

Asiakaslähtöisyys ohjaustyössä

28.10.2022

Usein ajatellaan osaamisen olevan sama kuin tutkinto tai ammatti. Meillä kaikilla on kuitenkin valtava määrä erilaista tietoa, taitoa, kykyjä ja vahvuuksia – erilaisia ja ainutlaatuisia osaamisyhdistelmiä. Kyse ei ole vain koulutuksesta, ammatista ja tutkinnosta, vaan kaikista siitä tiedoista, taidoista, kokemuksesta, hiljaisesta tiedosta ja ymmärryksestä, joita meille elämämme aikana kertyy erilaisissa yhteyksissä.

Haaste on usein siinä, kuinka tämä kaikki osaaminen saadaan ja tehdään näkyväksi. Työelämän muuttuessa tullaan myös tarvitsemaan sellaista kokonaan uutta osaamista, jota ei vielä ole olemassa. Ja tähän tarvitaan myös niitä ainutlaatuisia osaamisyhdistelmiä.

OK Työmarkkinoilla -hankkeen yhtenä tavoitteena on ollut tukea oman osaamisen tunnistamista ja sanoittamista sekä työelämätaitojen kehittymistä osana moniammatillista ohjausmallia. Hankkeen aikana nousi esille erityisesti asiakaslähtöisen näkökulman tärkeys osana ohjaustyötä. Tähän liittyen OK Työmarkkinoilla -hanke järjesti Asiakaslähtöisyys ohjaustyössä -valmennuksen. Valmennus oli tarkoitettu koulutusorganisaatioiden opinto-ohjaajille sekä kuntakokeilujen ja TE-palveluiden omavalmentajille, ohjaajille, työllisyyskoordinaattoreille ja asiantuntijoille. Valmennuksen keskeisenä tavoitteena oli antaa kokemusta asiakaslähtöisestä ohjaustyöstä sekä saada uusia välineitä ohjaustilanteen työkalupakkiin. Kahden aamupäivän mittaisesta valmennuksesta vastasivat Koulutuskoukku ry:n valmentajat Merja Saulamaa, Päivi Kilpinen ja Tuija Suvanto. Tässä artikkelissa nostetaan esille joitakin valmennuksessa esiin tulleita asioita. Asioita, jotka samalla tukevat ohjauksellisia valmiuksia asiakkaan oman osaamisen tunnistamiseen.

Liikkeelle valmennuksessa lähdettiin siitä, että ohjaajan, opettajan ja valmentajan oma hyvinvointi on oleellinen tekijä työn tuloksellisuuden kannalta. Omien tunteiden, odotusten ja ennakkoluulojen vaikutus näkyy asiakastyössä ja siksi niiden merkitys on hyvä tiedostaa.



Kuva 1. Kuvakortit työskentelyssä; valitse itsellesi sellainen kuva, joka on sinulle jostakin syystä merkittävä ja kerro, miksi se on sinulle tärkeä tai mikä tunne siihen liittyy (kuva: Janika Hautaviita).

Jotta puolestaan suorituskyky, oppiminen ja sitoutuminen olisi optimaalinen, on rakennettava psykologisesti turvallinen ilmapiiri. Psykologisesti turvallisessa ilmapiirissä asiakas saa kokemuksen, että hänestä ollaan aidosti kiinnostuneita, häntä ymmärretään ja arvostetaan sekä häntä kohdellaan reilusti. Psykologisesti turvallisessa ilmariisissä saa myös olla keskeneräinen, oppiva ja voi laittaa itseni likoon sekä saa olla eri mieltä ja sanoa mielipiteensä. Psykologisesti turvallisessa ilmapiirissä asiakas saa onnistumisen kokemuksia ja tunteen siitä, että hallitsee omaa elämäänsä. Psykologisesti turvallisessa ilmapiirissä puolestaan työntekijä kokee, että tekee merkityksellistä työtä, saa aikaan ja edistyy sekä kokee hallinnan tunnetta työssään. Myös ohjaustilanteessa on tärkeää luoda psykologisesti turvallinen ilmapiiri.

