

Uraohjausasiiantuntijoiden kokemuksia ohjaustyöstä

Pro gradu -tutkielma

Mira Nikula

Kasvatustieteen koulutusohjelma

Outi Kyrö-Ämmälä

Lapin Yliopisto

2018

Lapin yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta

Työn nimi: Uraohjausasiantuntijoiden kokemuksia ohjaustyöstä

Tekijä: Mira Nikula

Koulutusohjelma/oppiaine: Kasvatustiede

Työn laji: Pro gradu -työ x Laudaturtyö _ Lisensiaatintyö _

Sivumäärä: 81 + liitteet 2 kpl

Vuosi: 2018

Tiivistelmä

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää uraohjausasiantuntijoiden näkökulmasta onnistuneen uraohjauksen ominaispiirteitä. Mielenkiinnon kohteena on erityisesti se, millaisia kokemuksia uraohjausasiantuntijoilla on ohjaustyöstä ja miten he sen perusteella kuvaavat onnistunutta ohjausta.

Tutkimuksen aineisto koostuu uraohjausasiantuntijoiden teemahaastatteluista (n=4). Aineiston analysoinnissa on sovellettu aineistolähtöistä laadullista sisällönanalyysia. Analyysin perusteella muodostettiin kuusi pääkategoriaa, jotka ovat: 1) uraohjauksen tapahtumat, 2) ohjauksen muodot, 3) hyvät ohjaustaidot, 4) uraohjauksen kehittäminen, 5) vuorovaikutus uraohjausprosessissa sekä 6) motivaatio uraohjausprosessissa.

Aineiston tulkinta rakentuu edellä mainitun kuuden teeman pohjalle. Tutkimustulosten yhteenvedon voidaan todeta, että uraohjauksen onnistumista kuvaa uraohjaukselle asetettujen tavoitteiden täytyminen. Tavoitteena uraohjauksessa on se, että ohjattavan uraan liittyviä haasteita saadaan purettua, ohjattava saa tukea niiden ratkaisemiseen ja on ohjauksen päättyessä suuntaamassa uuteen ammattiin tai työhön. Asiakslähtöinen ja ratkaisukeskeinen toiminta sekä kyky hyödyntää ohjauksessa eri ohjausmenetelmiä ja -työkaluja kuvaavat hyviä ohjaustaitoja ja ne voivat tukea uraohjauksessa onnistuneeseen lopputulokseen pääsemistä. Toimiva vuorovaikutus ohjaajan ja ohjattavan välillä on keskeistä uraohjauksen onnistumisessa. Ohjauksen epäonnistumisen riskiä lisää ohjattavan sitoutumattomuus ohjaukseen. Ohjaukseen tavoitteena on ohjattavan voimaantuminen ja toimijuuden vahvistuminen.

Asiasanat: uraohjaus, ohjauksen onnistuminen, aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi _x_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi _x_ (vain Lappia koskevat)

Sisällysluettelo

1. Johdanto	4
2. Fenomenologinen tutkimus uraohjauksesta	10
2.1. Fenomenologis-hermeneuttinen näkökulma kokemuksen tutkimukseen.....	11
2.2. Laadullinen tutkimus.....	13
2.3. Aineiston hankinta ja tutkimushenkilöt.....	14
2.4. Aineiston analysointi.....	16
2.4.1. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	16
2.4.2. Laadullisen analyysin vaiheet.....	17
2.5. Tutkimuksen eteneminen	21
2.6. Tutkimuksen arviointia.....	21
3. Mitä uraohjauksessa tapahtuu?.....	26
3.1. Uraohjauksen muodot: ohjausta yksilöllisesti ja ryhmässä	26
3.2. Ohjausta koulutus- ja urapolun suunnitteluun.....	28
3.3. Uraohjausprosessin eteneminen	31
3.3.1. Ohjaukseen hakeutuminen ja ensimmäinen ohjauskerta	31
3.3.2. Uraohjauksen epäonnistuminen.....	33
3.3.3. Ohjauksen päättäminen	35
4. Hyvät uraohjaustaidot.....	37
4.1. Asiakaslähtöiseen lähestymistapaan liittyvät ohjaustaidot.....	37
4.2. Ratkaisukeskeiseen lähestymistapaan liittyvät ohjaustaidot	40
4.3. Ohjaustaitojen kuvaaminen erilaisten ohjausmenetelmien avulla.....	45
5. Uraohjauksen kehittäminen.....	48
6. Vuorovaikutus uraohjausprosessissa	51
6.1. Vuorovaikutus uraohjauksen perustana.....	51
6.2. Ohjaaja ohjausvuorovaikutuksen osapuolena.....	55
6.3. Etäohjaus uraohjauksen keinona	58
7. Motivaatio uraohjausprosessissa	63
7.1. Miten ohjattavan motivaatio vaikuttaa uraohjaukseen?	63
7.2. Miten ohjaaja vaikuttaa ohjattavan motivaatioon uraohjauksessa?.....	65
8. Johtopäätökset: uraohjausasiantuntijoiden antamat merkitykset ohjauksen onnistumiselle	68
9. Pohdinta.....	73
Lähteet.....	76
Liite 1. Tutkimuksen teemahaastattelurunko	82
Liite 2. Laadullisen aineiston käsitteellistäminen	84

1. Johdanto

Elämämme ajassa, jossa työelämässä ja koulutuksessa näyttää korostuvan individualismin ja yksinpärjäämisen vaatimus. Kuitenkin yksilön toimintaan vaikuttavat monet tekijät hänen itsensä lisäksi, eivätkä yksilön toiminnan ehdot ole kenenkään yksin hallittavissa. Epävarmuus ja yhteiskunnalliset muutokset näyttävät lisänneen ohjaus- ja neuvontapalveluita. Nykyaikana ohjauksen kysyntä ja sosiaalinen tilaus näyttävät lisääntyneen. (Onnismaa 1996, 286–291.) Ohjaukseen kohdistuu monia odotuksia ja vaatimuksia ja ohjauksen toivotaankin tuovan ratkaisuja elämänhallinnan taitojen kehittämiseen, syrjäytymisen ehkäisyyn sekä monikulttuurisuuden edistämiseen (Mikkola 2003, 32–33).

Ohjaus on työmenetelmä, jota sovelletaan monissa ammateissa. Ohjausta määriteltessä viitataan usein brittiläisen ohjausjärjestön British Association of Counsellorsin määritelmään, jossa korostuu ohjauksen prosessimainen luonne ja ohjaustyön avoimuus. Ohjaus- ja neuvontatyötä tehdään, kun jollakin henkilöllä on ohjaajan rooli ja hän siinä roolissa antaa aikaa, huomiota ja kunnioitusta hetkellisesti asiakkaan roolissa olevalle henkilölle tai henkilöille. Ohjauksessa pyritään siihen, että asiakas saa tilaisuuden tarkastella, tutkia, keksiä ja selvittää tapojaan, jotta voisi elää hyvinvoivemmin ja hyödyntää paremmin voimavarojaan (BAC 1984, McLeod 2009, 5–6, Onnismaa 1998, 9, Onnismaa 2003, 3–4.) Ohjaus eroaa neuvonnasta ja tiedon jakamisesta dialogisten piirteiden osalta: Ohjauksessa ohjaaja pyrkii keskustelemaan otteeseen. Siksi ohjaukseen liittyy myös yleisesti ajatus asioiden monitulkintaisuudesta ja yhteisen tiedonmuodostuksen konstruktivisesta luonteesta. (Jyrhämä & Syrjäläinen 2009, 419, Onnismaa 2003, 3–4, 152.)

Vaikka ohjaus toimintamuotona voi vaikuttaa aluksi helposti ymmärrettävissä olevalta, käytännön ohjaustyön käsitteellistäminen on haastavaa. Ohjauksellisten työmuotojen nopea lisääntyminen ei ole auttanut selventämään, mitä ohjauksella tarkoitetaan. (Onnismaa 1996, 286.) Ohjaus-käsitteen selkiytymättömyys vaikuttaa siihen, että eri yhteyksissä ohjaus tulkitaan oman kokemuksen tai käsitteellisen viitekehyksen mukaan. Englannin kielessä on monia ohjaukseen liittyviä termejä, joista parhaiten suomen kielen ohjaus-sanaa kuvaa englannin kielen counselling. (Onnismaa 1998, 7.) Vaikka ohjaus onkin moninainen käsite, voi

ohjauksen perusulottuvuuksia pyrkiä hahmottamaan sen eri näkökohtiin keskittyvien määritelmien avulla (Lairio & Puukari 2001, 11).

Suomessa ohjaustyö on lisääntynyt ja instituutioitunut nopeasti 2000-luvun vaihteesta lähtien. Työvoimatoimistojen ammatinvalinnanohjaus ja oppilaitosten opinto-ohjaus ovat vakiintuneita ohjaavan työn muotoja. (Onnismaa 1996, 281, Sinisalo 2000, 191.) Toisaalta koulutuksen ja ammatinvalinta ei ole nykyaikana enää niin selkeää kuin ennen, koska aikaisemmin niiden valitseminen liittyi selkeämmin yhteen tiettyyn koulutusalan tai ammatin piiriin. Nykyään on tavallista, että työura koostuu useasta eri ammatista ja monialaisen osaamisen arvostus on lisääntynyt. (Mikkola 2003, 32, Peavy 2000, 15–16.)

Uran määritelmä on nykyään erilainen kuin aikaisemmin. Enää ei ole tyypillistä luoda elämän kestävää uraa, vaan ammatin ja työpaikan vaihtaminen on yleistynyt. Samalla koulutautumisen ja urasuunnittelun tilalle on tullut spontaanimpi uudelleen kouluttautuminen. Työelämässä arvostetaan postmoderneja arvoja, kuten älykkyyttä, kekseliäisyyttä ja elinikäistä oppimista. Ihmisen ja työn suhteen kuvaaminen on muuttunut suoraviivaisesta monimuotoisemmaksi. Muuttuvan ajan keskellä työn ja työntekijän ajatellaan molempien vaikuttavan toisiinsa. Työelämä muuttuu yhä häilyvämmäksi. (Peavy 2004, 41.)

Yksilöiden tukeminen uran hallinnassa ja kehittämisessä on yhä tärkeämpää kaikissa elämän vaiheissa. Ammatinvalinnan ja urasuunnittelun ohjaaminen on elinikäinen prosessi ja siihen sisältyy eri ammattiroolien suunnittelua, niissä toimimista ja eri roolien välisiä siirtymisprosesseja. (Onnismaa 2003, 63, 137–150.) Esimerkiksi siirtyminen työstä tai työttömyydestä koulutukseen tai koulutuksesta työelämään tai jatkokoulutukseen voi olla haastavaa. Onnistuneella ohjaus- ja neuvontatyöllä yksilöitä voidaan tukea siirtymävaiheissa. (Onnismaa 2007, 73.) Uraohjausohjauspalveluiden ajatellaan helpottavan siirtymistä työmarkkinoille, joten palvelujen kysyntä ja niihin liittyvät odotukset lisääntyvät. (Vuorinen & Watts 2012, 7, 58.)

Tutkimuksessani tarkastelen ohjaustyötä nimenomaan uraohjausta tekevien asiantuntijoiden näkökulmasta. Aarresaari-verkoston kuuluvissa yliopistojen ura- ja rekrytointipalveluissa ja Akavan liitoissa työskentelevät uraohjaajat ylläpitävät Uraohjauksen sanakirjaa, jossa uraohjaus eli career counselling määritellään ohjattavan ja uraohjaajan väliseksi ohjattavan uran ja työelämän suunnitteluun liittyväksi yhteistyöprosessiksi, jonka perustana on luottamuksellinen vuorovaikutussuhde. Uraohjaus tukee ohjattavan itsetuntemuksen kehittymistä,

uratoiveiden ja -mahdollisuuksien kartoitusta ja sanoittamista sekä uravaihtoehtojen ja työ-tulevaisuuden suunnittelua ja uraan liittyvää päätöksentekoa. (Uraohjauksen sanakirja, The European Lifelong Guidance Policy Network 2014, 12.) Ammatinvalinta- ja urasuunnittelun ohjauksessa tarkastellaan asiakkaan asenteita, uskomuksia, tietoja ja taitoja, jotka vaikuttavat hänen uraa- ja ammatillisen kehittymistä koskevaan päätöksentekoonsa (Onnismaa 2003, 63, 137–150). Uraohjaus sisältää keskustelun lisäksi erilaisia menetelmiä ja tekniikoita, joilla pyritään edistämään ohjattavan urahallintataitoja. Uraohjauksen perimmäisenä tavoitteena on tukea ohjattavaa hänelle itselleen merkityksellisen ja mielekkään uran rakentamisessa (Uraohjauksen sanakirja, The European Lifelong Guidance Policy Network 2014, 12.)

Hakalan mukaan ohjausta on tutkittu usein ohjattavan näkökulmasta, kun taas on jäänyt vähemmälle huomiolle, mitä merkitystä ohjauksella on ohjaajalle. (Hakala 1996, 61.) Hakala tarkastelee ohjaussuhdetta opinnäytteen ohjauksen näkökulmasta, mutta mielestäni samoja ohjaussuhteeseen liittyviä ilmiöitä on havaittavissa myös uraohjauksessa. Ajattelen, että monilla ihmisillä tai heidän läheisillään voi olla kokemuksia uraohjauksesta ohjattavan asiakkaan näkökulmasta. Harva pääsee tarkastelemaan uraohjausta sitä tarjoavien asiantuntijoiden näkökulmasta. Siksi haluan keskittyä tutkimuksessani nimenomaan siihen, millaista ura-ohjaustyö on uraohjausasiantuntijoiden kokemusten perusteella.

Kiinnostus ohjauksen tutkimiseen tulee opintojeni kautta sekä kiinnostuksesta ohjaustyön tekemiseen tulevaisuudessa. Selvitän tutkimuksessani Oulun seudulla eri yrityksissä ja oppilaitosympäristöissä työskentelevien uraohjausasiantuntijoiden kokemuksia ohjaustyöstä ja onnistuneen uraohjauksen ominaispiirteitä heidän kokemuksiansa perusteella. Tutkimusaineiston keräsin teemahaastattelujen avulla. Tarkastelen uraohjausasiantuntijoiden yksilöllisiä näkemyksiä ja pyrin niiden kautta ymmärtämään uraohjausta ilmiönä paremmin. Ajattelen, että aiheen tutkiminen lisää omaa ymmärrystäni uraohjauksesta. Tässä tutkimuksessa esitettyjä tuloksia voi vertailla ja suhteuttaa tuoreeseen tutkimuskirjallisuuteen. Vaikka kvalitatiivisen lähestymistavan vuoksi tutkimustulokset eivät ole yleistettävissä valtakunnallisesti, mielestäni tutkimukseni teoria ja tulokset antavat lisää tietoa uraohjaustyöstä sekä ohjauskäsityksistä uraohjausasiantuntijoiden näkökulmasta. Tutkimustulokset voivat saada Oulun seudulla toimivat uraohjausasiantuntijat pohtimaan omaa ohjaustyötään ja ohjauskäsityksiään.

Ohjaus- ja neuvontatyön tutkimusta on tehty paljon sekä Suomessa että kansainvälisesti. Suomessa ohjausta on tutkittu erityisesti kasvatustieteen ja psykologian piireissä. (Sinisalo

2000, 191.) Oman tutkimukseni aihepiiriin liittyen Nummenmaa (1992) on tarkastellut ohjauksen vaiheita ongelman hahmottamisen, tulkitsemisen, päätöksenteon ja tavoitteen asetelun ketjuna. Ohjauksen vaiheita on tutkinut myös Ojanen (2006), jonka mukaan ohjauksessa työnohjauksen näkökulmasta korostuu ohjattavan kokemusten käsittely ja niistä oppiminen. Ohjauksen vaiheita hän kuvaa keskustelun kautta tapahtuvan reflektioprosessin kautta. Tutkimuksessani tarkastelen uraohjausprosessin vaiheita. Olen kiinnostunut pikemminkin ohjaajan roolista ohjausvuorovaikutuksessa kuin ohjattavan näkökulman tarkastelusta ja siitä, miten ohjaajat kuvaavat onnistunutta ohjausta ohjausprosessin eri vaiheissa.

Vehviläinen (1999) on tutkinut ohjaajan ja ohjattavan välistä ohjauskeskustelua keskusteluanalyysin keinoin. Hänen tutkimuksensa auttaa tarkastelemaan ohjausvuorovaikutuksen ilmiötä ja tarjoaa lähtökohtia ohjaustyön kehittämiseen. Ohjauskeskusteluun liittyen Vähämöttönen (1998) on tutkinut uravalinnanohjausta ja ohjausprosessin käsitteellistämistä neuvotteluna. Hän määrittelee ohjauksen ohjaajan ja ohjattavan väliseksi toiminnaksi ja prosessiksi, jossa ohjauksen osapuolet neuvottelevat ohjausprosessiin ja uravalintaan liittyvistä kysymyksistä. (Vähämöttönen 1998, 17, Spangar 2002, 14, 16.) Tutkimuksessani tarkastelen sekä ohjausvuorovaikutusta että ohjauksen kehittämistä siitä näkökulmasta, miten ne vaikuttavat ohjauksen onnistumiseen. Vuorinen (2006) on tutkinut ohjaajien näkökulmasta ohjaamista verkossa ja ohjaajien käsityksiä internetin merkityksestä työvälineenä. Tutkimuksessani tarkastelen ohjaajien kokemuksia etä- ja verkko-ohjauksesta ja niiden yhteyttä ohjauksen onnistumiseen.

Lisäksi Kuurila (2014) on tutkinut uraohjausta ja urasuunnittelua ammattikorkeakoulussa. Tutkimuksessa uraohjausta tarkastellaan sekä ohjaajien että ohjattavien opiskelijoiden näkökulmasta. Kuurilan tutkimuksessa uraohjauksen tarjoajina ovat oppilaitoksissa toimivat tutoropettajat, kun taas omassa tutkimuksessani eri yrityksissä ja oppilaitosympäristöissä työskentelevät ammatinvalintaan- ja uraohjaukseen erikoistuneet uraohjausasiantuntijat. Kuurilan tutkimuksessa ohjaajien kokemuksia tarkastelemalla selvitetään millaista uraohjausta ammattikorkeakoulun tuutoriopettajat antavat, millaista uraohjausta opiskelijat haluavat ja tunnistavatko tuutoriopettajat opiskelijoiden erilaiset uraohjauksen tarpeet. Omassa tutkimuksessani tarkastelen ohjaajien ohjauskäsityksiä ja kokemuksia siitä näkökulmasta, miten he kuvaavat onnistunutta ohjausta.

Ammatinvalinta- ja uraohjausta Oulun seudulla on tutkittu osana työministeriön tilaamaa ammatinvalinta- ja uraohjauksen kehittämishaasteiden ja vaikuttavuuden

arviointitutkimusta, jossa tarkasteltiin ammatinvalinnanohjauksen ja uraohjauksen nykytilaa ja sen kehittymishaasteita 2004–2005. Tutkimuksessa Oulun seudun työvoimatoimiston ammatinvalintapsykologit jäsensivät ohjauksellisen yhteistoiminnan eri tasoja ja määrittelivät ohjauksellisen työn sisällöllisiä elementtejä. Tutkimuksessa nousi esiin, että Oulun seudun ohjauksen tilanne näyttäisi kuvastavan monipuolisesti ohjauksen kehittämisen tarpeita laajemminkin. (Spangar, Arnkil & Vuorinen 2008, 19, 24–25.) Oma tutkimukseni painottuu enemmän eri yrityksissä ja oppilaitosympäristöissä työskentelevien, kuin julkishallinnossa työskentelevien ammatinvalinta- ja uraohjaohjaustyöntekijöiden näkökulmien tarkasteluun.

