi, ei kuntoutumisen takia. Työhönvalmennusta ohjaa ajatus, että asiakas tarvitsee an-

siotyötä tai tutkintotavoitteisen opiskelupaikan, ei pitkää kuntoutumisen palvelupolkua tai työllistymiskelpoisuuden arviointia. Tämä ajatus selkeyttää työhönvalmennusta ja ohjaa pitämään toiminnan olennaisissa asioissa.

Tuetun työllistymisen työhönvalmennuksessa on vahva arvopohja ja sen keskeisiä arvoja ovat asiakkaan yksilöllisyyden tunnistaminen, itsemääräämisoikeuden toteuttaminen ja ajankäytön kunnioittaminen. Ratkaisukeskeisen ohjaustyön perusajatuksena on, että ihminen tietää itse ratkaisun omiin ongelmiinsa. Hän ei vain välttämättä tiedä, että tietää. Toisaalta ratkaisukeskeiseen työtapaan kuuluu se, ”ettei korjata sitä mikä ei ole rikki”, vaan ”tehdään lisää sitä, mikä toimii”. Näiden arvojen ja periaatteiden pohjalta KAIKUn työhönvalmennukseen muotoutui hyviä käytänteitä, joiden avulla pystyimme varmistamaan asiakkaan äänen kuuluvaksi ja kuulluksi tulemisen sekä sen, että työhönvalmennuksessa tavoitellaan asiakkaan tavoitteita.

Vapaaehtoisuus

Keskeinen asia sekä tuetun työllistymisen työhönvalmennuksessa että ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa on se, että palveluun mukaan tulevan ihmisen pitää aidosti saada itse päättää haluaako hän osallistua palveluun. KAIKUn työhönvalmennuksessa asiakas kutsuttiin tutustumiskäynnille, jonka aikana hänelle kerrottiin palvelusta mahdollisimman konkreettisesti sekä kysyttiin hänen omia toiveitaan palvelun suhteen. Tutustumiskäynnillä ei kyselyt asiakkaan tietoja tai taustoja,

vaan keskityttiin varmistamaan, että hän saa tietoa siitä, millaisesta palvelusta on kyse pystyäkseen arvioimaan voisiko siitä olla hänelle hyötyä. Jotta asiakkaalla olisi mahdollisuus miettiä ja punnita palvelun sopivuutta itselleen, ei päätöstä palveluun mukaan tulemisesta tehty tutustumiskäynnin yhteydessä, vaan työhönvalmentaja soitti asiakkaalle seuraavana päivänä ja kysyi hänen päätöstään. Päätöksen ollessa myönteinen, työhönvalmentaja varasi asiakkaalle tapaamisajan viikon sisälle.

Tietojen siirto

Perinteisesti työllistymispalvelut alkavat sillä, että palvelun toteuttaja saa tiedot asiakkaan historiasta lähettävältä taholta. KAIKUnsa toimittiin toisin; asiakkaan historiaa ei kysytty kolmansilta osapuolilta, vaan asiakas kertoi sen, minkä koki itse merkitykselliseksi. Näin varmistettiin kaksi asiaa; työhönvalmentajalla oli helpompi kohdata asiakas ilman ennakkokäsityksiä ja hänen oli helpompi kuulla, mikä asiakkaalle on merkityksellistä. KAIKUn aikana meiltä kysyttiin useita kertoja mistä voimme olla varmoja, että tiedämme kaikki työllistymisen esteet. Emme voineetkaan olla. Käytäntö kuitenkin osoitti, että ihmiset kertoivat hyvin rehellisesti ne asiat, jotka on ratkaistava ennen työllistymistä. Nämä asiat olivat usein sellaisia, joita ei perinteisesti kirjata työllistymisen esteiksi, kuten lastenhoitopaikan saaminen. Periaatteenamme oli, että työhönvalmentaja ei voi määritellä, kuinka suuri ongelma esimerkiksi terveysongelma on työllistymiselle. Olennaisinta on ihmisen subjektiivinen kokemus asiasta. Se, että tietoja ei kysytty

liittyy ratkaisukeskeisen työtavan periaatteeseen ”Älä korjaa sellaista mikä ei ole rikki”.