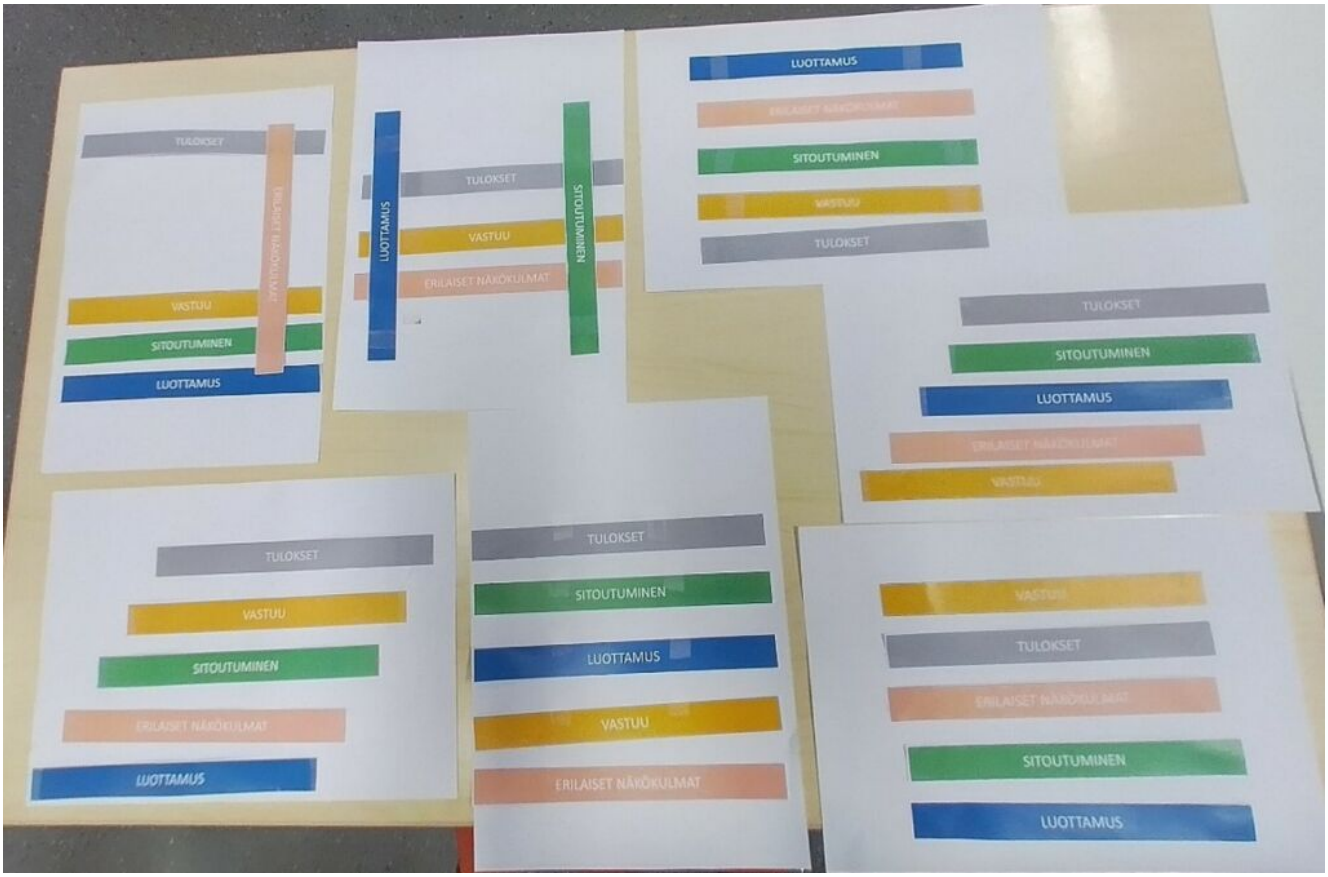
Mitä sitten tarvitaan ohjaustilanteessa? Ohjaustilanteessa tarvitaan toisten ajattelutavan ymmärtämistä,

joustavuutta sekä henkisestä sopeutumiskykyä. Välillä täytyy olla valmis myös luopumaan omista pinttyneistä mielipiteistä. Ohjaustyössä kaikkein oleellisinta on 5 K:n sääntö eli kunnioita, kuuntele, kysy, kannusta ja keskity. Kun nämä asiat pitää mielessä, niin pääsee jo pitkälle.