Tutkimuksen tekstin rakenne mukailee Alasuutarin (2011, 313) maatuskamallia. Tutkimuksen laajin osa, maatuskan pyöreä vatsanseutu, koostuu sisältöluvuista, joissa tutkimuksen pääkysymykseen annetaan osaltaan vastaus. Perinteisen tutkimusmallin kontekstoivat luvut tiivistetään johdantoon. (Uljas-Rautio 2008.) Johdantoluvussa lukija johdatetaan aiheeseen, esitellään tutkimusongelma sekä lyhyesti tutkimuksen teoreettinen viitekehys eli lähinnä tärkeimmät käsitteet ja aiheeseen läheisesti liittyvät tutkimukset. Johdantoluvussa esitellään myös tutkimusaineisto, -menetelmät ja yleisesti tutkimuksen rakenne eli millaisista osista tutkimus sisältää. Johdantoluvun lisäksi tutkimus koostuu sisältöluvuista ja päätäntäluvusta. Jokaisessa sisältöluvussa on oma johdanto-, käsittely- ja päätäntäosansa, joissa vastataan osaltaan tutkimuskysymykseen. Sisältöluvun johdanto-osassa esitellään tarkemmin, millä tavoin ja mihin osaan tutkimuskysymystä kyseisessä luvussa ollaan vastaamassa. Käsittelyosassa tutkimuskysymyksen vastataan teorian ja empirian avulla. Luvun lopussa kootaan yhteen käsittelyosan analyysin tuloksia ja pohditaan niiden merkitystä. Tutkimuksen päätäntäluvussa tehdään yhteenvetoa sisältöluvuissa esitellyistä tutkimustuloksista ja tehdään niihin perustuvia johtopäätöksiä. (Alasuutari 2011, 305–308, 313.) Tässä tutkimuksessa yksittäisten sisältölukujen lopussa ei ole yhteenvetolukua, vaan kaikista sisältöluvuista tehdään yhteenvetoa tutkimuksen johtopäätösluvussa. Tutkimukseni sisältää johdannon ja tutkimusmenetelmäluvun lisäksi viisi käsittelylukua (luvut 3–7) sekä johtopäätökset ja pohdinnan.

Luvussa kolme tarkastelen uraohjausta eri ohjaustyömuotojen kautta sekä prosessina. Uraohjausta voi määritellä sen perusteella, millä tavoin ohjaus on järjestetty. Uraohjauksen järjestämisessä on tiettyjä lähtökohtia, jotka toteutuvat riippumatta siitä onko ohjausmuotona yksilöllinen vai ryhmässä tehtävä uraohjaus. Luvussa neljä tarkastelen uraohjausta ohjaajan ohjaustaitojen kautta. Ohjaajan toiminta kuvaa hänen ohjaustaitojaan. Uraohjaustyön tekeminen edellyttää ohjaajalta monenlaisia taitoja. Luvussa viisi tarkastelen uraohjauksen

kehittämistä uraohjaajana kehittymisen näkökulmasta. Lisäksi tarkastelen, mitä kehittämiskohteita uraohjaustyöhön liittyy yleisellä tasolla. Luvussa kuusi tarkastelen vuorovaikutuksen yhteyttä uraohjaukseen. Tarkastelen vuorovaikutusta kahdesta eri näkökulmasta: uraohjaustyön perustana ja ohjaaja ohjausvuorovaikutuksen osapuolena. Tutkin etäohjauksen merkitystä ohjaajan ja ohjattavan väliseen ohjausvuorovaikutukseen. Luvussa seitsemän tarkastelen motivaation ja uraohjauksen suhdetta. Kiinnostuksen kohteena ovat ohjattavan asiakkaan motivaation suhde ohjauksen onnistumiseen sekä ohjaajan vaikutus ohjattavan asiakkaan motivaatioon uraohjausprosessissa.

2. Fenomenologinen tutkimus uraohjauksesta

Tässä tutkimuksessa uraohjausta tarkastellaan ohjausvuorovaikutussuhteen osapuolista ohjaajan näkökulmasta. Tutkimuskohteenani on Oulun seudulla eri yrityksissä, oppilaitosympäristöissä tai julkishallinnon puolella työskentelevien neljän uraohjausasiantuntijan kokemukset ohjaustyöstä. Selvitän tutkimuksessani, mitä uraohjauksessa tapahtuu ja miten uraohjausasiantuntijat kuvaavat ohjauksen onnistumista.

Varsinaista tutkimustehtävää tarkastellaan viiden tutkimuskysymyksen avulla.

Päätutkimuskysymykseni on:

Miten uraohjausasiantuntijat kuvaavat onnistunutta ohjausta ohjaustyökokemusten perusteella?

Alatutkimuskysymykseni ovat:

- **Mitä uraohjauksessa tapahtuu?**
- **Millaiset ohjaustaidot uraohjaajat kokevat tärkeiksi ohjauksen onnistumisen kannalta?**
- **Millainen on vuorovaikutuksen suhde ohjauksen onnistumiseen?**
- **Millainen on asiakkaan motivaation ja motivoinnin suhde ohjauksen onnistumiseen?**

2.1. Fenomenologis-hermeneuttinen näkökulma kokemuksen tutkimukseen

Laadullisen tutkimusotteen taustalla on eksistentiaalis-fenomenologis-hermeneuttinen tieteenfilosofia (Metsämuuronen 2008, 14). Tutkimusmetodissani onkin vaikutteita fenomenologis-hermeneuttisestälähestymistavasta, jonka avulla pyrin tarkastelemaan uraohjausasiantuntijoiden kokemusten valossa ohjaustyön tekemistä ja onnistuneeseen ohjaukseen vaikuttavia asioita. Fenomenologis-hermeneuttisella metodilla ei viitata tekniseen aineiston käsittelytapaan, vaan se tarkoittaa ajattelutapaa ja tutkimusotetta. Fenomenologisen ja hermeneuttisen tutkimuksen metodikysymykset ovat tiiviisti yhteydessä taustalla oleviin filosofisiin oletuksiin. Fenomenologisesta tai hermeneuttisesta metodista ei voida esittää tarkkaa kuvausta, vaan metodia sovelletaan tutkimuskohtaisesti tutkijan, tutkittavan ja tilanteen erityislaatuisuuden mukaan. Tutkimuksessa tarkoituksena on näiden metodien kautta pyrkiä saavuttamaan tutkittavien kokemukset ja ilmaisujen merkitykset mahdollisimman autenttisine. (Laine 2010, 28–33.) Tutkimuksessani sovellan fenomenologista tutkimusmenetelmää, jolloin kiinnostuksen kohteena ovat tutkittavien kokemusten taustalla olevat merkitykset.

Kokemus käsitetään ihmisen kokemuksellisena suhteena omaan elämäntodellisuuteensa ja ihmistä tulee aina ymmärtää suhteessa hänen elämäntodellisuuteensa eli maailmaan, jossa hän elää. Kokemukset muotoutuvat merkitysten mukaan. (Laine 2010, 28–29, Tuomi & Sarajärvi 2009, 34–35.) Koska tavoitteena on pyrkiä tiedostamaan tutkittavien kokemukset heidän alkuperäisen kokemusmaailmansa mukaan, fenomenologisessa tutkimuksessa ei ole taustalla tutkimusta ennalta määrittävää teoreettista mallia. Fenomenologista tutkimusmetodia hyödyntäessä tutkijan tulee kuitenkin pohtia tutkimuksen taustalla olevia sellaisia teoreettisia lähtökohtia, jotka koskevat ihmiskäsitystä sekä kokemuksiin ja merkityksiin liittyviä käsityksiä. (Laine 2010, 28–35.)

Hermeneuttinen ulottuvuus tulee fenomenologiseen tutkimukseen mukaan tulkinnan tarpeen kautta. Hermeneutiikka tarkoittaa teoriaa ymmärtämisestä ja tulkinnasta. Hermeneuttinen tutkimus on kiinnostunut ainutlaatuisista yksittäistapauksista. Hermeneuttisessa tutkimuksessa ei siis pyritä yleistämään yksittäistapauksia ja etsimään niistä säännönmukaisuuksia. (Laine 2010, 30–31.) Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimus nähdään kaksitasoisena. Ensimmäisen tason muodostaa tutkittavan koettu elämä esiymmärryksineen ja toisen tason

muodostaa varsinainen tutkimus, joka kohdistuu ensimmäiseen tasoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34–35.)

Tutkittavan aiheen ymmärtäminen ei koskaan ala tyhjästä, vaan ymmärrys muodostuu suhteessa siihen, miten kohdetta on aiemmin ymmärretty. Ymmärtäminen on siis tulkintaa, joka pohjautuu esiyymmärrykseen aiheesta. Tutkijan tulee suhtautua kriittisesti ja reflektiivisesti tulkintoihinsa koko tutkimuksen ajan. (Laine 2010, 32, 34, Tuomi & Sarajärvi 2009, 35.) Tutkimuksessa esiyymmärrys kuvaa tutkijalle luontaisia tapoja ymmärtää tutkittavaa kohdetta ennen tutkimuksen suorittamista (Laine 2010, 32). Esiyymmärrys tarkoittaa siis tutkijan ennakkokäsitystä, joka antaa suunnan tutkimukselle (Kröger 2005, 62).

Koen, että esiyymmärrykseeni tutkimusaiheesta vaikuttivat eniten harjoitteluaikana Työ- ja elinkeinotoimistossa ammatinvalinnanohjauksesta saamani tieto sekä tutkimukseni aineistonkeruuta varten Oulun alueen uraohjauspalveluita tarjoavien tahojen nettisivuihin sekä ohjauskirjallisuuteen tutustuminen. Uraohjaus ohjaustyönmuotona ei ollut minulle entuudestaan tuttu ennen tutkimuksen tekemistä. Alun perin kiinnostuin uraohjauksen tutkimisesta opintoihin liittyvän harjoittelun kautta Työ- ja elinkeinotoimistossa, jossa sain tietoa ammatinvalinnanohjauksesta koskevista laeista ja asetuksista.

Etsiessäni haastateltavia tutkimusta varten tutustuin samalla Oulun alueella uraohjauksesta tarjoavien tahojen nettisivuihin. Teemahaastattelurunkoa laatiessani tutustuin jo alustavasti tutkimukseeni liittyvään ohjauskirjallisuuteen. Eskolan ja Suorannan mukaan teemahaastattelurungon laatiminen edellyttää jonkinlaista tietoa tutkittavasta kohteesta (Eskola & Suoranta 1998, 79). Teemahaastattelurungon teemoja laatiessani koin, että tutkimusaiheeseen liittyvinä tärkeinä ohjaustyöhön vaikuttavina asioina nousi esiin, että ohjaus on prosessi, jossa on eri vaiheita. Sitä käsitteellistetään vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Havaitsin myös, että uraohjauksesta tarjotaan usein joko yksilö- tai ryhmäohjauksen muodossa. Koen, että nämä asiat vaikuttivat esiyymmärrykseeni uraohjauksesta.

Fenomenologisen tutkimuksen tarkoitus on tutkittavan ilmiön eli kokemuksen merkityksen käsitteellistäminen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34–35). Fenomenologisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tietyn alueen ihmisten sen hetkistä merkitys maailmaa, eivätkä tavoitteena ole universaalit yleistyksset (Laine 2010, 31). Tutkimuksessani pyrin ymmärtämään uraohjauksen toimintakulttuuria ja onnistuneen ohjauksen ilmiötä. Tässä tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena ovat ne merkitykset, joita uraohjausasiantuntijat antavat omalle työlleen

ja sen onnistumiseen vaikuttaville tekijöille. Myös vuorovaikutuksen, motivaation ja motiivoinnin käsitteisiin kiinnitetään huomiota ja tarkastellaan, millaisia merkityksiä uraohjaus-asiiantuntijat työhönsä liittyen näille käsitteille antavat.

Fenomenologis-hermeneuttiset piirteet ilmenevät tutkimuksessani siinä, että tutkimuksen alussa pyrin paljastamaan esiyymmärrykseni tutkimastani ilmiöstä ja tekemään siitä kriittistä reflektiota. Pyrin siten lähestymään tutkittavaa ilmiötä mahdollisimman avoimesti. Fenomenologisessa tutkimuksessa analyysin yhteydessä syntyneestä merkitysten verkostosta ja samalla tutkittavasta ilmiöstä pyritään muodostamaan kokonaiskuva ja arvioimaan merkityskokonaisuuksien välisiä suhteita (Laine 2010, 43–44). Tutkimuksessa pyrin arvioimaan sisällönanalyysissä muodostuneiden kategorioiden välisiä suhteita.

2.2. Laadullinen tutkimus

Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tarkastellaan ihmistenvälistä, sosiaalista merkitysten maailmaa (Varto 1992, 23–24). Tutkijan tulee täsmentää ovatko tutkittavana käsityksiin vai kokemuksiin liittyvät merkitykset (Vilkkä 2005, 97). Laadullisessa tutkimuksessa korostuu, että ihminen on oman elämismaailmansa kokija, havainnoija ja toimija ja kokemukset ovat aika-, paikka- ja tilannesidonnaisia. Laadullisen tutkimuksen eri suuntauksissa kokemusten teoretisointi on erilaista. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2011, 81–82.) Valitsin laadullisen tutkimuksen, koska sen avulla voin nostaa esiin uraohjausasiiantuntijoiden omakohtaisia kokemuksia ja ajatuksia.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen joustavuus ja prosessimaisuus korostuvat. Tutkimustehtävän, teorian muodostuksen, aineistonkeruun ja aineiston analyysin ajatellaan muotoutuvan ja tarkentuvan tutkimusprosessin aikana. (Kiviniemi 2010, 70.) Analyysin ja päätelyn eteneminen perustuu tulkintojen tekemiselle, joten tutkimustulosten ajatellaankin olevan moneen kertaan tulkittu tulkinnan tulos. (Ronkainen ym. 2011, 82–83). Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on kuvata, ymmärtää ja tulkita tiettyä ilmiötä, tapahtumaa tai toimintaa, eikä tutkimuksessa pyritä tilastollisiin yleistyksiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85).

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineistoa tulkitsemalla pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä alkuperäistä käsitteellisemmällä tasolla (Ronkainen 2011, 83). Jotta ilmiön käsitteellistäminen olisi mahdollista laadullisessa tutkimuksessa tarvitaan myös teoriaosuutta. Teoriaosuudessa käsitellään tutkittavasta ilmiöstä aiemmin esitettyä tietoa, kuvataan keskeisiä käsitteitä ja niiden välisiä suhteita sekä esitellään tutkimusta ohjaavat metodologiset lähtökohdat. Aineiston keräämis- ja analyysimenetelmien kuvaaminen ja perustelu lisäävät tutkimuksen uskottavuutta, sillä ne antavat lukijalle mahdollisuuden arvioida tutkimusta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 18–21.)

2.3. Aineiston hankinta ja tutkimushenkilöt

Laadullisesti toteutetussa tutkimuksessa tutkimusaineistoa on mahdollista kerätä monella tavalla. Usein aineistonkeruumenetelmänä käytetään haastattelua, jolloin tutkimusaineistona tarkastellaan ihmisten kokemuksia puheen muodossa. (Vilka 2005, 100.) Laadullisessa tutkimuksessa aineisto kerätään yleensä luonnollisissa oloissa, joten päädyin keräämään tutkimukseni aineiston teemahaastattelujen avulla uraohjausasiantuntijoiden työympäristöissä. Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa ennalta valitut teemat ja niihin liittyvät tarkentavat kysymykset ohjaavat haastattelun etenemistä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Teemahaastattelurunkoon poimitaan tutkimusongelmasta keskeisiä aiheita tai teema-alueita, joita haastattelussa tulisi käsitellä tutkimusongelmaan vastaamiseksi (Eskola & Suoranta 1998, 79). Tutkimushaastattelutilanteessa teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole merkitystä, mutta tavoitteena on, että haastateltava voi vastata kaikkiin teema-alueisiin. (Vilka 2005, 101–102.) Pysin huomioimaan nämä teemahaastatteluun liittyvät asiat haastattelua suunnitellessa ja toteuttaessa.

Teemahaastattelu sopi tutkimukseni aineistonkeruumenetelmäksi, koska halusin saada haastateltavilta mahdollisimman laajasti ja tarkasti tutkimusongelmaani liittyvää tietoa kuitenkin ohjailematta heitä halutun vastauksen suuntaan. Teemahaastattelun kysymykset muodostetaan siten, että niiden avulla on mahdollista löytää merkityksellisiä vastauksia tutkimusongelmaan. Teemahaastattelussakaan ei siis voi kysyä mitä tahansa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Koin, että teemahaastattelu auttoi laadukkaasti tutkimusaineiston saamisessa, sillä teemat auttoivat haastateltavia pysymään oikeassa aiheessa.

Tutkimuskohteena olivat uraohjausasiantuntijoiden kokemukset ohjaustyöstä ja onnistuneesta ohjauksesta. Tutkimusaineiston keräsin teemahaastatteluilta, joissa tutkimuksenosalistajat vastasivat hyvää ohjausta käsitelleisiin kysymyksiin. Haastateltavia sain tutkimukseeni yhteensä neljä. Haastateltavat tulee valita tutkimusongelman perusteella joko teemaa tai tutkittavaa asiaa koskevan asiantuntemuksen tai kokemuksen perusteella (Vilka 2005, 114). Valitsin haastateltavat sen perusteella, että heillä oli omakohtaista kokemusta ja asiantuntemusta uraohjaustyön tekemisestä. Haastatteleman ohjaajat olivat uraohjaustyötä tekeviä asiantuntijoita, jotka työskentelivät Oulun seudulla pääosin erilaisissa oppilaitoksissa tai yrityksissä. Käytän tutkimustani varten haastattelemistani henkilöistä yleisnimitystä uraohjausasiantuntijat, sillä heidän nimikkeensä vaihtelivat esimerkiksi uraohjaajasta ammatinvalinnan ohjaajaan ja opinto-ohjaajaan työn painopisteestä riippuen.

Osa haastattelemistani uraohjausasiantuntijoista teki uraohjausta koko päivä työnä, kun taas osa teki sitä sivutoimisesti muiden työtehtävien ohella. Kaikkia haastateltavia kuitenkin yhdisti se, että he olivat jossain vaiheessa uraansa toimineet koko päiväisesti uraohjaajana ja tekivät edelleen uraohjausta säännöllisesti. Uraohjausasiantuntijoiden koulutus- ja urapolut uraohjaajiksi olivat vaihtelevia. Kaikkien opintoihin sisältyi kuitenkin ohjaukseen erikoistumista. Moni uraohjausasiantuntijoista oli opiskellut myös kasvatustieteen ja psykologian opintoja. Haastattelut olen erottanut toisistaan koodaamalla ne H1 – H4. Numerointi ei vastaa haastatteluiden toteuttamisjärjestystä, jotta haastateltavien anonymiteetti säilyy eikä heidän henkilöllisyytensä paljastu. Haastateltavat saivat tutustua haastattelunteemoihin ennakoon sähköpostitse, jotta aineistosta tulisi mahdollisimman kattava. Haastattelutilanteessa kävin teemat kaikkien vastaajien kanssa läpi. Joidenkin teemojen kohdalla saattoi tulla jo vastauksia myöhempiin teemoihin liittyen ja vastaajat täydensivät vastauksiaan vielä sitten, kun teemaa käsiteltiin myöhemmin.

Tutkimusaineistona ovat haastateltavien vastaukset hyvää ohjausta käsitelleeseen teemahaastatteluun (Liite 1.). Teemat olivat seuraavat: 1) uraohjaus - yksilöllinen uraohjaus ja uraohjaus ryhmässä, 2) kokemuksia ohjaustyöstä, 3) ohjaustaidot yksilöllisessä uraohjauksessa, 4) vuorovaikutustaidot, 5) motivaatio ja motivointi uraohjauksessa sekä 6) uraohjauksen kehittäminen. Jokaisen teeman alle kokosin aiheetta tarkentavia kysymyksiä, jotka auttoivat haastateltavia perehtymään aiheeseen tarkemmin.

2.4. Aineiston analysointi

2.4.1. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa analysoidessa pyritään luomaan aineistoon selkeyttä ja samalla tuottamaan uutta tietoa tutkittavasta asiasta (Eskola & Suoranta 1998, 138). Tutkimuksessani käsittelin teemahaastattelujen avulla kerättyä tutkimusaineistoa aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmin. Sisällönanalyysi on yleinen laadullisen tutkimuksen teossa käytetty menetelmä, jota voidaan käyttää monissa tutkimusmetodologialtaan erilaisissa tutkimuksissa. Sisällönanalyysin avulla voidaan esimerkiksi kuvata ihmisten kokemuksia fenomenologisessa tutkimuksessa tai kuvata käsityksiä fenomenografisessa tutkimuksessa sekä etnografisessa tutkimuksessa kuvata elämäntapaa. Sisällön analyysillä voidaan analysoida monenlaisia dokumentteja, kuten kirjoja ja artikkeleita tai haastatteluja, puheita tai keskusteluja, jotka muutettu kirjalliseen muotoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 14–15, 91, 103.) Sisällönanalyysi sopii tutkimukseni analysointimenetelmäksi, koska pyrin tutkimuksessa kuvaamaan uraohjausasiantuntijoiden kokemuksia onnistuneesta ohjauksesta ja ohjaustyön tekemisestä.