Tavoiteportaot

Asiakkaan äänen kuuluville saaminen on sekä tuetun työllistymisen mallin että ratkaisukeskeisen työmenetelmän keskeisiä tavoitteita. Tämä on myös työhönvalmennuspalvelussa tärkein ja keskeisin työvaihe. Jos asiakkaan ääntä ei saada palvelun alussa kuuluville, voi koko palvelu ohjautua väärille urille. Jotta KAIKUn työhönvalmennuksessa pystyttiin kuulemaan aidosti asiakkaan ääntä, otettiin käyttöön tavoiteportaot (goalng) työmenetelmänä. Niiden ideana on, että kynä on asiakkaan kädessä ja työhönvalmentaja auttaa häntä oivaltamaan ratkaisukeskeisiä kysymyksiä esittäen omat toiveensa ja tavoitteensa. Lisäksi tavoiteportaot konkretisoivat tavoitteen saavuttamisen hyödyt ja sen, mitä kaikkea ihminen on jo tehnyt tavoitteensa hyväksi.

Tavoite puretaan osatavoitteiksi, joiden saavuttamiseksi tehdään toimintasuunnitelma. Lisäksi tavoiteportaisiin kirjataan ylös asiakkaan toive siitä, millaista tukea hän työhönvalmentajalta toivoo.

Näin varmistetaan, ettei asiakasta turhaan ”ylipalvella” ja toisaalta hän saa tarvitsemansa määrän tukea. Keskeinen asia tavoiteportaissa on se, että ne ovat aina asiakkaan itsensä laatimat, kynä on hänen kädessään ja käytetyt sanat ovat hänen sanojaan.

Tavoiteportaiden käyttäminen edellyttää työhönvalmentajalta vahvaa ratkaisukeskeisen ohjauksen osaamista sekä uskallusta tehdä asioita toisin. Ta-

voiteportaita tehdessä valmentajan täytyy luottaa ja uskoa asiakkaan kykyihin eikä hän voi ”piiloutua” asiantuntijaroolin taakse kirjaamaan ylös asiantuntijan havaintoja keskustelusta. Tavoiteportaita tehdessä valmentajalla ei ole laisinkaan kynää.

Tasavertaisuuden vahvistaminen vuorovaikutuksessa ja fyysisessä ympäristössä

Asiakkaan toimijuuden tukemisen perusta on tasavertainen kohtaaminen ja vuorovaikutus. Näitä voidaan kuitenkin tukea myös fyysisellä ympäristöllä. KAIKUssa työtä hakevia asiakkaita pyydettiin mukaan palvelujen kehittämiseen. Asiakkaat osallistuivat näihin tilaisuuksiin aktiivisesti. Hankkeissa on tapana järjestää erilaisia seminaareja sidosryhmille ja yhteistyökumppaneille ja vasta hankkeen loppupuolella ymmärsimme, kuinka merkittävää olisi ollut järjestää näitä myös hankkeen asiakkaille. Yhden seminaarin ehdimme hankkeen asiakkaille järjestää ja sen teemana oli KAIKUn toiminnan arviointi. Seminaari oli erittäin merkittävä sekä hankkeen työntekijöille että siihen osallistuneille asiakkaille. Seminaareja kannattaakin järjestää tulevissa työllistymistä tukevista hankkeista, sillä ne vahvistavat hyvin konkreettisesti tasavertaisuutta ja tukevat yhteistä kehittämistä.

Fyysisellä ympäristöllä on todettu olevan suuri merkitys ihmisten hyvinvointiin ja muun muassa luovuuteen. Samoin sillä voidaan luoda tai vähentää erilaisia valta-asetelmia. Perinteisesti ohjausalan ammattilainen istuu pöydän toisella puolella ja asiakas toisella. Tämä on kuitenkin helppo mur-

taa käyttämällä erilaisia kalusteita. KAIKUssa hankittiin asiakastilaan pyöreä pöytä ja nojatuolit. Toimitilojen aulaan hankittiin sohva ja panostettiin siihen, että jokainen työntekijä tervehtii aulassa odottavaa ihmistä. Myös kahvi- ja teetarjoilua kehitettiin, mutta sitä ei saatu käytännössä toimimaan. Asiakkaiden antaman palautteen perusteella ”on helppo tulla ja mukava tunnelma”.