Kuva 2. Viiden K:n sääntö (Koulutuskoukku ry.).

Kohtaamisen rakennuspalikat ovat luottamus, erilaiset näkökulmat, sitoutuminen, vastuu ja tulokset. Valmennuksessa rakennettiin ryhmätyönä kohtaamisen rakennuspalikoista paperille kohtaamisen portaat. Parityöskentelyn tuloksena syntyi useita erilaisia versioita kohtaamisen portaista eli siitä kuinka luodaan hedelmällinen pohja hyvää kohtaamiskokemuksen ja yhteistyön syntymiseen. Ryhmätöiden tuloksena voitiin todeta, että yhtä oikeaa vastausta tähän ei ole.



Kuva 3. Paritöiden tulokset, Kohtaamisen portaat (kuva: Marjo Vistiaho).

Valmennuksessa perehdyttiin myös dialogiseen asiantuntijakäsitykseen, johon kuuluu muun muassa se, että ohjaaja tietää ja tunnistaa sen mitä ei tiedä, tietää omat rajansa ja osaa pyytää tarvittaessa apua. Asiantuntija sietää epävarmuutta, reflektoi ja muuntelee omaa toimintaansa vuorovaikutuksessa saadun tiedon ja palautteen pohjalta sekä hyödyntää ihmisten erilaisuutta ja moninäkökulmaisuutta. Dialogisen toimintamallin tavoitteena on saada osallistujien ääni kuuluviin ja tuottaa kokemus kuulluksi tulemisesta ja tunne osallistumisesta yhteiseen prosessiin. Toimintamallissa luodaan innostava ja turvallinen ilmapiiri, joka edellyttää keskinäistä luottamusta.

Yhteyden luominen ohjaustilanteessa on kuuntelua, hallinnasta luopumista, läsnäoloa, irtaantumista kaikista urautuneista omista ajatuksista sekä mielipiteistä. Kuuntelemisen merkitys on aivan oleellinen, sillä kuunteleminen on ainoa kanava toisen maailmaan.

Lopuksi voidaan vielä todeta, että kun tulet ohjaustilanteeseen, mieti aina mitä tuot mukanasi. Tunne tunteesi ja anna asiakkaalle sama mahdollisuus.

Marjo Vistiaho
projektikoordinaattori
OK Työmarkkinoilla -hanke
SeAMK

Janika Hautaviita
projektikoordinaattori
OK Työmarkkinoilla -hanke

SeAMK

Kirjoittajat toimivat projektikoordinaattoreina OK Työmarkkinoilla -hankkeessa.

OK Työmarkkinoilla -hankkeessa luodaan toimintamalli, jossa yksilön osaamistarve muutetaan koulutuksen kautta uudeksi osaamiseksi, ja siten kilpailuvaltiksi työmarkkinoilla. Toimintamalli perustuu moniammatilliseen ohjauspalveluun ja työllistymisen tukemiseen koulutuksen avulla.

Hankkeessa kehitetään moniammatillisena yhteistyönä ohjaus- ja koulutusprosessi. Osaamiskartoituksen pohjalta luodaan kehittymissuunnitelma, jossa huomioidaan osaamisen tunnistamisen lisäksi uraohjaus sekä työllistymistä tukeva koulutus.

Hankkeen toimenpiteet toteutetaan Kokkolan ja Seinäjoen-Ilmajoen kuntakokeilujen, Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksen, Seinäjoen ammattikorkeakoulun, Seinäjoen yliopistokeskuksen ja Vaasan yliopiston yhteistyönä. Tuloksellisuutta vahvistaa tiivis yhteistyö ELY-keskusten ja TE-palvelujen kanssa. OK Työmarkkinoilla hanke on opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama jatkuvan oppimisen hanke.

Lisätietoja:

Projektitietokanta – SeAMK ProjektitOK Työmarkkinoilla – Osaamistarpeesta kilpailuvaltiksi työmarkkinoilla, moniammatillisesta ohjauspalvelusta koordinaatit urasuunnitteluun. (uwasa.fi)