Sisällönanalyysin voi toteuttaa aineisto- tai teorialähtöisesti tai teoriasidonnaisesti. Ero näiden analyysimallien välillä on se, miten niissä suhtaudutaan teoriaan. (Eskola 2010, 182–183.) Molemmista tavoista tutkimusaineistoa tarkastellaan tutkimuksen kannalta olennaisista, teoreettisen viitekehyksen ja kysymyksenasettelun määrittämistä näkökulmista (Vilka 2006, 82). Aineistolähtöisessä analyysissä tutkija pyrkii muodostamaan tutkimusaineistosta teoreettisen kokonaisuuden. Aineiston analyysissä käytettävät analyysiyksiköt eivät ole ennalta määrättyjä, vaan ne valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. (Eskola 2010, 182 ks. myös Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–96, 103, 108.) Tällöin tutkija lähestyy aineistoa induktiivisesti eli etenee yksittäisistä havainnoista kohti yleisempiä väitteitä. Tavoitteena on pyrkiä saamaan tutkittavasta ilmiöstä aikaan kuvaus, joka on tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. (Alasuutari 2011, 237, Eskola & Suoranta 1998, 83.) Sisällönanalyysillä aineisto järjestetään johtopäätösten tekoa varten. Analyysin tuloksena syntyy käsitteitä, luokitteluja tai teoreettinen malli, joiden avulla tutkija pyrkii ymmärtämään tutkittavien kuvaamaan merkityskokonaisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2009,

103, 109, 113.) Tutkimuksessani tavoitteenani on saada aikaan aineiston analysoinnilla teoreettista ymmärrystä uraohjausasiantuntijoiden ohjauskäsityksistä ja ohjaustyökokemuksista.

2.4.2. Laadullisen analyysin vaiheet

Laadullista analyysiä aloittaessa aineisto litteroidaan eli muutetaan se tutkittavaan muotoon. Haastatteluaineiston kohdalla se tarkoittaa nauhoitusten muuttamista tekstimuotoon. (Vilka 2005, 115, Tuomi & Sarajärvi 2009, 109). Suoritin litteroinnin kirjoittamalla haastattelunauhat auki sana sanalta. Seuraavaksi aineisto järjestetään teemoittain, jolloin jokaisesta vastauksesta poimitaan tiettyyn teemaan liittyvät kohdat. Seuraavaksi alkaa varsinainen analyysi, jolloin tutustutaan aineistoon perusteellisesti ja esitetään siitä oma tulkinta. Analyysin tarkoitus on tiivistää aineisto, karsia siitä tutkimuksen kannalta epäolennaiset kohdat pois ja järjestää se johtopäätösten tekemistä varten. (Eskola 2010, 190–193.) Aloitin aineiston analysoinnin lukemalla useaan kertaan koko litteroidun aineiston ja tein samalla muistiinpanoja paperin reunaan havainnoista ja ajatuksista, joita aineiston lukeminen herätti. Koodasin aineiston teemoittain alleviivaamalla eri teemoihin liittyviä ilmauksia eri väreillä. Tämän jälkeen oli helpompi havaita, mitkä kohdat aineistosta liittyivät tiettyyn teemaan.

Tematisointi ja tyypittely ovat yleisesti käytettyjä tapoja jäsenellä, järjestellä ja tiivistää aineistoa. Tematisointi tai teemoittelu tarkoittaa aineiston pelkistämistä ryhmittelemällä aineistoa teemoittain ja tutkimusongelmaa valaisevien teemojen suunnasta mielenkiintoisten sitaattien nostamista tulkittavaksi. Tyypittely puolestaan tarkoittaa sitä, että aineistosta etsitään samankaltaisia ilmauksia, joista muodostetaan yleisimpiä tyyppisiä, joilla pyritään kuvaamaan vastauksia laajemmin. (Eskola & Suoranta 1998, 175–182, Eskola 2010, 55, 193.) Lukiessani aineistoa mietin samalla, mitkä sisällöt ovat tutkimuksen kannalta olennaisia. Ensimmäiset tutkimukseni luokitteluyksiköt perustuivat aluksi haastattelun teemoihin eli ryhmittelin aineistoa haastattelurungon teemojen mukaan. Ensimmäiset tutkimukseni luokitteluyksiköt olivat siis yksilöllinen uraohjaus ja uraohjaus ryhmässä, kokemuksia ohjaustyöstä, ohjaustaidot yksilöllisessä uraohjauksessa, vuorovaikutustaidot, motivaatio ja motivointi sekä uraohjauksen kehittäminen. Analyysin edetessä loin myös uusia aineistosta nousevia teemoja, kuten etäohjaus-teeman.

Seuraavassa analyysin vaiheessa poimitaan tärkeimmät kohdat aineistosta. Tässä vaiheessa pitää päättää, mitä tässä halutaan nostaa esiin. Tutkimuksen tarkoitus vaikuttaa siihen, mitä halutaan painottaa. Tutkimuksen tarkoituksen, tutkimusongelman ja tutkimustehtävän tulee olla yhtenevät raportoidun kiinnostuksen kohteen kanssa. Tämän jälkeen tutkijan tulee käydä aineistoa huolellisesti läpi ja poimia sieltä tutkimuksen kannalta merkitykselliset asiat. Tätä vaihetta kutsutaan aineiston koodaamiseksi. (Eskola 2010, 193, Tuomi & Sarajärvi 2009, 92–93.)

Kun alkaa poimia aineistosta tärkeimpiä kohtia, ei välttämättä kannata edetä haastattelujärjestyksessä. Sen sijaan kannattaa arvioida, missä haastattelussa teemoja on kuvattu antoisimmin ja lähteä analysoinnissa liikkeelle antoisimmasta haastattelusta. Analyysissa edetään induktiivisesti eli yksittäisistä havainnoista kohti yleisempiä väitteitä, jolloin teemaan perehdytään vastaus kerrallaan siten, että antoisimman vastauksen ympärille kootaan muista teemaan liittyvistä vastauksista lisää tietoa, kunnes koko aineisto on käyty läpi. (Eskola 2010, 193–194.) Valitsin haastatteluista ensimmäisenä tarkasteltavaksi sellaisen haastattelun, josta arvioin, että siinä oli vastattu antoisasti usean teemaan liittyen. Sen jälkeen valitsin aina seuraavaksi antoisimman haastattelun ja täydensin niiden perusteella teemoihin liittyviä tietoja.

Etenin tutkimuksessani aineiston analysoinnissa kolmen vaiheen kautta Milesin ja Hubermanin esitykseen perustuvan sisällönanalyysimallin mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–109). Ensiksi aineisto redusoidaan eli pelkistetään, sitten klusteroidaan eli ryhmitellään ja lopuksi abstrahoidaan eli muodostetaan aineistosta teoreettisia käsitteitä. Ennen varsinaisen analyysin aloittamista tulee määrittää analyysiyksiköt, joiden perusteella aineistoa tullaan luokittelemaan. Analyysiyksikkö voi olla lause, lauseen osa tai lauseista muodostuva ajatuksellinen kokonaisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.) Aineiston analyysiyksiköiksi määriteltiin uraohjauksen olemus ja onnistuneen ohjauksen tekijät. Analyysiyksiköt perustuivat tutkimuksen teemoihin. Esimerkki tämän tutkimusaineiston analysoimisesta esitetään taulukossa 1.

Taulukko 1. Esimerkki aineiston analysoimisesta

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
"Kyllä se meille se lopputulema, yleinen tavoite on se, että me saadaan, löydetään joku ratkaisu. Että se ei jäisi sellaisen epätietoiseen tilanteeseen."	Ohjauksen tavoitteena on ratkaisun löytyminen ohjattavan tilanteeseen	Ratkaisujen löytyminen	Ohjauksen päättäminen	Uraohjauksen tapahtumat
"että osaa niitä erilaisia menetelmiä"	Eri ohjausmenetelmien hallinta	menetelmien valinta asiakas-kohtaisesti	Ohjausmenetelmien hallinta	Hyvät uraohjaustaidot
"asiakkaan omalla motivaatiolla on iso merkitys, että se kantaa sitten siellä hänen arkipäivässä ja jotaki, vaikka ihan konkreettisia muutoksia sitten tapahtuu."	Asiakkaan motivaatio kantaa arjessa	Motivoitunut asiakas	Ohjattavan motivaatio	Motivaatio uraohjausprosessissa

Tutkimustehtävä ohjaa aineiston pelkistämistä. Alkuperäisilmaisuja pelkistäessä aineistoa käydään läpi siten, että siitä etsitään tutkimustehtävän kysymyksiin vastauksia ilmaisevia lauseita, jotka pelkistetään yksittäisiksi ilmaisuiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.) Havaintojen yhdistämisen eli pelkistämisen avulla muodostetaan raakahavaintoja, jotka ovat hyödyllisiä tulkinnan tuottamisessa. Ne kuvastavat yksittäisiä kirjoittamistapoja tutkimusaineistossa, mutta samalla säilyttävät tutkittavien väliset erot. Aineistoa pelkistämällä etsitään koko tutkimusaineistoa kuvaavaa toiminnan logiikkaa tai tyypillistä kertomusta. (Alasuutari 1994, 34–38, Vilka 2006, 82, 86.)

Analysoin uraohjausasiantuntijoiden haastattelut yksikerrallaan alle viivaamalla tutkimuksen kannalta tärkeitä ilmaisuja ja sitten pelkistämällä niitä. Analyysi edetessä luokitteluyksiköt muotoutuivat tarkemmaksi. Seuraavaksi siirsin aineistosta poimimani ilmaisut yksikerrallaan Exceliin, sillä koin, että aineiston luokittelu oli siten sujuvampaa kuin paperilla. Listasin poimimani ilmaisut peräkkäin ja nimesin niitä yhdistävän kategorian Tuomen ja Sarajärven (2009, 109) tavoin alkuperäisilmaukset-kategoriaksi. Tässä vaiheessa aineistosta

poimitut ilmaisut olivat alkuperäismuodossa eli noin parin lauseen muodostamia ajatuksellisia kokonaisuuksia, joissa haastateltavien ilmaisut oli ilmaistu sanatarkasti niin kuin he ne esittivät haastattelutilanteessa. Tässä vaiheessa analyysia käsiteltävää tekstiä oli paljon ja kokonaisuuksien hahmottaminen oli vielä haastavaa. Seuraavaksi pelkistin alkuperäiset ilmaukset eli kirjoitin Exceliin tiivistetyksi omin sanoin kunkin alkuperäisilmauksen keskeisen sisällön alkuperäisilmauksen viereen. Tässä aineiston luokitteluvaiheessa syntyneet ilmaukset muodostivat pelkistetyt ilmaukset -kategorian. Tässä vaiheessa analysointia käsiteltävä teksti määrä tiivistyi verrattuna edelliseen vaiheeseen.

Seuraavaa analysointivaihetta kutsutaan aineiston ryhmittelyksi eli klusteroinniksi, jolloin aineistosta etsitään samankaltaisuutta tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä, jonka jälkeen yksittäiset tekijät voidaan sisällyttää yleisempiin käsitteisiin. Tässä vaiheessa pelkistettyjä ilmaisuja ryhmitellään yhtäläisten ilmaisujen joukoiksi ja sen jälkeen samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistetään samoihin kategorioiksi, jotka nimetään niiden sisältöä kuvaaviksi. Ryhmittely luo pohjan tutkimuksen perusrakenteelle ja kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.) Tässä vaiheessa aloin ryhmitellä pelkistettyjä ilmauksia siten, että etsin samaan aiheeseen liittyvät pelkistetyt ilmaukset ja sitten nimesin niitä yhdistävän alaluokan ilmauksia yhdistävän aiheen mukaan. Joidenkin alaluokkien alle kertyi paljon pelkistettyjä ilmauksia ja joidenkin alle vain muutama.

Ryhmittelyn jälkeen aineistoa aletaan käsitteellistää eli abstrahoida, jolloin siitä erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja muodostetaan valikoidun tiedon perusteella teoreettisia käsitteitä. Käsitteellistämässä aineiston alkuperäisistä kielellisistä ilmaisuista edetään kohti teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. Käsitteellistämistä jatketaan yhdistelemällä samansisältöisiä alakategorioita toisiinsa muodostaen niistä yläkategorioita ja yläkategorioista muodostetaan yksi kaikkia kuvaava pääkategoria. Käsitteitä yhdistellään niin kauan kuin se on aineiston sisällön näkökulmasta mahdollista ja siten lopulta saadaan vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 111–112.) Koko aineiston käsitteellistäminen esitetään liitteessä 2.

Tässä vaiheessa analysointia yhdistelin alaluokkia ja muodostin niitä yhdistelemällä yläluokkia, jotka nimesin sisältöä kuvaavalla termillä. Jatkoisin luokittelua ja muodostin syntyneistä yläluokista vielä niitä yhdistäviä pääluokkia. Tutkimuskysymysten perusteella muodostin lopulta seuraavat pääluokat: uraohjauksen tapahtumat, ohjauksen muodot, hyvät uraohjaustaidot, uraohjaustaitojen kehittäminen, vuorovaikutus uraohjausprosessissa ja

motivaatio uraohjausprosessissa. Kun tutkija on analysoinut aineistoa edellä kuvatun mukaisesti, tulee seuraavaksi ottaa analyysiin ja tulkintaan mukaan aikaisemmat tutkimukset ja teoria (Eskola 2010, 197). Tulkitseen näin jäsenneiltyä aineistoa teoreettisesti tutkimuksen sisältöluvuissa (Luvut 3–7).

2.5. Tutkimuksen eteneminen

Kiinnostuin ohjaustyön tutkimisesta aikaisempien opintojeni kautta. Ammatinvalinta- ja uraohjaus puolestaan kiinnosti, koska se koskettaa jatkuvasti monia eri elämänvaiheissa olevia henkilöitä. Ammatinvalintaan- ja uraan liittyvät kysymykset eivät koske pelkästään esimerkiksi opiskelijoita tai nuoria, vaan myös työttömiä tai työelämässä olevia ammatinvaihtajia. Uraohjauksen tutkiminen kiinnosti, koska minulla ei ollut aiemmin käsitystä, mitä uraohjauksessa tarkemmin tapahtuu. Alun perin suunnittelin ohjaustyön tutkimista ammatinvalinnanohjauksen näkökulmasta jo vuonna 2015, mutta silloin muut opinnot sekä tutkittavien saamisen haasteellisuus vaikuttivat sen verran, että jouduin muotoilemaan aihetta useaan otteeseen. Idea ohjaustyön tutkimisesta jäi kuitenkin hautumaan.

Lopulta 2016 kesän aikana tutkimusaiheeni muotoutui lopulliseen muotoonsa. Seuraavaksi tutustuin aiheeseen ja tutkimusmenetelmiin ja suunnittelin sen perusteella tutkimuksen toteuttamista. Tutkimusaineiston keräsin teemahaastatteluilla, joilla pyrin tavoittamaan tutkittavien omakohtaisia kokemuksia tutkimusaiheesta. Haastattelut toteutin syksyllä 2016 ja vuoden 2017 alussa tutkittavien työpaikoilla. Tutkimusaineiston analysoinnissa käytin laadullista sisällönanalyysiä ja analyysin suoritin keväällä 2017. Tutkimusraportin kirjoitin vähitellen muun opiskelun ohessa kevään 2017 ja kevään 2018 välisenä aikana.

2.6. Tutkimuksen arviointia

Tutkimusprosessin aikana tutkija tekee monia eettisiin kysymyksiin liittyviä ratkaisuja aineistoa hankkiessaan ja hyödyntäessään. Siksi on syytä arvioida kriittisesti omaa toimintaa tutkijana sekä tutkimuksen luotettavuutta yleisesti kaikissa tutkimuksen teon vaiheissa.

(Eskola & Suoranta 1998, 52.) Tutkimuksen luotettavuutta voi lisätä avoimuudella, johon liittyy esimerkiksi tutkimuksen teon vaiheiden esittelemisen yksityiskohtaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 142).

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa viitataan usein reliabiliteetin eli luotettavuuden ja validiteetin eli pätevyyden käsitteisiin. Niiden soveltuvuus laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin on kuitenkin kyseenalaistettu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 137.) Laadullista tutkimusta tehdessä tulee ymmärtää, että tutkija on itse työnsä keskeinen tutkimusväline. Siksi myös tutkimuksen luotettavuuden arviointi kohdistuu koko tutkimusprosessiin. (Eskola & Suoranta 1998, 211.) Seuraavaksi tarkastelenkin tutkijana tekemiäni ratkaisuja ja niiden eettisyyttä sekä yleisesti tutkimuksen luotettavuutta.

Keräsin tutkimusaineiston nauhoittamalla teemahaastatteluina toteutetut neljän uraohjausasiiantuntijoiden haastattelut. Tutkimuksen eettisyyden kannalta on tärkeää, että tutkittavilla on mahdollisuus päättää haluavatko he osallistua tutkimukseen (Eskola & Suoranta 1998, 54). Uraohjausasiiantuntijoiden osallistuminen tutkimukseeni oli vapaaehtoista. Lisäksi ennen haastattelujen suorittamista vielä kysyin tutkittavien suostumusta haastattelun nauhoittamiseen ja käyttöön tutkimuksessani.

Tutkimuksen eettisiin kysymyksiin liittyy luottamuksen ja anonymiteetin säilyttäminen (Eskola & Suoranta 1998, 56–57). Kiinnitin erityistä huomiota tutkittavien anonymiteetin säilymiseen kaikissa tutkimusprosessin vaiheissa ja mielestäni onnistuin siinä hyvin. Tutkittavat eivät esiinny tutkimusraportissa oikeilla nimillään. Huolehdin tutkittavien anonymiteetin säilymisestä numerokoodaamalla haastattelut järjestyksessä, joka ei vastaa haastatteluiden toteuttamisjärjestystä. Jätin jopa tutkittavien koodilyhenteet paljastamatta, niissä tutkimusraportin kohdissa, joista heidät tutkittavat olisi ehkä voinut tunnistaa niidenkin perusteella. Tutkimuksessa kerro tutkittavien henkilökohtaisia ammattinimikkeitä tai heidän työpaikkonsa nimiä.

Pyrin muodostamaan haastattelurungon siten, että teemat olisivat mahdollisimman väljiä, jolloin haastateltavat voisivat kertoa aiheesta mahdollisimman laajasti, omin sanoin ja keskittyä heidän mielestään tärkeisiin asioihin, eivätkä teemat rajaisi tutkittavan aiheen tarkastelua liian kapeaksi. Teemahaastattelu sopi tutkimukseni aineistonkeruun menetelmäksi, sillä se mahdollisti ajatusten tarkentamisen haastattelutilanteessa. Sain kysytyä haastateltavilta

tarkentavia lisäkysymyksiä heidän vastausten perusteella ja myös tarkennettua kysymyksiäni haastateltaville.

Tutkimushenkilöt saivat sähköpostitse haastattelun teemarungon etukäteen perehdyttäväksi ennen haastattelun toteuttamista. Haastatteluissa minulla oli teemojen lisäksi mukana tarkempia kysymyksiä. Korostin kuitenkin haastattelujen alussa, ettei tarvitse käydä kaikkia kysymyksiä läpi tai edetä niiden perusteella, vaan haastattelussa voidaan käsitellä muitakin teemoihin liittyviä asioita ja kysymysten tarkoitus on herätellä keskustelua. Haastattelutilanteissa emme edenneet tarkasti kysymyksien mukaan tai käyneet kaikkia laatimiani kysymyksiä läpi, vaan keskustelimme teemoihin liittyen aiheesta ja kysyin aina tilanteen mukaan lisäkysymyksiä, joita ei välttämättä lukenut haastattelurungossa.

Tutkittavat eivät olleet minulle ennakkoon tuttuja, vaan etsin heitä netistä tutustumalla Oulun alueen erilaisiin uraohjausta tarjoaviin yrityksien ja oppilaitosten sivuihin ja hankkimalla siten uraohjausta tarjoavien tahojen yhteystietoja. Tutkijan ja tutkittavien välillä ei saa riippuvuussuhdetta, joka voisi vaikuttaa tietojen antamisen vapaaehtoisuuteen (Eskola & Suoranta 1998, 55). Seuraavaksi lähetin mahdollisille tutkittaville sähköpostilla saatekirjeitä, joissa esittelin tutkimustani. Usein uraohjausasiantuntijoiden yhteystietoja ei löytynyt netistä suoraan, vaan sain heihin yhteyden oppilaitoksen tai yrityksen edustajien kautta esiteltyäni ensin saatekirjeessä tutkimustani. Kaikki tavoittamani uraohjausasiantuntijat eivät ehtineet tai halunneet osallistua tutkimukseen. Sain muutamien heidän avulla lisää uraohjausasiantuntijoiden yhteystietoja mahdollisten uusien haastateltavien löytämiseksi.