Työhönvalmennuksen toteuttaminen

KAIKUn työhönvalmennus perustui siis tuetun työllistymisen malliin ja ratkaisukeskeiseen työotteeseen. Työhönvalmennusta toteutettiin tavoitteellisesti edellä mainitun tavoiteportaiden ja toimintasuunnitelman avulla siten, että jokaisella tapaamisella oli teemansa. Työhönvalmentaja varmistti jokaisen tapaamisen lopuksi, millaista hyötyä tapaamisesta oli asiakkaalle ja he sopivat seuraavan tapaamis- tai soittoajankohdan. Keskeistä oli, että asiakas tietää mitä tehdään seuraavaksi, kuka tekee ja milloin jatketaan yhdessä. Vaikka asiakkaan toimijuutta tuetaan kaikin mahdollisin ta-

voin, on työhönvalmentajan vastuulla tarkistaa, että pysytään aikataulussa ja sovitut asiat tulevat tehdyksi.

Ratkaisukeskeinen työote ei siis tarkoittanut KAIKUn työhönvalmennuksessa erilaisten ratkaisujen esittämistä asiakkaalle, vaan sitä, että asiakkaan ääni nostettiin kuuluville ja asiakasta tuettiin oivaltamaan omat tavoitteensa ja omat voimavaransa niiden saavuttamiseksi.

Edellä esitetyistä syistä KAIKUn työhönvalmennusta ei ole kuvattu organisaatiolähtöiseksi prosessiksi, sillä työhönvalmennuksen sisältö vaihtelee jokaisen asiakkaan kohdalla. Kaikille yhteiset palvelun kohdat on kuvattu edellä. KAIKUn työhönvalmennus toteutettiin siis tuetun työllistymisen palvelumalliin pohjautuen ratkaisukeskeisin työmenetelmin.

Työhönvalmennuksen kesto vaihtelee hyvin paljon asiakkaiden välillä ja myös valmennuskertojen määrä. Yhteistä kaikille valmennusprosesseille on tiivis yhteydenpito.

KAIKUn työhönvalmennus

1. Asiakas kutsutaan tutustumiskäynnille
2. Tutustumiskäynnille asiakas ja työhönvalmentaja keskustelevat työhönvalmennuksesta ja siitä, mitä hyötyä siitä voisi olla asiakkaalle. Asiakkaalta kysellään hänen toiveitaan työhönvalmennuksen suhteen, mutta hänen koulutus- ja työtaustansa tai työllistymisen esteitä ei kartoiteta. Tutustumiskäynnin jälkeen asiakas jää miettimään työhönvalmennuksen aloittamista.
3. Työhönvalmentaja soittaa asiakkaalle seuraavana päivänä ja kysyy asiakkaan päätöstä. Mikäli asiakas päättää lähteä mukaan, sovitaan puhelimesta ensimmäinen valmennustapaaminen viikon sisälle.
4. Ensimmäisessä valmennustapaamisessa työstetään tavoiteportaita ja niiden pohjalta toimintasuunnitelmaa. Tavoitteen kirkastamiseen käytetään tarvittaessa aikaa, sillä se ohjaa koko valmennusprosessia.
5. Työhönvalmennusta toteutetaan tavoiteportaiden ja toimintasuunnitelman pohjalta. Työhönvalmentaja varmistaa aikatauluissa pysymisen ja sovittujen tehtävien toteutumisen. Jokaiselle valmennustapaamiselle on oma teemansa, jotka muodostuvat toimintasuunnitelman pohjalta.
6. Säännöllisin väliajoin tarkistetaan, ollaanko kulkemassa kohti tavoitteita.
7. Työhönvalmentajan tuki jatkuu tavoitteen saavuttamisen jälkeen, jotta varmistetaan ihmisen kiinnittyminen työhön tai opiskeluihin.