Aineiston harkinnanvarainen, teoreettinen tai tarkoituksen mukainen poiminta on yksi laadullista tutkimusta luonnehtiva piirre. Silloin kvalitatiivinen tutkimus perustuukin suhteellisen pieneen tapausmäärään. (Eskola & Suoranta 1998, 61.) Koen, että sain kieltäytyneistä haastateltavista huolimatta neljän haastateltavani haastattelujen perusteella laadukkaan aineiston. Litteroin temahaastatteluilla saamani tutkimusaineiston kevättalvella 2017 ja litteroitua aineistoa kertyi puhtaaksi kirjoitettuna 79 A4-sivua tutkielmaohjeistuksilla kirjoitettua tekstiä. Havaitsin, että tutkittavien haastatteluissa tietyt aiheet toistuivat, joten ajattelen, että tutkimuksessa saturaatiopiste saavutettiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 87–90.) Toisaalta jokaisen tutkittavan yksilölliset kokemukset toivat uutta näkökulmaa tutkittavaan ilmiöön.

Ensimmäisessä haastattelussa ei vielä ollut erikseen etäohjaukseen liittyviä kysymyksiä, mutta ensimmäisen haastattelun jälkeen laadin kolmea myöhempää haastattelua varten

etäohjaukseen liittyviä kysymyksiä, jotka sijoitin Kokemuksia ohjaustyöstä -teeman alle. Tämän muutoksen tein siksi, koska ensimmäinen haastateltava nosti aiheen esiin niin painokkaasti ja haastattelun jälkeen asiaan lisää tutustuttuani huomasin, että sama aihe toistui myös ohjauskirjallisuudessa. Kaikissa haastatteluissa säilytin teemat samoina lukuun ottamatta, kirjoitusasussa olevia pieniä eroja. Kaikissa haastatteluissa ensimmäinen teema käsiteli otsikon kirjoitusasusta riippumatta sitä, tekeekö haastateltava yksilöllistä uraohjausta vai ryhmien uraohjausta vai molempia, ja mitä niillä tarkoitetaan ja miksi niitä järjestetään. Haastatteluissa selvisi, että uraohjauskoulutus tarkoittaa samaa kuin uraohjaus ryhmässä. Yksilöllinen uraohjaus ja uraohjaus ryhmässä -otsikko kuvasi ensimmäistä teemaa paremmin, joten muutin teeman nimen seuraavia haastatteluja varten siihen muotoon. Yhdessä haastattelussa ensimmäisen teemaan nimi oli vain uraohjaus, sillä en halunnut korostaa teeman nimessä ryhmäohjausta, koska ennen haastattelua en voinut nettisivujen perusteella päätellä, tekeekö haastateltava yksilön vai ryhmien uraohjausta. Toisissa haastatteluissa pystyin paremmin nettisivujen perusteella päätellä tämän ennalta. Haastateltavien ohjaustyökokemus yksilön ja ryhmän ohjaukseen liittyen vaihteli, mutta kaikissa haastatteluissa lopulta kuitenkin käsiteltiin sekä yksilön että ryhmän uraohjaamista. Tämän perusteella tulin siihen tulokseen, että ensimmäistä teemaa kuvasi parhaiten yksilöllinen uraohjaus ja uraohjaus ryhmässä -otsikko.

Tutkimusaineiston analysoinnissa käytin laadullista sisällönanalyysiä. Olen avannut aineiston analyysiä tarkemmin luvussa 2.4. Laadullisessa tutkimuksessa havaintojen yhdistämistä seuraa arvoituksen ratkaiseminen eli tulosten tulkinta. Aineistosta esiin nostettuja havaintoja tarkastellaan tässä vaiheessa suhteessa teoriaan, lähdekirjallisuuteen, muihin tutkimuksiin sekä tutkimusaineistoon. (Alasuutari 1994, 34–38, Vilkka 2006, 82, 86.) Pyrinkin lisäämään analyysin luotettavuutta ja avoimuutta, esittelemällä tarkasti analyysitavan ja tuomalla aineistosta suoria lainauksia analysoitavaksi.

Pyrin tutkimusta tehdessäni koko ajan lähestymään aihetta avoimin mielin, jotta olisi mahdollista ymmärtää ohjaustyön asiantuntijoiden näkökulmasta. Kuvasin tutkimuksessa myös ne asiat, joiden koin vaikuttaneen esiyymmärrykseeni uraohjauksesta. Laadullista tutkimusta voi pitää luotettavana, kun raportoitu tutkimuskohde on yhteensopiva tulkitun materiaalin kanssa eivätkä epäolennaiset tekijät ole vaikuttaneet teorian muodostukseen (Varto 1992, 103–104). Tutkimuksessani pyrin kuvaamaan mahdollisimman avoimesti ja tarkasti tutkimuksen teon etenemisen. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehty tutkimus on

ainutkertainen, joten käytännössä laadullista tutkimusta ei voi toistaa sellaisenaan uudestaan (Vilka 2005, 159). Olen kuitenkin pyrkinyt kuvaamaan tutkimuksen teon tutkimusraportissa niin tarkasti, että samoilla tulkinta säännöillä toisen tutkijan pitäisi onnistua löytämään esittämäni tulkinta (Vilka 2005, 160).

Seuraavissa luvuissa 3–7 esittelen tutkimukseni kannalta keskeisimmät tutkimustulokset uraohjauksen ja onnistuneen ohjauksen ilmiöstä. Tarkastelen aineistoa uraohjausasiantuntijoiden näkökulmasta. Aineiston analyysivaiheessa muodostin aineistosta pelkistettyjä ilmauksia luokittelemalla lopulta viisi pääkategoriaa: 1) mitä uraohjauksessa tapahtuu, 2) hyvät uraohjaustaidot, 3) uraohjauksen kehittäminen, 4) vuorovaikutus uraohjausprosessissa ja 5) motivaatio uraohjausprosessissa. Esittelen tutkimustulokset näiden viiden pääkategorioiden jäsentämänä omassa luvussaan. Käyn jokaisen luvun alussa läpi, mihin osaan tutkimuskysymystä olen kyseisessä luvussa vastaamassa. Havainnollistan haastateltavien ajatuksia ja kokemuksia esittämällä lainauksia empiirisestä aineistosta.

3. Mitä uraohjauksessa tapahtuu?

3.1. Uraohjauksen muodot: ohjausta yksilöllisesti ja ryhmässä

Nykyään ohjauksen olemusta tarkastellessa voidaan osaa ohjauksen ideologiasta, kuten asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioitusta, pitää jo itsestään selvä ohjaustyön lähtökohdaksi. Silti edelleen on vaikea määrittellä ohjauksen olemusta ja ohjaustoiminnan luonnetta, kuvata ohjauksen tapahtumia, ohjaajan tehtäviä tai perustella, miksi ohjausta ylipäänsä tarvittaisiin. (Onnismaa 1996, 291.) Tässä luvussa vastaan erityisesti siihen tutkimuskysymyksen osaan, joka käsittelee sitä, mitä uraohjauksessa tapahtuu. Tarkoituksena on selvittää, miten uraohjausasiantuntijat lähtevät määrittelemään uraohjausta ja kuvailevat uraohjaustyötä. Uraohjauksen nimi paljastaa jo, että se liittyy työhön ja uraan. Voisi ajatella, että uraohjausta voisi lähteä määrittelemään sen tavoitteiden kautta eli kuvaamalla, mihin uraohjauksella pyritään ja mikä on uraohjauksen tarkoitus. Luvussa käydään läpi, miten ohjaajat kuvailevat ohjauksen olemusta ja ominaispiirteitä sekä uraohjaustyötä eri ohjaustyömuotojen kautta. Luvussa tarkastellaan myös, miten ohjaajat kuvailevat uraohjausprosessia sen eri vaiheiden kautta eli mitä vaiheita ohjausprosessiin heidän sisältyy kertomansa perusteella. Ohjausta voi tarkastella prosessina monesta näkökulmasta. Ohjaus voidaan tarkastella oppimisprosessina sekä tavoitteellisena työskentelyprosessina, joka vaatii suunnittelua ja yhteistyötä ohjauksen toimijoiden välillä. Ohjaukseen sisältyy erilaisia metodeja, käytäntöjä ja harjoituksia ja ohjausprosessin kautta voi kuvata sitä, miten ohjataan. (Vehviläinen 2014, 92–93, 96.)

Ohjausta tarkastellaan usein prosessina tai menetelmänä, johon liittyy monenlaisia näkemys- ja vaihtoehtoja (Peavy 2002, 75). Myös uraohjausasiantuntijoiden haastatteluista tuli esiin, että ohjaus on menetelmä, jota voidaan toteuttaa eri työmuotojen avulla. Kaikkien uraohjausasiantuntijoiden haastatteluissa ilmeni, että uraohjaus voi olla joko yksilöohjausta tai ryhmäohjausta. Ohjaus onkin yhteistyötä vaativa työskentely prosessi, joka usein voi olla myös ryhmäprosessi (Vehviläinen 2014, 92). Henkilökohtainen yksilön uraohjaus oli kaikkien haastateltavien kohdalla yleisempi tapa tehdä uraohjausta, vaikka työnkuvaan sisältyi myös ryhmäohjausta. Yksi haastateltavista koki, ettei ryhmäohjaus ole hänen ydin

työnkuvaansa (H1). Kaksi haastateltavaa kokivat, että heidän työhönsä sisältyi ryhmäohjausta siinä, missä yksilön ohjaustakin (H2, H4). Yhden uraohjausasiantuntijan (H2) haastattelussa ilmeni, että ryhmämuotoiseen uraohjaukseen osallistuville ohjattaville tarjotaan usein myös yksilöllistä uraohjausta, jossa korostuvat ohjattavan yksilölliset tarpeet.

”Sille samalle ryhmälle on, ei aina mutta aika usein, niin sit näin henkilölle on myös lisäksi yksilöohjausta ja silloin käydään niitä yksilöllisiä tarpeita.” (H2)

Kaksi uraohjausasiantuntijaa määrittivät yksilön uraohjausta asiakkaan ja ohjaajan kahdenkeskiseksi, yleensä kasvokkain tapahtuvaksi ohjaukseksi. Heidän määrittelyssään korostui yksilöohjauksen henkilökohtaisuus (H2, H3).

”yksilön uraohjaus on niinku tietenki se että, et se on niinku semmosta henkilökohtaisempaa, kun se tapahtuu kahden kesken” (H3)

”Näitä asioita - - käydään siellä yksilöohjauksen puolella, mutta sitten lähtökohtaisesti vielä niinku spesifimmin sen niinku yksittäisen henkilön lähtökohdista lähtöisin, että mihin hän sitten tarvii enemmän painotusta joku toisessa ja joku toisessa asiassa.” (H2)

Molemmat haastateltavat myös kokivat yksilöllisen ohjauksen henkilökohtaisuuden positiivisena asiana, koska ohjaajan koettiin silloin voivan keskittyä täysin vain asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen (H2, H3). Ohjausistunnoille onkin tunnusomaista, että niissä ohjattava asiakas saa ohjaajan jakamattoman huomion (Amundson 2005, 22). Yksi uraohjausasiantuntijoista koki, että yksilöllisessä uraohjauksessa on myös mahdollista paneutua ohjattavan tilanteeseen syvällisemmin käytössä olevan ajan puitteissa verrattuna ryhmäohjaukseen (H3). Hänen mukaansa yksilöllisessä uraohjauksessa ohjattava voi saada ohjaajalta enemmän huomiota kuin ryhmässä, mutta toisaalta ryhmäohjaus on taloudellista näkökulmasta yksilöohjausta kustannustehokkaampaa, kun ohjaukseen voi samalla kertaa osallistua monta henkilöä. (H3). Uraohjausasiantuntijoiden haastatteluista ilmeni, että käytännössä uraohjaus ryhmässä toteutetaan luokkamuootoisesti pari- tai pienryhmätyöskentelyinä. Ohjausryhmien koot voivat kuitenkin vaihdella.

”yleensä se (ryhmäohjaus) tapahtuu siis luokassa ja joko pienryhmässä tai sitten maksimissaan 16 henkilöä on mukana siinä.” (H4)

”voi olla pienryhmiä jossa se osallistujamäärä on, sanoisin, että alle 10 noin karkeasti, mut sitte tietysti voi olla niinku isompia ryhmiä, jos aatellaan vaikka ihan joitakin oppilaitoksia niin siellähän voi olla, vaikka pari - kolmekymmentäki sitte ohjattavaa samassa, että tuota hirveestihän se niinku riippuu siitä ryhmän koosta ja toki myös siitä kokoonpanosta että, et niinkun ketä ne ohjattavat on tai minkälaisessa tilanteessa tai asemassa he ovat.” (H3)

3.2. Ohjausta koulutus- ja urapolun suunnitteluun

Uraohjausasiantuntijat kuvasivat ohjausta määrittelemällä sen tavoitteita ja tarkoitusta. Yksi uraohjausasiantuntija (H4) toi esiin näkökulman, että uraohjaukseen sisältyy voimakkaasti asiakkaan työllistämistavoite. Kaikki haastateltavat kokivat, että uraohjaus on asiakkaan urapolun suunnittelua. Ohjauksen tavoitteena on tukea asiakasta uuden ammatin saamisessa eli auttaa suuntaamaan koulutukseen tai uuden työn löytämisessä työmarkkinoilta. Kuten yksi haastateltava (H4) totesi, uraohjaus voi uraohjausasiantuntijoiden mukaan olla opintoihin liittyvää ohjausta tai ohjausta kohti koulutuspaikkaa tai uutta työpaikkaa.

”Se on tukemista sen uravision suunnittelussa, mikä on häntä varten.” (H4)

”autetaan näitä valmennukseen osallistuvia henkilöitä sitten niinku uudelleen suuntautumaan uuteen ammattiin tai saamaan siitä osaamisalueeltaan uutta työtä sit jostain muualta” (H2)

”jos on meillä opiskelijana, niin sitten se (uraohjaus) liittyy siihen opintopolkuun ja siihen sisältyy niin sanottuja tämmösiä tyypillisiä opinto-ohjaajankin töitä. -- Mutta sitten kun meillä on kuitenkin aina se työllistämistavoite kaikilla aloilla oikeestaan, niin se enemmänkin on sitä urapolun suunnittelua.” (H4)

”se on tällasta uuden urasuunnittelua useimmiten siis.” (H2)

Kaksi haastateltavaa toi esiin näkökulman, että ohjauksen tavoitteena voi olla myös alanvaihdon lisäksi asiakkaan osaamisen uudelleen hyödyntäminen (H2, H4). Toinen kahdesta haastateltavasta (H2) koki, että tämä on tavoitteena varsinkin silloin, jos tarve

uraohjaukselle on syntynyt työ- ja toimintakyvyn rajoituksen seurauksena. Ohjauksen kautta ohjattava voi myös saada välineitä muuttuneen elämäntilanteensa käsittelyyn (H1, H2, H4). Nähdäkseni uraohjaus liittyy erityisesti koulutus- ja urapolun suunnitteluun, jolloin uraohjauksessa uraohjausasiantuntijan ensisijainen tehtävä on tukea ohjattavan työllistymisen edistymistä. Joskus tämä voi tarkoittaa kokonaan ammatinvaihtoa.

”Mutta sitten ne jotka haluaa vaihtaa alaa tai käyttää sitä aiempaa osaamistaan ihan uudella tavalla tai kokonaan siis ihan uuden koulutuksen tehdä, niin ne tulee sitten meille täällä Oulun alueella.” (H4)

”Se on ammatinvaihtoa ja perustuu siis olemassa olevan työ- ja toimintakyvyn rajoitukseen tai mahdollisen rajoituksen joka olis tulossa, jos jatkais sillä uralla vielä tää henkilö. Ja tota siinä se tulee se uraohjaus.” (H2)

”halutaan niinku siihen antaa välineitä käsitellä sitä muutostilannetta ja ehkä tämmösiä muutosvastarintaankin liittyviä tunteuksia ja sit toisaalta, jos irtisanomistilanne on ollu jotenki traumaattinenkin henkilölle, niin sitten myös välineitä käsitellä sitä.” (H2)

Haastateltavat kuvasivat myös uraohjauksen sisältöjä, kun he pyrkivät määrittelemään ohjaustapahtumia. Kaikkien uraohjausasiantuntijoiden haastatteluista ilmeni, että uraohjauksessa pohditaan uraan, osaamiseen, ammatilliseen kasvuun liittyviä kysymyksiä. Kolmessa haastattelussa ilmeni, että samoja teemoja käsitellään sekä yksilöllisen että ryhmässä toteutettavan uraohjauksen puolella (H2, H3, H4). Sekä yksilöohjauksessa että ryhmäohjauksessa uraohjauksen perustavoitteena onkin ohjattavan asiakkaan työnhakutaitojen parantaminen ja psyykkisten voimavarojen, kuten itseluottamuksen lisääminen (Tapaninen 2002, 29).

”siellä on tämmösiä yksilötehtäviä ja työkirjoja, jotka mä ohjeistan ja niitä pohditaan yksin tai sitten pareittain tai pienryhmissä, semmosia uraan liittyviä kysymyksiä. Ja omaan osaamiseen ja just siihen ammatilliseen kasvuun”. (H4)

”samoja asioita käydään siellä yksilöohjauksen puolella, mutta sitten lähtökohtaisesti vielä niinku spesifimmin sen niinku yksittäisen henkilön lähtökohdista lähtöisin, että mihin hän sitten tarvii enemmän painotusta joku toisessa ja joku toisessa asiassa.” (H2)

Kolme haastateltavaa koki, että ryhmämuotoisessa ohjauksessa työhakuun liittyviä valmiuksia käydään läpi yleisemmällä tasolla (H2, H3, H4). Yksi haastateltavista kuvaili ryhmäohjauksen toteutusta siten, että ryhmäohjauksessa voidaan harjoitella työhakemusten tai ansio-
luettelon tekoa sekä erilaisten työnhakukanavien, kuten sosiaalisen median, hyödyntämistä työhaussa. Lisäksi voidaan käydä läpi eri toimialoihin ja työmarkkina näkymiin liittyviä trendejä. (H2).

”tuodaan esille niinku toimialoihin ja työmarkkinanäkymiin liittyviä trendejä ja niitä voidaan niinku yleisesti käydä semmosena ryhmäohjauksena” (H2)

”Työnhakuvalmiuksia ja siihen liittyviä asioita käydään läpi, opastetaan työnhakudokumenttien tekemisessä ja erilaisissa esimerkiksi tämmösessä niinku sosiaalisenmedian välineissä toimimaan niin, ett siellä on oikeanlaiset tai sopivat profiilit sitten liittyen siihen, ett mihin se ihminen haluaa suuntautua” (H2)

Yksi haastateltavista vertaili yksilöohjauksen ja ryhmäohjauksen eroja ja mainitsi yksilöllisen uraohjauksen puutteeksi ryhmän vertaistuen puuttumisen (H3). Kolme haastateltavaa koki, että ryhmäohjauksessa käsiteltävät asiat muodostavat yleensä tietyn kokonaisuuden, joka voidaan suunnata koko ryhmälle (H2, H3, H4). Kolmen haastateltavan kokemuksen mukaan ryhmäohjauksessa pyritään hyödyntämään ryhmää eri tavoin. Ryhmäohjauksessa on mahdollista tehdä erilaisia ryhmäharjoituksia. Esimerkiksi työnhakua voidaan konkreettisesti harjoitella ryhmässä (H2, H3, H4). Monen ryhmäohjaukseen osallistuvan itseluottamusta voi myös kohentaa kokemus siitä, että voi olla avuksi muille (Amundson 2005, 22). Ryhmäohjausta uraohjaustyön muotona on viime vuosina kehitelty ja laajennettu. Vaikka kaikille ohjattaville ryhmäohjaus ei pelkästään ole riittävä ohjauksen muoto, monet ohjattavat hyötyvät ryhmästä paljon. Samankaltaisessa tilanteessa olevat ryhmänjäsenet voivat ryhmäohjauksessa omaksua yhteisiä tavoitteita saada vertaistukea sekä oppia toisiltaan. (Tapaninen 2002, 29–30.) Tämä ilmeni myös kolmen haastateltavan kokemuksista (H2, H3, H4).

”se ryhmän merkitys on se, että sitä ryhmää jollaki tavalla hyödynnetään siinä eli siinä voi tulla juurikin se vertaistuellinen keskustelu siinä tai se että jotenkin niin kun tehdään vaikka jotain harjoituksia siinä ryhmässä vaikka konkreettinen esimerkki joku työnhakuharjoitus, että siinä voi olla vaikka kolme ihmistä mukana, et niinku tehdään vaikka draaman keinoin sillain että yks... yks

niinkun, öö, on haastattelijan roolissa ja yks on sitte työnhakijan roolissa ja yks analysoi ja antaa palautetta.” (H3)

Uraohjauksessa käsiteltävät asiat vaikuttavat olevan samanlaisia riippumatta siitä, toteutetaanko uraohjaus yksilöllisenä ohjauskeskusteluna vai ryhmässä. Yksilöohjauksessa asioiden käsittely on kuitenkin vielä korostuneemmin yksittäisen henkilön lähtökohdista lähtevää, kun ryhmäohjauksessa käsiteltävät aiheet muodostavat tietyn kokonaisuuden joka voidaan suunnata kaikille ohjaukseen osallistuville yhteisesti.

3.3. Uraohjausprosessin eteneminen

3.3.1. Ohjaukseen hakeutuminen ja ensimmäinen ohjauskerta

Kaikki haastateltavat kertoivat uraohjausprosessin alkavan siitä, kun ohjattava asiakas hakeutuu uraohjaukseen. Haastatteluista ilmeni, että ohjaukseen voitiin hakeutua monella tavalla. Asiakas saattoi soittaa tai tulla käymään ja sitä kautta varata ajan ohjaukseen. Joissakin tapauksissa asiakas saattoi varata ohjausajan suoraan sähköpostilla tai yhteistyökumppanin kautta, jolloin uraohjausasiantuntijoiden yhteistyökumppani otti yhteyttä ja ohjausprosessin suunnittelu lähti siten liikkeelle. Ohjauksen tilaajina saattoivat yksityishenkilöiden lisäksi olla myös organisaatiot, jotka tilasivat uraohjauspalvelua omille asiakkailleen.

Kun asiakas sitten saapuu ensimmäiselle ohjauskerralle, päästään aloittamaan ohjaus. Kaikkien neljän uraohjausasiantuntijan haastatteluissa ilmeni, että tässä vaiheessa uraohjausprosessia asiakkaan elämäntilannetta ja taustatietoja käydään huolellisesti läpi. Asiakkaan soittaessa ja varatessa aikaa uraohjausasiantuntija oli saattanut jo alustavasti kartoittaa, mitä asioita asiakkaalla on mielessä ohjaukseen hakeutuessaan (H3). Ohjausta aloittaessa voi olla hyvä kysyä asiakkaalta suoraan, miten hän määrittelee ongelmaansa. Tarkoitus on, että ohjauksessa päästäisi alun tutustumisen jälkeen ongelmanratkaisuun. (Amundson 2005, 37.) Kaikki haastateltavat kertoivat, että ensimmäisellä tapaamisella käydään läpi ohjattavan asiakkaan elämäntilannetta, kouluhistoriaa ja työkokemusta ja sitä, millaista osaamista hänellä on niihin liittyen. Ensimmäisellä tapaamisella käydään läpi myös ohjaustoimijoiden roolit, että

heti ohjausprosessin alussa tuli selväksi, kuka palvelua on tilannut ja mistä lähtökohdista ohjausta lähdetään suunnittelemaan (H2, H3).

Kahden uraohjausasiantuntijan mukaan ensimmäisellä ohjauskerralla olisi tärkeää sopia asiakkaan kanssa ohjauksen jatkosta ja ohjauskertojen määrästä (H1, H3). Kahden haastateltavan kokemusten perusteella uraohjausprosessi sisältää tavallisesti useampia tapaamisia (H1, H4). Yksi haastateltava totesi, että joskus ohjauskertoja voidaan tarvita useampi hyvän lopputuloksen saavuttamiseksi, mutta joskus taas yksi tapaamiskerta voi riittää (H3).

”joskus voi olla niin, että se ohjattavan ongelma tai haaste tai asia, mikä se nyt tai millä nimellä sitä haluaakaan kutsua, niin ratkeaa jo heti ensimmäisellä kerralla. Joskus voi olla niin, et siinä menee monta monituista kertaa, et siitä muotoutuu sellanen pitempi ohjausprosessi.” (H3)

Yksi uraohjausasiantuntijoista koki, että myös ohjauksen kohderyhmä vaikuttaa tarvittavien ohjauskertojen määrään (H3). Uraohjaajan mukaan tämä näkyy uraohjaustyössä esimerkiksi siten, että aikuisilla ohjattavilla itsereflektiokyky voi olla niin kehittynyt, että pari ohjauskertaa voi riittää asiakkaan ongelman ratkaisemiseen (H3).

”monesti, jos niinku aikuinen tulee ohjaukseen niin hällä on usein niinku aika silleen niinkun selvät sävelet, että tavallaan jo siitä, siitäkin, et mitä apua hän tarvii ja tavallaan se, että, et se niinkun itsereflektiokyky on monesti aika kehittynyt, että se voi olla sit oikeesti, et se ihminen käy siellä vaikka sen kaks kertaa ja sit se riittää.” (H3)

Ihmiset voivat olettaa, että myönteisen lopputuloksen saavuttamiseksi tarvitaan useampi ohjauskerta. Kuitenkin onnistuneeseen lopputulokseen voidaan tilanteesta riippuen päästä jo yhdellä ohjaustapaamisella. Ohjaajien tulisikin keskittyä intensiivisesti ja pyrkiä saamaan kaikki hyöty irti jokaisesta ohjaustapaamisesta. (Amundson 2005, 18–19.) Haastateltavien vastaukset näyttäisivät vahvistavan näkemystä siitä, että ohjaajan intensiivinen keskittyminen ohjattavan tilanteeseen voi vaikuttaa siten, että ohjattavan ohjaukseen hakeutumiseen vaikuttanut ongelma ratkeaa jo ensimmäisellä tapaamisella.

Kiinnittämällä huomiota ohjausprosessin huolelliseen aloitukseen voidaan jopa välttää monet ongelmat. Ohjausprosessin aloitus on monimutkainen tilanne, sillä samaan aikaan

käynnistyy tavoitteellinen, yhteistyötä ja suunnittelua vaativa työskentelyprosessi. Ohjaus on samalla luova oppimisprosessi ja toisinaan myös ryhmäprosessi. (Vehviläinen 2014, 92.)

Ohjausprosessin aloituksessa on tärkeää keskustella, miten ohjattava asiakas näkee tilanteensa ja tulevan ohjausprosessin. Yhteisen suunnittelun kautta ohjattavalle selkiytyy, mitä häneltä odotetaan prosessin eri vaiheissa. (Vehviläinen 2014, 92–93, 99.) Yhteisen keskustelun merkitys nousi esiin myös haastatteluissa. Kaksi uraohjausasiantuntijaa koki, että ensimmäisessä tapaamisessa on tärkeää suunnitella tarkemmin ohjausprosessin tavoitteita ja sisältöä, jotta asiakkaalle syntyy mielikuva ohjausprosessin tapahtumista (H1, H4).

”Jos ohjauksesta muodostuu pidempi prosessi niin sitte, sit niinku siinä käydään läpi, et no mitä kaikkia asioita tähän prosessiin nyt ois hyvä sisällyttää.” (H4)

Asiakas ja ohjaaja määrittävät yhteisen keskustelun kautta suunnan, johon ohjauksessa pyritään etenemään. Konkreettisten ja toteutettavissa olevien tavoitteiden asettamista tulisikin jatkaa koko ohjausprosessin ajan. (Amundson 2005, 28.)

3.3.2. Uraohjauksen epäonnistuminen

Kaikki haastateltavat kokivat, että uraohjausprosessi voi epäonnistua. Yksi haastateltavista koki, että ohjaus epäonnistuu kuitenkin harvoin (H2). Kaikki uraohjausasiantuntijat kokivat ohjauksen epäonnistuneeksi, jos ohjattava asiakas ei sitoutunut ohjaukseen. Ohjausprosessin keskeyttäminen oli yhden haastateltavan mukaan selkeä merkki ohjauksen epäonnistumisesta (H1).

”Jos se asiakas ei sitoudu siihen ohjaukseen, ei vaikka enää tuu, jättää sen ohjauksen kesken, niin se on tietenkin semmonen esimerkki epäonnistuneesta ohjauksesta.” (H1)

Yhden haastateltavan mukaan ohjauksen epäonnistumista lisäsi se, jos asiakas ei ollutkaan valmis ohjaukseen tai löysi aina jonkun syyn, ettei ohjaus voi edetä (H1). Toisen haastateltavan mukaan sellaiset tilanteet voivat ohjaajasta tuntua haastavilta ja epäonnistuneiltakin, joissa ohjattava asiakas saattaa olla hyvinkin sitoutunut ohjaukseen, mutta ei silti halustaan

huolimatta työllisty (H4). Joskus ohjaaja ja ohjattava voivat hahmottaa ohjauksen ja sen tavoitteet eri tavalla ja sen vuoksi odottaa ohjaukselta eri asioita. Ohjauksen epäonnistuessa ohjauksen osapuolet saattavat tästä syystä nähdä ohjauksen epäonnistumisen toisen osapuolen syynä. (Vehviläinen 2014, 93.)

Kaikkien uraohjausasiantuntijoiden haastatteluissa ilmeni, että ohjattavan asiakkaan haastava käyttäytyminen voi olla myös riski uraohjauksen epäonnistumiselle. Kolme haastatelluista korosti, että ohjaajan ammatillisuus on erityisen tärkeää haastavissa ohjaustilanteissa (H2, H3, H4).

”Mä keskityin jokaiseen asiakkaaseen niin hyvin, että jokainen on ansainnut sen työpanoksen, mitä mä voin siinä antaa, että olkoonkin, että joskus niinku, joskus asettelu on sitten sen tyyppinen, että se ei vaan jotenkin niinku lähe vie mään eteenpäin, mutta tuota. Mut ainakin sen oman niinku kaiken ammatillisuuden mä käytän niissä tilanteissa.” (H2)

Yksi uraohjausasiantuntijoista koki, että ohjattavan epävakainen käytös voi tehdä ohjauksesta turvallisuus mielessä haastavaa (H4). Tällaisiin tilanteisiin, joissa ohjattava asiakas käyttäytyy haastavasti, hän koki ratkaisuksi ammatillisen vuorovaikutussuhteen korostamisen. Ohjaajan tulee kuitenkin ohjauksen aikana huomioida asiakkaan tunteet ja toimia asiakasta kunnioittavasti (H4). Psykodynaamisessa ohjauksessa ohjaajan tehtävä on toimia ikään kuin peilinä ohjattavalle ja tukea tätä tunteiden käsittelyssä. Ohjauksessa tunteet voidaan ottaa puheeksi ja ohjaajan tulee havainnoida myös omia tunnereaktioitaan. Ohjaus eroaa kuitenkin työmenetelmänä terapiasta siinä, ettei asiakkaan ja asiantuntijan välisiä tunnereaktioita käytetä ohjausprosessissa systemaattisena työvälineenä. (Vehviläinen 2014, 63–64.)

Haastatteluissa nousi esiin näkökulma, jonka mukaan ohjattava asiakas on tärkein ohjauksen onnistumisen määrittäjä, koska ohjausta tehdään ohjattavaa häntä varten (H3). Ohjauksen onnistumista kuvasi kaikkien haastateltavien mielestä se, että ohjattavan haasteita saatiin purettua ohjauksessa ja ohjattava sai tukea haasteidensa ratkaisemiseen. Hyvän ohjauksen kautta onkin mahdollista käsitellä kaikenlaisia ohjauksessa esiin tulevia asioita (Vehviläinen 2014, 199). Yhden uraohjausasiantuntijan haastattelussa nousi esiin näkökulma, että joskus ohjaus voi saada aikaan hyvää, vaikkei kaikki menisikään suunnitelmien mukaan (H3). Ohjauksen epäonnistumisen on subjektiivinen kokemus eli vaikka ohjaajan kokemus olisi, että ohjaus on epäonnistunut, ohjauksesta voi silti seurata jotain hyvää.

”Joskus voi käydä näinkin, että kaikki ei aina mene ihan nappiin, mutta siitä huolimatta se (ohjaus) voi tuoda jotain hyviä asioita, vaikkei välttämättä ihan sitä asiaa, mitä alun perin ite oli aatellu. Se voi kuitenkin edistää jotaki.” (H3)

3.3.3. Ohjauksen päättäminen

Haastateltavat uraohjauksen päättämisen tärkeäksi ohjausprosessin vaiheeksi. Koska uraohjaukseen sisältyy työllistämistavoite, katsottiin että uraohjaus loppuu, kun asiakas on hakeutumassa koulutukseen tai palaamassa työhön. Haastateltavat määrittivät ohjausprosessin onnistumista tästä näkökulmasta.

”Onnistunut uraohjaus on siinä vaiheessa, kun se henkilö on aktiivitoimenpiteessä siinä vaiheessa, kun päätetään että se prosessi loppuu. Eli silloin tarkoittaisi esimerkiksi sitä, että henkilö on opiskelemassa tai on sitten työllistynyt sillä tavalla, että näkymä on, että se on kohtuullisen pysyvää se työllistymisura.” (H2)

Haastateltavat kokivat, että ohjausprosessin päättäminen oli ajankohtaista, kun ohjattavan tilanteeseen löytyi ratkaisu ja vaihtoehtoja. Ohjauksen päätösvaiheessa ohjaus koettiin onnistuneeksi, kun asiakas ei enää tarvinnut ohjaajaa. Haastateltavat tiedostivat myös, ettei uraohjauksella voida aina auttaa kaikkia asiakkaita. Yksi haastateltavista totesikin:

”Joskus voi olla semmonenki tilanne että, et se ihminen tulee sinne uraohjauksen, mut sillä on jotain muita akuutimpia asioita, jotka täytyy saada hoidettua ennen sitä. Tai sit sitä uraohjausprosessia voidaan jatkaa siinä rinnalla, mutta kuitenkin tarvii jotain muutakin apua, et pelkästään se uraohjaajan apu ei riitä. Et tommosta niinku eteenpäin ohjausta sitte oon kans tehny aika paljoki.” (H4)

Välttämättä ohjattava asiakas ei aina halua tulla autetuksi (H4). Joskus asiakas ei sillä hetkellä ole valmis ohjaukseen (Amundson 2005, 31). Kolmessa haastattelussa (H2–H4) ilmenikin, että on tilanteita, jolloin ohjaajan asiantuntemus ei riitä ohjausprosessin eteenpäin viemiseen, vaan asiakas tarvitsee muunlaista tukea. Ohjaajana on tärkeää myös osata

luovuttaa tarvittaessa. Silloin ohjausprosessi päätetään siten, että asiakas ohjataan eteenpäin muun avun piiriin. (Amundson 2005, 31.) Seuraavassa luvussa paneudutaan syvemmin eri tapoihin, joilla ohjaaja voi vaikuttaa ohjauksen onnistumiseen ohjausprosessin aikana. Näissä kaikissa tapauksissa korostuu ohjaajan hyvien ohjaustaitojen merkitys.

4. Hyvät uraohjaustaidot

4.1. Asiakslähtöiseen lähestymistapaan liittyvät ohjaustaidot

Tässä luvussa vastaan erityisesti siihen tutkimuskysymyksen osaan, joka käsittelee sitä, millaiset ohjaustaidot uraohjaajat kokevat tärkeiksi ohjauksen onnistumisen kannalta. Tarkoituksena on selvittää, miten uraohjausasiantuntijat kuvaavat onnistunutta ohjausta nimenomaan uraohjausasiantuntijan taitojen kautta. Kun puhutaan hyvistä ohjaustaidoista, voisi ajatella, että ne vaikuttavat merkittävästi myös ohjauksen onnistumiseen. Miten hyviä ohjaustaitoja lopulta voi määritellä ja miten eri tavoin ne tulevat esiin uraohjauksessa? Ohjaajan työn lähtökohtana on ohjausstrategia, jonka hän muodostaa itselleen erilaisista teoreettisista ja filosofisista lähtökohdista sekä käytännön toimintatavoista ja ohjausinterventioista. Esimerkiksi ohjaajan ammatilliset osaamisalueet, ohjattavan tukemiseen ja ohjausprosessin edistämiseen liittyvät tekijät ilmentävät ohjaajan ohjausstrategiaa. Omien taitojen vahvistuminen ja laajentuminen kehittävät ohjaajan ammatillista identiteettiä sekä lisäävät ohjaajan osaamisen tunnetta. (Pekkari 2009, 123, 130–135.) Koska edellisessä luvussa onnistunut ohjaus ohjausprosessin eri vaiheissa vaikutti haastattelujen perusteella liittyvän erityisesti asiakkaan tilanteen huomioimiseen sekä ratkaisun löytämiseen asiakkaan ongelmaan, tarkastelenkin tässä luvussa, miten hyvät ohjaustaidot haastattelujen ja aiemman tiedon mukaan ilmenevät asiakslähtöisessä ohjauksen lähestymistavassa, ratkaisu- ja voimavarakeskeisessä lähestymistavassa sekä erilaisten ohjausmenetelmien hyödyntämisessä.

Kaikki uraohjausasiantuntijat korostivat asiakkaaseen keskittymisen ja asiakslähtöisyyden tärkeyttä ohjaajan toiminnan lähtökohtana. Asiakaskeskeinen lähestymistapa ja keskustelumenetelmä onkin ensimmäinen ohjaustyössä laajasti sovellettu teoreettinen lähestymistapa. Sen kehitti Carl R. Rogers 1950- ja 1960-lukujen vaihteessa kyseenalaistamaan silloin vallalla ollutta psykoanalyysille ominaista asiantuntija keskeistä ohjauksen lähestymistapaa. Asiakaskeskeisen lähestymistavan mukaan ohjaajan on tärkeä osoittaa ohjaukseen saapuvaa asiakasta kohtaan empatiaa, hyväksyntää ja arvostusta sekä aitoa kiinnostusta. (Sayed 2015, 12, McLeod 2009, 33–34, Amundson 2005, 20.) Asiakaskeskeisessä lähestymistavassa

ohjattava asiakas nähdään itse omien tarpeidensa, mahdollisten ongelmiansa sekä tavoitteidensa määrittäjä (Mäkitalo 2004, 234).

Asiakaskeskeisyyteen liittyvät ohjaustaidot ilmenivät uraohjausasiantuntijoiden haastatteluissa siten, että he pitivät tärkeänä arvojen ja ohjattavan tilanteen huomioimista ohjauksessa (H1, H3, H4). Haastattelujen perusteella ohjaajan ei tule tuomita ohjattavan ajattelutapaa, vaikka se poikkeaisi ohjaajan omasta arvomaailmasta. Ohjaajan tulee ymmärtää ja hyväksyä oman ja asiakkaansa arvomaailman ja maailmankatsomuksen erilaisuus. Ohjauksen tulee olla asiakkaan tilanteesta lähtevää, jolloin ohjaus perustuu asiakkaan näkemyksen huomiointiin ja kunnioittamiseen.

”muistaa, että hänen lähtökohdistaan tämä on se näkökulma, niin sitten kunnioittaa sitä, eikä yritä sitä niinku muuttaa miksikään muuksi, vaan aidosti niinku ottaa huomioon sen asiakkaan arvon ja maailmankatsomuksen ja sitten, että niistä käsin tekee sitä ohjausta, niin ehkä se on semmosta hyvää ohjausta.”

(H4)

Myös aikaisempi tieto tukee käsitystä siitä, että omien arvojen, asenteiden ja uskomusten tiedostaminen ja niiden vaikutuksen huomioiminen omassa ohjaustyössä on tärkeää silloin, kun asiakkaan arvomaailma poikkeaa suuresti ohjaajan omasta arvomaailmasta. Tavoitteena on, että ohjauskeskustelu etenee ohjattavan asiakkaan tarjoaman todellisuuden pohjalta, joten ohjaajan tulee välttää tarjoamasta asiakkaalle oman arvomaailmansa ja tulkintojensa tarjoamista. Tässä ohjaaja onnistuu parhaiten, kun kuuntelee aidosti asiakasta. (Pekkari 2009, 130–131.)

Kaikki uraohjausasiantuntijat kokivat elämäntilanteen huomioonottamisen tärkeäksi ohjauksen lähtökohdaksi. Haastattelujen perusteella elämäntilanne vaikuttaa siihen, mikä ohjauksen merkitys on. Kaksi haastateltavaa koki, että jos asiakkaalla on silloisessa elämäntilanteessaan voimakkaasti kuormittavia tekijöitä, ohjaus ei välttämättä juuri siinä tilanteessa ole oikea-aikaista. Esimerkiksi ohjattavan huono terveyden tilanne voi tuoda haasteita ohjaukseen (H2, H4). Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että ohjaajan tulee ottaa huomioon, että ohjattavalla on sellainen elämäntilanne, että hän pystyy keskittyä työntekoon tai opiskeluun. Haastatteluissa nousi esiin myös näkökulma, jonka mukaan ohjattavan asioiden ajaminen etenkin silloin, kun ohjattava ei itse elämäntilanteestaan johtuen kykene siihen kykene, voi myös olla yksi merkki ohjaajan hyvistä ohjaustaidoista (H3).

”jos nyt päätetään että, että tää nyt ei oo hakenu mihinkään koulutukseen, että nyt, sen takia se joutuu karenssiin, ja sit se tilanne on kuitenkin se, että se ei oikeasti oo koulukuntoinen - -. Niin tavallaan siinä tilanteessa sitten, vaikka se uraohjaaja, tai voi se olla joku muukin, mut nyt vaikka se uraohjaaja, jolla on ehkä sitten niinkun enemmän tietoa siitä tilanteesta - - niin sit se niin kun pitää sen ohjattavansa puolta.” (H3)

Myös ohjaajan elämäntilanne vaikuttaa ohjaustyön tekemiseen. Ohjaajan pitää huolehtia omasta jaksamisestaan ja hänen oma elämäntilanteensa tulee olla tasapainossa. (H2, H4). Omasta jaksamisesta huolehtiminen auttaa ohjaajaa keskittymään paremmin ohjaustyön tekemiseen. Vastaavasti jos ohjaaja ei voi hyvin, se myös alkaa näkyä työn laadussa (H4.) Jos ohjaajan henkilökohtainen elämä ei ole tasapainossa, se voi näkyä työssä esimerkiksi keskittymiskyvyn puutteena sekä epäjohtonmukaisena toimintana (Amundson 2005, 23). Vaikuttaa siltä, että ohjaajan elämäntilanteen tasapainoisuus onkin tärkeää, jotta ohjaaja kykenee tekemään ohjaustyötä parhaalla mahdollisella tavalla.

”ohjaajan pitää olla aika sinut itsensä kanssa ja sen oman elämäntilanteen kanssa ja historiansa kanssa ett' sä pystyt, ja se että sun niinku tavallaan työssä tai siinä arjessa ei oo semmosia häiritseviä tekijöitä, että sä pystyt niinku keskittymään siihen asiakkaaseen.” (H2)

Haastattelujen perusteella päättelen, että elämäntilanteen huomioinen ohjauksessa ilmentää asiakaskeskeisyyteen liittyviä hyviä ohjaustaitoja. Toisaalta asiakaskeskeisessä lähestymistavassa voi olla myös riskinsä. Jos yhteistyö asiakkaan kanssa perustuu vain asiakkaan esiin nostamiin aiheisiin ja sisältöihin, on vaara, että ohjaajan asiantuntijuus jää hyödyntämättä (Sayed 2015, 12–13). Näkisin, että se, kuinka hyvin ohjaaja osaa löytää tasapainon asiakaslähtöisyyden ja asiantuntijakeskeisyyden väliltä, osaltaan kuvaa sitä kuinka hyvät ohjaajan ohjaustaidot ovat.

Ajattelen, että ohjaajan ammatillinen osaaminen liittyy hyviin ohjaustaitoihin monella tavalla. Ohjaajan toiminnan yhtenä lähtökohtana oleva ammatillinen kasvu jaetaan kolmeen osa-alueeseen, joita ovat itsetuntemuksen lisääminen, reflektointitaidot ja yhteiskunnan kehityksen seuraaminen. Jotta ohjaaja voi edistää asiakkaan itsetuntemusta, hänen on tärkeää tuntea itsensä hyvin. (Pekkari, 2009, 130.) Edellä kuvasin jo, kuinka ohjaajan on tärkeää tiedostaa oman toimintansa taustalla vaikuttavia arvoja ja asenteita. Haastatteluissa nousi

esiin myös, että hyvät ohjaustaidot liittyvät myös yhteiskunnallisen kehityksen seuraamiseen. Kolme uraohjausasiantuntijaa korosti, että ohjaajalle on tärkeää huomioida työelämän ja työmarkkinatilanteen muutokset ohjaustyössä (H1, H2, H3). Työnarkkinoiden muutokset voivat tuoda haasteita ohjaukseen, sillä tavoitteena on auttaa ohjattavaa kouluttautumaan tai työllistymään alalle, jossa on töitä tarjolla. Kolme uraohjausasiantuntijaa nosti myös esiin näkökulman, että hyviin ohjaustaitoihin liittyy myös yleisesti koulutuksien ja työelämän tunteminen. (H1, H2, H3). Ohjaajan tulee osata tarjota tietoa eri koulutuksista ja vaihtoehtoista (H1, H3).

”sitten toinen puolihan on se tieto niistä vaihtoehtoista ja niistä koulutuksista ja työjutuista ja muista, että sitte sekin on osa tätä ohjausta, että osaa antaa sitä tietoa.” (H1)

Ohjauksen toteuttaminen voi olla haastavaa, jos ohjaajalla ei ole riittävää tietoa ohjattavaa kiinnostavista koulutusvaihtoehtoista. Ohjaajan työhön kuuluu ottaa selvää erilaisista koulutusvaihtoehtoista ja perehtyä ohjattavaa kiinnostaviin vaihtoehtoihin. (H3.) Yksi haastateltavista (H3) koki, että uraohjaustyötä tehdessä ohjaajan tulisi tuntea Suomen koulujärjestelmä ja työelämä. Toisen haastateltavan (H2) mukaan myös se, että ohjaaja pystyy hyödyntämään omaa aikaisemman työkokemuksen kautta saamaansa eri aloihin liittyvää tietoa uraohjauksessa on hyödyksi ohjaustyössä. Toisaalta ei vielä riitä, että ohjaaja tuntee hyvin työelämän, vaan lisäksi hänellä täytyy olla niin sanottua substanssiosaamista, jotta hän voi tukea ohjattavan urasuunnitteluprosessia (Vehviläinen 2014, 60). Yhteiskunnallisen kehityksen seuraamista voi pitää tärkeänä ohjaajan työhön kuuluvana osaamisalueena. Nykyaikana ohjaajan tulee oman yhteiskuntansa kehityksen lisäksi seurata myös maailmanlaajuisia kehityksiä, sillä esimerkiksi Euroopassa työmarkkinat ovat yhdistyneet. (Pekkari 2009, 133.)

4.2. Ratkaisukeskeiseen lähestymistapaan liittyvät ohjaustaidot

Luvussa kolme tuli esiin, että haastatellut uraohjausasiantuntijat määrittelivät, että onnistunut ohjausta on ohjausprosessin vaiheiden näkökulmasta se, kun asiakkaan tilanteeseen löytyy joku ratkaisu. Seuraavaksi käyn läpi, kuinka haastattelujen ja aiemman tiedon

perusteella ohjaajan ohjaustaitoja voi tarkastella ratkaisukeskeisen ja voimavarasuuntautuneen lähestymistavan näkökulmasta. Uraohjausasiantuntijoiden haastatteluista nousi esiin, että ohjauksen yksi tärkeä lähtökohta on auttaa ja tukea ohjattavaa ongelmansa ratkaisemisessa. Ammatillinen auttaminen on tavallisesti perustunut ongelman syiden selvittämiseen, mutta tämä toimintatapa on haastava silloin, kun ongelma liittyy esimerkiksi sosiaaliseen kassakäymiseen (Lairio, Puukari & Nissilä 2001, 60). 1970-luvulla lyhytterapioiden piirissä kehitettiin ongelmanratkaisemiseen keskittyvä lähestymistapa, jonka syntymiseen vaikuttivat erityisesti Milton H. Eriksonin, Gregory Batesonin ja Mental Research Institutin (MRI) terapeuttien ajatukset. (McLeod 2009, 211, 228 – 229, Lairio, Puukari & Nissilä 2001, 60–61, Riikonen 2000, 49.) Lyhytterapiassa keskeistä ei ole auttamisen kesto, vaan tämän ammatillisen auttamisen tapa ratkaista ongelmia. Kun ohjaajan toiminta perustuu ratkaisukeskeiseen työskentelymalliin, ongelmiin haetaan ratkaisuja pyrkimällä muuttamaan ohjattavan käyttäytymistä. Suomessa ratkaisukeskeistä lähestymistapa on tullut tunnetuksi erityisesti 1980-luvulla Ben Furmanin toiminnan kautta ja lähestymistapa onkin siirtynyt myös ohjaus- ja neuvontatyön pariin. (Lairio, Puukari & Nissilä 2001, 60–61, Riikonen 2000, 55.) Suomessa menetelmää sovellettiin aluksi perhe- ja lapsityössä sekä mielenterveytyössä, josta se levisi myös muun asiakastyön, kuten uraohjauksen ja työhön valmistuksen pariin (Sayed 2015, 14).

Ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa korostetaan asiakaskeskeisyyttä ja positiivista ajattelua. Ohjauksessa keskitytään silloin tavoitteisiin ja ratkaisuihin, ohjattavan voimavaroihin ja kykyyn löytää ratkaisut omiin ongelmiinsa. Ratkaisukeskeinen lähestymistapa suuntaakin ohjattavan toimintaa ja ajattelua tulevaisuuteen. Ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa ohjaajan on tärkeää antaa ohjattavalle positiivista palautetta ja tehtäviä, jotka auttavat häntä suuntautumaan tavoitteeseensa ohjausprosessin aikana. Ohjaajan tehtävä on myös tukea ohjattavaa pysymään tavoitteessaan ja ylläpitää muutosta. (McLeod 2009, 229–231, Lairio, Puukari & Nissilä 2001, 61, 63–64.)

Ratkaisukeskeisyyteen liittyvät ohjaustaidot ilmenivät uraohjausasiantuntijoiden haastatteluissa siten, että kaikkien haastateltujen mukaan ohjaajan tehtävä on tukea ohjattavaa uravision suunnittelussa ja toteuttamisessa, auttaa häntä tilanteensa selkiyttämässä ja vaihtoehtojen pohtimisessa sekä tukea tulevaisuuteen suuntaamista ja positiivista ajattelua. Erityisesti kahden uraohjausasiantuntijan haastatteluissa korostui, että ohjaajan on tärkeää tukea

ohjattavan positiivisen ajattelun vahvistumista ja positiivisen tulevaisuuskuvan syntymistä ohjausprosessin aikana (H1, H4).

”kannustusta ja semmosta että uskaltaa ja semmosta rohkeutta sitten mennä eteenpäin.” (H1)

”yritetään pitää se focus siellä tulevaisuudessa ja siinä positiivisessa.” (H4)

Kun ratkaisukeskeisen lähestymistavan mukaisesti ohjauksessa keskitytään ohjattavan onnistumisiin ja omiin voimavaroihin, ajatellaan että samalla edistetään ohjattavan itseluottamusta, itsehallintaa ja omien kykyjen ja taitojen löytymistä (Lairio, Puukari & Nissilä 2001, 61–62). Kolmessa haastattelussa nousi esiin, että ohjaajan tulee kannustaa ja rohkaista ohjattavaa, jotta ohjattava saisi ohjauksesta eväitä eteenpäin menemiseen (H1, H3, H4). Kun ohjauksessa hyödynnetään ratkaisukeskeistä lähestymistapaa, ohjaustapaaminen onkin hyvä päättää positiivisen palautteen antamiseen ohjattavalle. Palautteen sisällön tulee olla yhtenevä ohjattavan tavoitteen kanssa. (Lairio, Puukari & Nissilä 2001, 63.) Yksi haastatelluista pohtikin, että ohjauksessa olisikin tärkeää painottaa ohjattavan omia vahvuuksia ja kiinnostuksia ja sen perusteella lähteä rakentamaan ohjausprosessia (H1).

”on tärkeää just painottaa sitä, että mikä on sen (ohjattavan) semmonen, ne omat vahvuudet ja kiinnostukset ja semmoset, että niistä lähtee liikkeelle. (H1)

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että yhtenä uraohjauksen tavoitteena on herättää asiakas ajattelemaan tulevaisuuttaan. Kaksi haastateltavaa toi esiin näkökulman siitä, että tulevaisuuden ennakointi voi olla haastavaa nopeasti muuttuvilla työmarkkinoilla, siksi ohjaaja pyrkii toiminnallaan vahvistamaan asiakkaan uskoa tulevaisuuteen (H1, H4). Uraohjausasiantuntijoiden haastatteluisa nousi esiin, että koska uraohjaukseen sisältyy työllistämistavoite, uraohjauksessa pyritään kehittämään ohjattavan työelämä- ja alaistaitoja. Tavoitteena on auttaa ohjattavaa kehittämään taitojaan siten, että tämä pääsisi koulutukseen tai työhön ja pysyisi siellä. Toisaalta samalla pyritään myös auttamaan yrityksiä työllistämään tarpeisiinsa osaavia työntekijöitä. (H2, H4.) Asiakkaan tilanteesta riippuen tukeminen voi liittyä myös asiakkaan opastamiseen konkreettisten arjentaitojen hallintaan ja sitä kautta elämässä pärjäämiseen (H1).

”Tehdään vähän enemmän töitä sen eteen, että missä on niinku se, miksi se työsuhte katkeaa ja koitetaan sitt’ ohjata siinä, että henkilö niinku, kenties

olisi syytä sitten kehittää jotakin tiettyä ominaisuutta tai jotain sellaista tapaa.” (H2)

Kaikkien uraohjausasiantuntijoiden mukaan ohjaajan tulee tukea ohjattavaa uravision suunnittelussa ja toteuttamisessa. Kahdessa haastattelussa korostui, että ohjattava on oman tilanteensa paras asiantuntija ja uraohjauksessa ohjaaja tukee häntä uraan liittyvien ratkaisujen tekemisessä (H1, H4). Tarkoitus on siis auttaa ohjattavaa tilanteensa työstämisessä ja pohtimisessa, mutta ei antaa valmiita vastauksia, kuinka ohjattavan tulisi tilanteessaan toimia.

”Jotenki se ajatus on, että usein jos asiakas tulee niin hän voi sanoa, että ei yhtään tiää, että mikä häntä kiinnostaa tai mikä ois se hänen juttu, mutta kuitenkin se ajatus on, että sieltä häneltä hän se tieto löytyy, että se pitää vaan auttaa sitten niinku löytämään, hänen kanssa sitte yhdessä mieltä.” (H1)

Ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa ohjattavan nähdäänkin olevan itse vastuussa elämästään ja siihen liittyvistä ratkaisuistaan. Ratkaisukeskeinen lähestymistapa ohjauksessa korostaa asiakaskeskeisyyttä, jolloin ohjattavan oletetaan toimivan ohjausprosessissa itse aktiivisesti ongelmansa hahmottamisessa ja siihen liittyen ohjauksen tavoitteiden ja ratkaisutapojen suunnittelussa. (Lairio, Puukari & Nissilä 2001, 61.) Ohjauksen ratkaisukeskeisyys ja ohjattavan asiakkaan rooli nousivat esiin myös haastatteluissa. Kaikki uraohjausasiantuntijat kokivat, että parhaimmillaan ohjattavan tukeminen uravision suunnittelussa ja toteuttamisessa saa ohjattavan oivaltamaan ratkaisun uraansa liittyvään ongelmaan. Yksi haastateltavista kuvailikin tätä kattavasti:

”Voi olla se tilanne aina silloin tällöin, ett' sillä asiakkaalla on ei oo minkäänlaista ajatusta siitä, että mihin, mistä hän voisi sen uuden työn saada. Niin, että kyllä mä silloin sanon, ett' onnistuminen on se, että syntyi niinku ahaa-elämys sitten sen ohjauksen ansiosta tai siinä yhteistyössä, että. Ett' henkilö toteaa, että eipä oo käyny mielessäkään, että voisin tollasta työtä tehdä. Ja sitten hän lähtee sinne suuntautumaan ja siitä tulee uusi ammatti.” (H2)

Vaikuttaakin siltä, että ohjattavan ajatellaan itse tietävän parhaiten, mikä on hänelle hyödyksi. Silloin ohjauksessa pyritään vahvistamaan ohjattavalle sopivia tapoja ratkaista ongelmansa. Yksi haastatelluista kuitenkin nosti myös esiin näkökulman, että ohjattavan

tukeminen uravision toteuttamisessa voi olla haastavaa, jos ohjattava ei tunnista haasteidensa syitä (H4).

Kaikkien uraohjausasiantuntijoiden haastattelujen perusteella ohjaajan tehtäviin kuuluu uraohjauksessa ohjattavan tilanteen selkiyttäminen ja vaihtoehtojen pohtiminen yhdessä ohjattavan asiakkaan kanssa. Tavoite- ja ratkaisukeskeisyys ohjauksessa tarkoittaa ohjattavan omien tavoitteiden tarkkaa selvittämistä ja niiden muotoilua konkreettisiksi, realistisiksi ja selkeiksi. Konkretisoimalla tavoitteita ohjauksessa selvitetään miten ohjattava aikoo tavoitteensa saavuttaa. Esimerkiksi missä ja milloin hän aloittaa tarvittavat toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi. Tavoitteiden selkiyttäminen edistää myös ohjattavan sitoutumista toivottujen muutosten saavuttamiseen. (Lairio, Puukari & Nissilä 2001, 61–62.) Tavoitteista keskustelemisen ajatellaan auttavan asiakasta selkiyttämään ajatuksiaan ja arvojaan ja sen perusteella jäsentämään ongelmansa uudella tavalla. (Sayed 2015, 14, Riikonen 2000, 50–51).

Haastateltavien vastauksissa tuli esiin, että ohjaaja voi toiminnallaan tukea ohjattavan tilanteen selkiytymistä ja vaihtoehtojen pohtimista monin tavoin. Ohjaaja voi kuvailla erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja ja käydä niitä läpi asiakkaan kanssa, jotta asiakas saisi tukea oman ratkaisunsa muodostamiseen (H2). Ohjaaja voi myös tarjota eri näkökulmia ohjauksessa käsiteltäviin asioihin ja ohjattavaa pohtimaan, mitä merkitystä eri ratkaisuvaihtoehdoilla voi olla (H1). Kahden haastateltavan mukaan hyvä ohjaaja tutustuu asiakkaansa tilanteeseen ja lähtee selvittämään siihen liittyen erilaisia toimintavaihtoehtoja (H1, H3). Asiakkaan tilanteeseen tutustumalla ja asioita selkiyttämällä ohjaaja pyrkii lisäämään asiakkaan itsetuntemusta (H1).

”Se semmonen tavallaan toinen puoli tässä ohjauksessa, että on se tavallaan asiakkaan tilanteen ja asiakkaan asioiden selkiyttäminen ja niihin tutustuminen ja sen tunteminen ja tavallaan asiakkaallekin semmosen itsetuntemuksen lisääminen.” (H1)

Tilanteen selkiyttämisen lisäksi ohjaajan tehtävänä on myös ylläpitää muutosta ja tukea ohjattavaa pysymään tavoitteessaan. Ohjaaja voi tukea ohjattavaa pysymään tavoitteissaan tarkistamalla aiottuja tavoitteita ja kysellä uusia lähitavoitteita uraohjauksen aikana (Lairio, Puukari & Nissilä 2001, 64). Voimavarasuuntautuneessa ja ratkaisukeskeisessä ohjauksen lähestymistavassa ohjaustyöskentelyn tuloksellisuutta mitataan sen perusteella, miten hyvin

asiakas on saavuttanut tavoitteensa (Sayed 2015, 13). Asiakkaan tilanteen selkiyttäminen ja vaihtoehtojen pohtiminen näyttävät liittyvän konkreettisesti siihen, miten yksilöä voidaan auttaa suuntaamaan kohti ongelmansa ratkaisua. Nähdäkseni ohjattavan tilanteen läpikäyminen ja erilaisten vaihtoehtojen pohtiminen on osa prosessia, jossa haetaan ratkaisua ohjattavan asiakkaan ongelmaan. Vaikuttaisi, että uraohjauksessa ohjattavan tilanteen selkiyttämisen tavoitteena on ohjattavan itsetuntemuksen lisääntyminen, minkä taas ajattelen olevan yhteydessä ohjattavan omaa uraansa koskevan päätöksenteon helpottumiseen.

4.3. Ohjaustaitojen kuvaaminen erilaisten ohjausmenetelmien avulla

Kaikissa haastatteluissa keskustelu nousi esiin tärkeänä uraohjausmenetelmänä. Kaikki haastateltavat uraohjausasiantuntijat kokivat, että keskustelutaidon lisäksi ohjaustyössä toimiminen edellyttää uraohjaajalta eri ohjausmenetelmien hallintaa. Sosiodynaamisen ajattelutavan mukaisesti ohjaajalla voi olla käytössään monenlaisia välineitä, joilla hän voi tukea ohjattavien yksilöiden valinnanvapauden lisääntymistä ja kykyjen vahvistumista (Peavy 2006, 40). Peavy esittelee Lev Vygotskin kolmijaon välineistä tai työkaluista, joiden avulla inhimillisessä vuorovaikutuksessa saadaan aikaan asioita. Tämän jaottelun perusteella välineet voivat olla teknisiä ja psykologisia tai ihminen voi myös itse toimia työkaluna eli välittäjänä. Peavy kutsuu psykologisia välineitä mentaaliseksi välineiksi. (Peavy 2006, 61.) Ohjausmenetelmät viittaavatkin niihin välineisiin tai työkaluihin, joilla ohjaustyötä tehdään.

Kaikissa haastatteluissa korostui, että ohjauksessa käytettävät menetelmät tulee aina valita asiakaskohtaisesti. Kaikissa haastatteluissa tuli esiin, että ohjattavan näkökulman huomioiminen on tärkeää ohjausmenetelmien valinnassa. Amundsonin mukaan ohjaajan osaaminen eli pätevyys johtaa hyvään ohjaussuoritukseen, Kuitenkaan välitön tulos ei yksin riitä määrittämään ohjaajan pätevyyttä, vaan sitä kuvaa myös ohjaajan kyky ja valta toimia tilanteen vaatimalla tavalla. (Amundson 2005, 147.) Taitava ohjaaja osaakin ottaa ohjausmenetelmien valinnassa huomioon asiakkaan persoonan ja tarpeet.

”pitää olla erilaisia työkaluja siihen ohjaustilanteeseen ja niitä me käytetään sen mukaan, mikä se asiakkaan tilanne, tarve on” (H2)

Kolme haastateltavaa koki ohjaajan oman persoonan vaikuttavan myös ohjausmenetelmien valintaan (H1, H2, H4). Yksi uraohjausasiantuntija toi myös esiin näkökulman, ettei ohjaajan oma persoona saa korostua liikaa ohjaustilanteessa (H4). Yksi haastateltavista (H3) kertoi, että ohjaaja voi tarjota ohjattavalle vaihtoehtoa ilmaista itseään kirjoittamalla tai ottaa käyttöön harjoituksia, joissa asiakas voi havainnollistaa tilannettaan paperille, jos puhuminen on hänelle haastavaa. Esimerkkinä tällaisesta visualisointia hyödyntävästä ohjaustyökälystä haastateltava mainitsi R. Vance Peavyn kehittämän elämänkenttä- menetelmän (H3), joka kuvaa metaforan tavoin merkityksellistä tilaa jossa elämme. Se sisältää muun muassa kaikki tärkeiden kokemusten, ihmisten ja asioiden merkitykset. (Onnismaa 2007, 34.) Elämänkenttä-menetelmän toimintaperiaate on, että ohjattava laatii sen hetkisen elämäntilanteensa perusteella ohjaajan ohjauksessa paperille kartan, joka havainnollistaa hänen ongelmansa. (Peavy 2006, 63, 91.) Haastateltavan (H3) mukaan asioiden läpikäyminen keskustellen ei aiheuta ohjattavalle samanlaista oivallusta, kuin tilanteen havainnollistaminen paperille.

”ett' kaikille se puhuminen ei oo se niinku luonteva keino ilmaista itseään, niin niillehän, tai niinku tämmösille ihmisille se on hirveän hyvä sitten, että pystyy kirjoittamaan, kirjoittamallakin saamaan sitä, sitä niinkun ohjausta” (H3)

Esimerkkinä ohjaustilanteessa käytetyistä ohjausmenetelmistä kolme haastateltavista nosti esiin erilaisten tehtävien tekemisen ohjaustilanteessa (H1, H2, H3). Urasuunnitteluun liittyvissä ohjausprosesseissa erilaisilla tehtävillä voidaan tukea ohjattavan urasuunnittelun osataitojen kehittymistä tai kiinnostusten kohteiden sekä motivaation löytymistä (Vehviläinen 2014, 121). Kaksi haastateltavista mainitsi, että ohjaaja voi antaa tehtäviä kotona tehtäväksi ohjaustapaamisten välillä (H1, H2). Ohjattava hyötyykin kotitehtävistä, koska ehtii silloin rauhassa miettiä tilannettaan ennen seuraavaa ohjaustapaamista. Kolme (H1, H2, H3) uraohjausasiantuntijaa kokivat, että ohjaustapaamisessa tehdyt tehtävät ja kotitehtävien läpikäyminen voivat toimia keskustelun herättäjänä ohjaajan ja ohjattavan välillä. Tehtävät ja harjoitukset voivat myös syventää keskustelua. Esimerkiksi elämänkentän kartoittaminen etenee yhtä aikaa ohjausdialogin kanssa, jolloin kummallakin on mahdollisuus syventää toisen esiin nostamia ajatuksia. (Peavy 2006, 91.) Kolme haastateltavaa (H1, H2, H3) kokivatkin, että eri menetelmien kokeileminen ja toiminnallisuus ohjaustilanteessa voivat uraohjausasiantuntijoiden kokemuksen mukaan parantaa ohjauksen etenemistä.

Ett' saatetaan sitten käyttää sellaista menetelmää, ett' "nosta peukku ylös, jos se on joo tai alas, jos se on ei". Ja me tehdään tämmöstä harjoitusta välillä, ett' niinku rohkaisen nopeampiinkin reaktioihin sillä tavalla” (H2)

Yksi uraohjausasiantuntija nosti esiin erilaisten testien hyödyntämisen ohjausmenetelmänä (H1). Ohjaustilanteessa ohjaaja voi teettää asiakkaalla erilaisia testejä, joilla lisätään asiakkaan itsetuntemusta sekä kartoitetaan asiakkaan soveltuvuutta tietylle alalle. Uraohjauksessa tehtävistä testeistä haastateltava (H1) mainitsikin erilaiset kykytestit ja persoonallisuuskartoitukset. Vaikuttaakin siltä, että ohjaajan hyvät uraohjaustaidot ilmenevät taitona valita ohjausmenetelmät asiakaskohtaisesti sekä hyödyntää ohjauksessa toiminnallisia harjoituksia sekä erilaisia testien ja tehtävien tekemistä ohjaustapaamisessa ja ohjaustapaamisten välillä. Seuraavassa luvussa tarkastelen, kuinka uraohjaaja voi kehittyä uraohjaajana ja kehittää samalla omaa ohjaustaan.

5. Uraohjauksen kehittäminen

Tässä luvussa vastaan siihen tutkimuskysymyksen osaan, joka käsittelee sitä, millaiset ohjaustaidot uraohjausasiantuntijat kokevat tärkeiksi ohjauksen onnistumisen kannalta. Luvussa tarkastelen uraohjausta ja ohjaustaitoja niiden kehittämisen näkökulmasta. Tarkoituksena on selvittää, miten uraohjausasiantuntijoiden kokemusten ja aikaisempien tutkimusten mukaan ohjaaja voi kehittyä uraohjaajana koulutuksen sekä työn kautta. Lisäksi luvussa tarkastelen, mitä kehittämiskohteita uraohjaustyöhön liittyy.

Kaikki uraohjausasiantuntijat lähestyivät uraohjauksen kehittäminen -teemaa siitä näkökulmasta, miten voi kehittyä uraohjaajana ja kaksi uraohjausasiantuntija (H3, H4) lähtivät pohtimaan teemaa enemmän myös siitä näkökulmasta, mitä kehittämiskohteita uraohjaustyössä on. Ohjaajana kehittymistä voi pitää jatkuvana, laaja-alaisena prosessina (Amundson 2005, 158). Tämä tuli esiin myös kaikissa haastatteluisa. Kolme haastateltavaa (H2, H3, H4) kokivat, että uraohjaajana voi kehittyä ensisijaisesti työn kautta. Uraohjaajan oma osaaminen kasvaa ohjaustyötä tekemällä koko ajan eteen tulevien uusien ohjauskokemusten ja tilanteiden kautta (H2, H4). Kaksi uraohjausasiantuntijaa (H3, H4) kokivat olevansa itse avainasemassa oman uraohjauksen kehittämisessä ja heidän mukaansa omaa ohjaustyötään voi kehittää sisällöllisesti. Ohjaajana kehittymiseen vaikuttavat ohjaajan omien ohjauskokemusten lisäksi myös ohjaustyökokemusten jakaminen (H1, H2). Keskustelemalla näin ohjaustyöstä toisten ohjaajien kanssa uraohjaajalla on mahdollista oppia myös kokemusten kautta.

”tekemällä työtä sitä ehkä kehitty kaikkein parhaiten” (H4)

”Verkostot on ehdottoman tärkeä asia ja osa sitä, että miten mä niinku itte voin kehittyä” (H2)

Kolme haastateltavaa (H1, H2, H4) nostivat esiin koulutuksen tärkeänä uraohjaajana kehittymiseen vaikuttavana tekijänä ja kokivat koulutuksen tuovan uusia tuulia ohjaustyöhön. Yksi haastatelluista koki koulutukseen osallistumisesta hyväksi sen, että silloin saa uutta tietoa ja pääsee keskustelemaan ohjaustyöstä (H1)

”kyllä silleen on hyvä, että aina välillä saa uutta tietoa ja pääsee keskustelemaan niistä oman työn jutuista” (H1)

Koulutuksen sisällöt vaihtelivat haastateltavien työympäristöstä riippuen, mutta ohjausmenetelmiin ja ohjaukseen liittyvät teemat olivat yleisiä uraohjausasiantuntijoiden koulutuskokemuksissa. Erityisesti kaksi haastateltavista (H1, H4) kokivat menetelmäkoulutusten olevan hyödyllisiä ohjaajana kehittymisessä. Uraohjausasiantuntijoiden kokemuksista ilmeni, että ohjaajana kehittymisessä tärkeää on ohjaajan omaehtoinen kiinnostus itsensä kehittämiseen (H2, H4) sekä myös työnantajan järjestämä lisäkoulutus, jonka mainitsi kaksi haastateltavista uraohjausasiantuntijoista (H1, H2).

”mun pitää niinku huolehtia siitä, että mulla on itellä semmonen positiivinen tulevaisuusajattelu. Että paljon pitää niinku pitää itteään ajantasalla” (H4)

”mä ite kannatan sitä, että aina on syytä välillä ainakin vähän opiskellakin ja erityyppisiin ilmiöihinkin sitten tutustua” (H2)

”kyllä meillä monenlaisiakin koulutuksia on ollut tarjolla” (H1)

Kaksi uraohjausasiantuntijaa (H3, H4) pohtivat uraohjauksen kehittämistä myös yleisellä tasolla. Toinen haastateltavista (H3) mainitsi uraohjaustyön kehittämiskohteiksi muun muassa uraohjauksen saatavuuden lisäämisen sekä uraohjaajakoulutuksen kehittämisen. Ohjaajien koulutuksen sekä ammatillisen kehittymisen tulisi edetä sitä mukaa, kun uudet ohjausmenetelmät kehittyvät (Amundson 2005, 159). Haastateltava (H3) totesi, tällä hetkellä uraohjaajille ei ole olemassa tiettyä vaadittua koulutusta, vaan työtä tehdään hyvin monenlaisilla koulutus- ja osaamistaustoilla. Suomessa työ- ja elinkeinotoimistossa uraohjausta tarjoavilta ammatinvalintapsykologeilta edellytetään psykologin tutkinto. Lisäksi opinto-ohjaajien koulutusta on Suomessa alettu kehittää koulu-uudistusten myötä. Muuten ohjaus- ja neuvontatyötä tehdään hyvin monenlaisilla koulutustaustoilla. (Vuorinen & Kasurinen 2002, 165). Eri tasoisten osaamistaustojen takia haastateltava (H3) koki, että yhtenäinen koulutusvaatimus tai koulutussuositus voisi olla hyvä asia, jottei uraohjauksen laadussa olisi niin paljon eroja.

”uraohjaajille pitäis olla semmonen oma koulutus sen takia, että kun, kun niinkun uraohjaajina toimii niin monenlaisilla koulutustaustoilla ja osaamistaustoilla olevia ihmisiä.” (H3)

Aikaisemmassa tutkimuksessa Lairio on tarkastellut opinto-ohjauksen näkökulmasta ohjaajakoulutuksen kehittämistä. Lairion mukaan ohjaajakoulutusta tulisi yhtenäistää siten, että ohjaajat saisivat koulutuksen avulla laaja-alaisemman ammattipätevyyden toimia eri kouluasteilla ja koulumuodoissa ohjaajana. Ohjaajakoulutuksen opintojen tulisi olla kokonaisuus, jonka voi liittää osaksi muitakin kuin ohjausalan opintoja. Ohjaajakoulutuksen tulisi myös luoda edellytykset täydennyskouluttautumiselle sekä valmius kansainväliselle vuorovaikutukselle. Ennen kaikkea ohjaaja koulutusta tulisi kehittää siten, että se perehdyttäisi ohjaajia laaja-alaisemmin koulutusjärjestelmän sekä työelämän tuntemiseen. (Lairio 1992, 109–111.) Nämä edellä mainitut ohjaajakoulutukseen liittyvät tavoitteet vaikuttavat sopivan myös ura-ohjaajina toimivien ohjaajien ohjaajakoulutuksen kehittämiseen.

Ohjauksen koulutuksen kehittämiseen voidaan ajatella liittyvän myös tieto- ja viestintä teknologian ohjauksen kehittäminen, joka tarkoittaa tietotekniikkaa hyödyntävien ohjausympäristöjen kehittämistä (Vuorinen & Kasurinen 2002, 171). Yksi haastateltava (H4) toteikin verkko-ohjauksen olevan tärkeä uraohjauksessa kehittyvä ja kehitettävä asia. Kehittämällä ohjausalan ammattilaisten täydennyskoulutusta voidaan lisätä tieto- ja viestintäteknologian käyttöä ohjauksessa (Karjalainen 2006, 103). Yhden haastateltavan (H3) mukaan tavoitteena olisi, että kaikille olisi saatavilla yhtä laadukasta ohjausta, mutta taloudelliset resurssit haastavat ohjauksen kehittämistä.

”Mä tiän että nykyään on esimerkiksi uraohjauksessa tää digi- ja verkko-ohjaus aika semmonen iso kehittämis- asia.” (H4)

”kyl mä nään hirveen tärkeeksi sen, että sitä kehitetään siihen suuntaan, että et sitä ois niinkun helposti saatavilla ihmisille ja siitä ihmisen tilanteesta riippumatta” (H3)

Jos verkko-ohjaus voi hyvin toimiessaan auttaa mahdollistamaan sen, että laadukasta ohjausta on tarjolla kaikille riippumatta maantieteellisestä sijainnista ja etäisyyksistä. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna Verkko-ohjauksen kehittämiseen kannattaa panostaa, sillä se voi myös samalla tarjota ratkaisuja uraohjauksen saatavuuteen liittyvään kehittämishaasteeseen. Verkko-ohjausta ja muuta etäyhteyksien kautta toteutettua ohjausta sekä ohjausvuorovaikutusta yleensäkin tarkastelen lisää seuraavassa luvussa.

6. Vuorovaikutus uraohjausprosessissa

6.1. Vuorovaikutus uraohjauksen perustana

Tässä luvussa vastataan erityisesti siihen tutkimuskysymyksen osaan, joka käsittelee sitä, millainen on vuorovaikutuksen suhde ohjauksen onnistumiseen? Tarkoituksena on selvittää, miten uraohjausasiantuntijoiden kokemusten ja aikaisempien tutkimusten mukaan vuorovaikutus ilmenee uraohjauksen perustana. Lisäksi luvussa tarkastellaan ohjaajaa ohjausvuorovaikutuksen osapuolena sekä etäohjauksen vaikutusta vuorovaikutukseen uraohjausprosessissa.

Yksi haastatteluissa eniten ajatuksia herättänyt tema oli ohjausvuorovaikutus. Ohjaajan ja ohjattavan toiminta yhdessä vaikuttavat ohjauksen lopputulokseen (Vähämöttönen 1999, 62). Usein ohjauksen ajatellaan lähtökohtaisesti olevan vuorovaikutuksellista (Matikainen 2003, 57). Tämä tuli esiin myös kaikissa haastatteluissa. Yksi haastateltavista (H2) totesi uraohjauksen olevan, mitä suurimmassa määrin vuorovaikutusammatti. Myös toinen haastateltava (H4) kuvasi hyvin vuorovaikutuksen merkitystä uraohjauksessa toteamalla, että vuorovaikutuksella rakennetaan luottamus ja tunne läsnäolosta ja kuuntelemisesta. Vuorovaikutuksen tärkeys tulee yhden uraohjausasiantuntijan (H2) mukaan esiin myös ohjattavien asiakkaiden ohjauspalautteissa, joissa poikkeuksetta saa myös vuorovaikutukseen liittyvän palautteen. Ohjattavan ja ohjaajan väliset henkilökiemiat vaikuttavat ohjausvuorovaikutukseen. Kaksi haastatelluista (H2, H3) toi esiin näkökulman, että henkilökiemiat eivät aina vie ohjausta eteenpäin.

Luottamus ohjaajan ja ohjattavan välillä on ohjaussuhteessa olennaisen tärkeää (Valtanen 1999, 87). Tämä tuli esille myös kaikissa haastatteluissa. Kaikki uraohjausasiantuntijat korostivat, että luottamuksen rakentaminen alkaa heti ohjausprosessin alussa. Yksi haastateltava kuvasikin hyvin ohjattavan ja ohjaajan välisen luottamuksellisen kontaktin merkitystä.

”Että lähtis jo heti siinä alussa syntymään sellanen vuorovaikutus, että vois ainakin mahdollistua se, että se on sellasta kohtuullisen avointa ainakin ja

myös mun puolelta sillä tavalla mahdollistavaa, että henkilö pystyisi käymään sillä tavalla luottamuksellisessa vuorovaikutuksessa omia asioita läpi.” (H2)

Uraohjauksessa luottamusta voi lähteä rakentamaan korostamalla ohjauskeskustelujen luottamuksellisuutta (H1, H2, H4). Ohjattavan tulee saada tietää, miten ohjaaja käsittelee ohjattavasta saamaansa tietoa ja mitkä asiat jaetaan mahdollisesti keskustelun kautta muille (Amundson 2005, 25). Kahden haastateltavan (H3, H4) kokemuksissa tuli esiin, että luottamuksen rakentuminen voi vaatia aikaa. Kaikkien ohjattavien kanssa luottamus ei synny vielä ensimmäisellä eikä välttämättä toisella tai kolmannellakaan ohjauskerralla. Ohjaajan lisäksi myös ohjattava vaikuttaa luottamuksen syntymiseen. Jos haastateltava jättää tulematta ohjauksiin, luottamusta ei pääse syntymään (H3, H4). Haastatteluissa (H2, H3, H4) nousi esiin, että ohjausympäristö vaikuttaa luottamukseen syntymiseen. Ohjaustilan rauhoittaminen on tärkeää, sillä keskeytykset ja häiriöt katkaisevat ohjauksen ja vaikeuttavat luottamuksen rakentumista ja sitä kautta ohjauksen onnistumista (H3, H4). Kolme haastateltavista (H2, H3, H4) mainitsi, että viihtyisä ympäristö edistää luottamuksen syntymistä. Rennompi ohjaustila voi helpottaa tärkeistä asioista puhumista (H3).

”ympäristö pitää olla sellanen, ett’ siellä on niinku hyvä olla” (H2)

Yhdessä haastattelussa nousi myös esiin, ettei ohjaus aina vaadi toteutuakseen sovittua ohjaustapaamista uraohjausasiiantuntijan luona, vaan ohjausta voi tapahtua myös informaalisti (H3). Vaikuttaakin siltä, että jos uraohjaaja työskentelee ympäristössä, jossa hän on tavoitettavissa myös sovittujen ohjausaikojen ulkopuolella tai jos uraohjauksen toteuttamiselle ei ole mitään yhtä tiettyä tilaa, voi joidenkin ohjattavien olla helpompi lähestyä ohjaajaa asioineen. Kun uraohjaus järjestetään ohjaajan työpaikalla, ohjausympäristö mahdollistaa uraohjauskollegoiden tuen hyödyntämisen (H1, H2). Kaksi haastateltavista (H2, H3) korosti, että uraohjaus voidaan hyvin toteuttaa myös muualla kuin ohjaajan työpaikalla. Ohjausympäristönä voi hyödyntää ohjaajan työhuoneen lisäksi esimerkiksi neuvotteluhuoneita tai kahviloita (H2, H3) tai ohjaus voidaan toteuttaa vaikka kävelylenkin yhteydessä (H2). Ohjausympäristön vaihtelevuuteen voisikin olla hyvä kiinnittää enemmän huomiota, sillä ne voivat edistää ohjauksen onnistumista.

”Jotkut voi tykätä siitä, että se ohjaus tapahtuu, vaikka siis vaikka jossain kahvilassa, ett’ siinä niin kun on vähän hälinää ympärillä, jos ei niinku mennä

aivan älyttömän henkilökohtaisiin asioihin josta niin kun ei halua ehdottomasti kenellekään ulkopuoliselle kertoa.” (H3)

Haastatteluissa ohjausympäristöllä viitattiin erityisesti konkreettiseen ohjausympäristöön (H2, H3, H4). Ohjauksen konkreettiset toimintaympäristöt voivat olla kokoontumistilojen lisäksi myös tietoverkkoja tai oppimisalustoja. Ne kuvaavat ohjauksen rakenteita eri organisaatioissa. (Vehviläinen 2014, 218.) Haastattelujen perusteella vaikuttaa siltä, että mukavan tunnelman luominen ohjauksessa on tärkeää. Yksi haastateltavista (H3) koki, että luottamusta herättävän ohjaustunnelman luomiseen on monenlaisia keinoja. Ohjaaja voi vaikka tarjota ohjattavalle kupin kahvia tai jutella muista asioista, ennen varsinaisen ohjauksen aloittamista, jotta syntyisi mukava ja rentoutunut tunnelma aloittaa uraohjausta.

”Et se on niinku mun mielestä tärkeä, et se työ alkaa jo ennen ku se varsinainen ohjaus lähtee käyntiin, tavallaan se ensivaikutelma ois semmonen miellyttävä” (H3)

Luottamuksellisen ilmapiirin luomisen lisäksi kaikki uraohjausasiantuntijat kokivat kuuntelemisen ja läsnäolon keskeiseksi uraohjauksessa. Ohjausvuorovaikutuksen avulla luodaan myös tunne läsnäolosta ja kuuntelemisesta. Ohjauksessa hyväksyvää läsnäoloa voi osoittaa kuuntelemalla sekä arvostamalla ohjaukseen osallistujien erilaisia taustoja ja näkemyksiä (Vehviläinen 2014, 123–124). Haastattelujen perusteella ohjaajan on tärkeää osata kuunnella ja kohdata ohjattava asiakas. Yksi haastateltava (H2) koki, että ohjausvuorovaikutuksessa tulee kuunnella tarkasti ja reagoida ohjattavan mukaan. Toinen haastateltava (H4) korosti, että uraohjaustapaamisessa ohjaaja on kuuntelijan roolissa, kun taas asiakas puhuu enemmän. Se voi olla jopa laadukkaan ohjauksen merkki, että uraohjauksessa ohjaaja ei juurikaan puhu, vaan asiakas ohjaa tilannetta (H4). Toisaalta ohjaaja voi puheellaan osoittaa läsnäoloa selostamalla ja perustelemalla ohjauksen tapahtumia ja tilanteen etenemistä (Vehviläinen 2014, 124–125). Yksi haastateltavista koki, että uraohjauksessa ammattitaitoinen uraohjaaja osoittaa olevansa läsnä ja kuuntelevansa sekä antamalla ohjattavalle tilaa (H4). Kun ohjaaja todella kuuntelee ohjattavaa, hän osaa paremmin esittää tarkentavia kysymyksiä, jotka todella ovat ohjauskeskusteluun liittyviä, eivätkä minkään etukäteissuunnitelman mukaisia (H4). Toinenkin haastateltava (H3) korosti kuuntelun tärkeyttä ohjausprosessissa ja koki, että kuuntelemattomuus heikentää uraohjauksen onnistumista. Aktiivisen kuuntelemisen voikin pitää yhtenä tärkeänä ohjaajan taitona (H3). Ohjaajan esittämien avoimien ja

tarkentavien kysymysten kautta ohjauskeskustelu jatkuu ja ohjausprosessi etenee (H3). Ohjaaja onkin tärkeässä roolissa ohjausdialogin luomisessa ja ylläpitämisessä.

”aidosti kuuntele sitä ohjattavaa. Että mitä (ohjattava) sanoo, ja - - esittää kysymyksiä, tarvittaessa, tarkentavia kysymyksiä ja tai avoimia kysymyksiä. Että tavallaan se keskustelu niinkun jatkuu.” (H3)

Kolme haastateltavaa (H1, H2, H4) nostivat esiin aktiivista kuuntelemista muistuttavan läsnäolon taidon. Ohjaaja tarvitsee läsnäolon taitoa kyetäkseen havainnoimaan toimintaa ja vuorovaikutusta sekä arvioimaan ohjauksessa tehtäviä valintoja (Vehviläinen 2014, 123). Yksi haastateltava (H1) kuvaili läsnäoloa tärkeäksi ohjaustaidoksi, joka ilmenee taitona osata pysähtyä asioihin ja tehdä niitä näkyväksi ohjauksessa. Läsnäolon taitoa ohjaustilanteissa voikin kuvailla hetkeen pysähtymisen taidoksi.

”Että jotenkin on se semmonen tunne, että siinä ollaan sitten sen asian äärellä.” (H1)

”Että jos se niinku oma mieli harhailee jossain, se asiakas aistii sen niin heti. Ja tuota, pitää niin kuitenkin pystyä keskittymään siihen tilanteeseen” (H2)

Kaksi haastateltavaa koki läsnäolon ohjauksessa tarkoittavan, etteivät ole muut asiat mielessä ole mielessä ohjauksen aikana (H1, H2). Kuten yksi haastateltava totesikin, läsnäolo voi olla myös haastavaa (H2). Kahden uraohjausasiantuntijan (H2, H4) haastatteluissa nousi esiin kasvokkaisen vuorovaikutuksen tärkeys ohjauksessa. Ohjausprosessiin on haastattelijan perusteella hyvä sisältyä myös vuorovaikutustilanteita ilman sähköisiä työvälineitä. Toinen haastateltavista koki tämän jopa edellytykseksi ohjauksen onnistuneeseen lopputulokseen pääsemisessä (H2). Läsnäolon tunteen välittyminen voikin olla haastavaa, jos uraohjaus on järjestetty etäyhteyden avulla. Yksi uraohjausasiantuntija (H4) koki, että sekä ohjattavat hyötyvät eniten kasvotusten tapahtuvasta uraohjauksesta ja ohjausvuorovaikutus toimii paremmin, kun ohjaaja näkee ohjattavien ilmeet ja reaktiot. Ilmeiden ja eleiden näkemisestä hyötyvät siis sekä ohjaaja että ohjattavat. Yksi uraohjausasiantuntija (H4) koki, että verkko-yhteyden kautta toteutetun uraohjauksen haasteet liittyvät siihen, ettei ohjaaja näe ohjattavien kasvoja, joten eleet ja ilmeet jäävät pois hankaloittavat ohjausvuorovaikutusta.

”kyl mää koen aika haasteelliseksi ton verkon kautta, kyllä se sinänsä onnistu mut kun ihmiset ei halunnu, että kasvojaan näyttää - - niin, siinä jää ne eleet ja ilmeet ja muut pois” (H4)

Haastatteluissa ilmeni, että kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen on olennaista uraohjauksessa (H1, H3, H4). Ohjaussuhteessa ohjattava tuleekin nähdyksi ja kuulluksi vuorovaikutuksen kautta ja voi luottaa siihen, että ohjaaja ammattilaisena kykenee auttamaan häntä (Vehviläinen 2014, 61). Uraohjauksen tavoitteena on, että ihminen tulee kohdatuksi ohjauksessa ja pohtii ohjaajan kanssa omaa tilannettaan (H1).

”toki on aina mukava, jos syntyy semmonen selkeä suunnitelma, miten jatkaa, mutta se, että se ihminen tulee kuulluksi ja hänen se tilanne ja asiat ja yhdessä niitä mietitään, niin minusta se on hyvä asia.” (H1)

Kahden uraohjausasiantuntija (H1, H4) haastatteluissa tuli esiin näkökulma, että kuulluksi tulemisella voi olla ohjattavalle hyötyä myös pitkällä aikavälillä. Aina ohjaus ei sillä hetkellä onnistu tai ole oikea-aikaista, mutta kuulluksi tuleminen ja tilan saaminen monesti aktivoi ohjattavan omaa pohdintaa ja halua ottaa selvää asioistaan (H1). Kolme haastateltavaa kokikin, että ajan ja tilan saaminen uraohjauksessa voi auttaa asiakasta pohtimaan asiaansa (H1, H3, H4). Yksi haastateltavista (H3) koki, että kuulluksi tulemattomuus heikentää ohjauksen onnistumista. Kuulluksi tuleminen siis edistää ohjattavan omatoimisuutta ja itseohjautuvuutta ja samalla vie ohjausta eteenpäin.

”monesti voi olla niin että sitten vasta tämmösessä tilanteessa se asiakaski oikeesti pysähtyi sitä asiaa miettimään ja puhumaan sitä ääneen ja saa sille sen ajan ja tilan.” (H1)

6.2. Ohjaaja ohjausvuorovaikutuksen osapuolena

Haastateltavat pohtivat ohjausvuorovaikutusta ohjaan näkökulmasta kokemustensa perusteella. Haastatteluissa korostui, että ohjaussuhteen osapuolilla on erilaiset lähtökohdat uraohjaukseen. Haastateltavat kokivat, että uraohjaaja on ohjausvuorovaikutuksessa ohjauksen-asiantuntija, kun taas ohjattava on oman tilanteensa asiantuntija. Ohjausprosessi

näyttäytykin ohjaajalle ammatillisen toiminnankohteena, kun taas ohjattavalle sillä on ainutkertaisempi ja henkilökohtaisempi merkitys (Vehviläinen 2014, 59). Ohjaus voidaankin nähdä neuvotteluna, jossa nämä kaksi asiantuntijaa pyrkivät yhteisymmärrykseen ohjauksen tavoitteista ja ohjauksen luonteesta (Vähämöttönen, 1998, 36).

Konstruktivistisessa ja sosiodynaamisessa ohjauksessa sekä narratiivisessa terapiassa ohjausta on tarkasteltu yhteisten merkitysten rakentamisen tilana, jossa ohjattavan todellisuuden piiriin kuuluvien asioiden pohjalta pyritään rakentamaan uutta ajattelua ja toimintaa. Arjen läheisissä ihmissuhteissa merkityksellisiä keskusteluja voi syntyä spontaanisti, kun taas ohjauksessa niitä pyritään tietoisesti rakentamaan ja luomaan niiden synnylle hyvät olosuhteet. Ohjaajan tehtävä on tässä prosessissa tarjota ohjattavalle asiakkaalle työkaluja ja luoda hyvät olosuhteet merkitysten rakentumiselle ohjauksessa sekä osallistua yhteiseen tulokintatyöhön. (Vehviläinen 2014, 72.) Haastattelujen perusteella ohjaajalla on ohjausvuorovaikutukseen liittyen monia tehtäviä ja häneltä odotetaan monenlaista osaamista. Viestinnälliset taidot ovat tärkeitä ohjaustyössä. Ohjaajan täytyy osata ilmaista itseään kielellisesti ja ei-kielellisesti (Amundson 2005, 20–21.) Haastattelujen perusteella tärkeimpinä ohjaajan taitoina ja tehtävinä esiin nousi kuuntelemisen ja läsnäolon, ajan, huomion ja tilan antamisen, kiinnostuksen ohjattavan asioihin ja vuorovaikutuksen ylläpitämisen. Koska uraohjausasiantuntijoiden haastatteluissa kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen koettiin uraohjauksessa erityisen tärkeäksi, oli luontevaa, että he kaikki kokivat uraohjaajan tärkeimmiksi vuorovaikutukseen liittyviksi taidoiksi kuuntelemisen ja läsnäolon sekä ajan, huomion ja tilan antamisen. Kuunteleminen on huomioin antamista ja huomion antaminen on välittämistä (Onnismaa 2007, 41). Vaikuttaakin siltä, että ohjaustyössä asiakkaan huomioiminen ja kuunteleminen on keskeistä uraohjaustyössä.

Yhden uraohjausasiantuntijan haastattelussa nousi esiin näkökulma, että uraohjaajan ammattitaitoa osoittaa se, että osaa antaa tilaa toiselle ja osoittaa sen, että on läsnä (H4). Haastattelujen perusteella vaikuttaa, että ohjausvuorovaikutuksessa aidosti läsnäolevan ohjaajan on helpompi osata kysyä tarkentavia kysymyksiä ohjattavalta ja viedä siten ohjauskeskustelua eteenpäin. Olemalla läsnä ohjaaja viestii myös arvostuksesta ohjattavaa asiakasta ja hänen asiaansa kohtaan. Yksi haastateltava kuvasikin ohjattavaan keskittymistä itsensä laittamisena syrjään ja toisen nostamisena keskiöön (H4). Ohjaajan tulee huomioida ohjattavaa ja toiminnallaan näyttää, että on ohjattavaa varten (H4). Ohjaajan tulee osoittaa ohjattavalle,

että kyseessä on ohjattavan aika (H1). Yksi haastateltava (H4) kuvasi onnistunutta ohjausta tapahtumana, jossa asiakas tulee kuulluksi ja kohdatuksi:

”yhen keskustelun onnistuminen on oikeastaan sitä, että siinä on tilaa, siinä on puhelimet äänettömällä, minä oon häntä varten, ja hän ehkä kokee sitten sen, että hän pystyy niinku avoimesti asioista kertomaan” (H4)

Kolme haastateltavaa (H1, H2, H4) korosti, että ajan ja tilan antaminen on tärkeää, että ohjattava tulee kuulluksi ja kohdatuksi. Ohjaajan on hyvä antaa aikaa luottamuksen syntymiselle (H3, H4). Ajan ja tilan antaminen näkyy esimerkiksi siinä, että ohjaaja antaa ohjattavalle aikaa mielipiteen muodostamiseen tai vastauksen miettimiseen (H2, H4). Ohjaaja voi kehottaa ohjattavaa miettimään kaikessa rauhassa tai eleillään osoittaa kuuntelevansa (H4). Ohjaajan rauhallinen toiminta antaa ohjaajalle aikaa havainnoida ohjauksen tapahtumia ja samalla viestittää olemuksellaan, että ohjauksessa voidaan rauhassa työstää ohjattavan asiaa (Vehviläinen 2014, 124). Yksi haastateltava (H4) kuvailikin kiireettömyyden ja rauhan välittämisen tärkeyttä ohjauksessa seuraavasti:

”ja jos hän ei saas sanotettua jotakin asiaa, niin mä en voi mennä siihen ja sanoa, että sä varmaan jatkaisit lauseen näin.” (H4)

Yksi haastateltava koki, että uraohjaajan ei pidä korostaa omaa rooliaan ohjaustilanteessa tai muuten tuoda itseään esille (H4). Ohjauksessa työstetäänkin ohjattavan kokemusta ja tilanetta (Vehviläinen 2014, 59). Tämä korostui myös haastatteluissa. Ohjaajan tulee osoittaa ohjattavalle, että kyse on ohjattavan ajasta (H1, H4) ja ohjaajan ei pidä tuoda omia ongelmiaan esiin ohjauksessa (H4). Haastateltava totesikin, ettei hyvään ohjauksen kuulu ohjaajan ongelmat eikä ohjaajan asiat elämäntilanteet yleensäkään (H4). Sen sijaan että ohjaaja keskittäisi huomion itseensä, ohjaajan on tärkeää olla kiinnostunut ohjattavan asioista ja mahdollisuuksista (H2). Ohjaussuhteessa ohjaaja pyrkii luomaan välittävän ilmapiirin, jotta asiakas kokisi olevansa merkityksellinen (Amundson 2005, 22). Myös yhden uraohjausasian-tuntijan haastattelussa nousi esiin näkökulma, että ohjausvuorovaikutuksessa tärkeää on merkityksellisyyden kokemuksen luominen ohjattavalle (H4). Kaksi haastateltavaa (H1, H2) koki, että ohjausvuorovaikutuksessa ohjaajan kiinnostuksen välittyminen tärkeää. Toinen kahdesta haastateltavasta myös koki, että kiinnostus ohjattavan asioihin on ohjaajan taito (H1).

Kaikkien uraohjausasiantuntijoiden haastatteluissa ilmeni, että uraohjauksessa ohjaajan tärkeä tehtävä on olla vuorovaikutuksen ylläpitäjä. Luodakseen hyvän työskentelysuhteen ohjaajalla tulee olla myös hyvät viestintätaidot (Amundson 2005, 31). Ohjaajalla on aktiivinen ote ohjauksessa (H1) ja hänen tehtävänsä ohjata keskustelua relevanteilla kysymyksillä ohjauksen kannalta tarkoituksen mukaiseen suuntaan (H3). Ohjaaja ylläpitää aktiivisesti vuorovaikutteista dialogia ohjauksen aikana (H1). Tällöin tärkeää on huomioida myös ohjauksessa käytetty nonverbaalinen viestintä (H4). Ohjaaja voi rohkaista ohjattavaa puhumaan erilaisilla kysymyksillä (H1). Esimerkiksi avoimet kysymykset voivat aktivoiva ohjattavaa (H1, H2). Avoimet kysymykset rohkaisevat ohjattavaa laajentamaan ajatteluaan. Sen sijaan suljettujen miksi-kysymysten kysymistä kannattaa välttää ohjauksen alussa, sillä ohjattavalle ei ole ehkä ehtinyt syntyä tarvittavaa oivallusta niihin vastatakseen. (Amundson 2005, 33.) Ohjattavaa voi rohkaista puhumaan myös korostamalla ohjauksen alussa ohjauksessa käytävien keskustelujen luottamuksellisuutta (H2).

6.3. Etäohjaus uraohjauksen keinona

Haastattelujen perusteella etäohjauksen-käsite ei ole vakiintunut, vaan etäohjaukseen voidaan ajatella sisältyvän monenlaisia eri ohjaustapoja. Haastatteluissa etäohjauksen teemaa käsiteltäessä uraohjausasiantuntijat nostivat esiin puhelimitse ja verkon kautta tapahtuvan ohjauksen. Verkossa tehtävästä ohjauksesta kaikki uraohjausasiantuntijat nostivat esiin Skype-ohjauksen sekä yksi uraohjausasiantuntija (H3) chatin kautta tapahtuvan ohjauksen ja kaksi uraohjausasiantuntijaa (H2, H3) sähköpostin välityksellä tapahtuvan ohjauksen.

Uraohjausasiantuntijoiden suhtautuminen etäohjaukseen vaihteli selvästi ohjaajasta riippuen. Kaikki ohjaajat pitivät etäohjausta tärkeänä uraohjaukseen liittyvänä aiheena, mutta suhtautuminen aiheeseen vaihteli varoivaisesta innostuneeseen. Myös siinä esiintyi vaihtelua, kuinka yleistä etäohjauksen käyttö oli uraohjausasiantuntijoiden työssä. Haastateltavat olivat tehneet etäohjausta verkon kautta (H2, H3, H4) sekä puhelimitse (H2, H3). Verkon kautta ohjaajat olivat toteuttaneet etäohjausta sähköpostitse (H2, H3), chatissa (H3) sekä useiden eri sosiaalisen median kanavien, kuten Facebookin ja WhatsAppin kautta (H3). Lisäksi haastateltavat kertoivat, että heidän työympäristössään tehdään muun muassa puhelin ja videovälitteistä ohjausta, esimerkiksi Skypellä (H1, H3). Kaikilla haastateltavilla oli tietoa

etäohjauksen hyödyntämisessä käytännön ohjaustyössä, vaikka itse eivät olisikaan sitä omassa työssä yhtä aktiivisesti hyödyntäneet.

Yleisesti haastateltavat kokivat etäohjauksen olevan uraohjaustyönmuoto, joka yleistyy tulevaisuudessa. Verkko on sekä ohjaustyön väline että ohjausympäristö (Matikainen 2004, 138). Yksi haastateltava (H3) totesi verkko-ohjauksen lisääntyvän tulevaisuudessa, koska ihmiset käyttävät nykyään niin paljon verkkoa. Ohjausta tuleekin tarjota siellä, missä ihmiset ovat (H3). Toimintaympäristönä internet on keinotekoinen ja mahdollistaa joustavan ja kasvottoman liikkumisen (Matikainen 2004, 126). Kaksi haastateltavaa (H1, H3) kokikin, että etäohjaus voi madaltaa kynnystä osallistua ohjaukseen. Verkossa chatin kautta tehtävässä ohjauksessa ohjaukseen hakeutumiseen on helppoa, kun ei ohjattavan ei tarvitse varata ohjausaikaa ja itseä mietityttävistä asioista voi olla helpompi puhua, kun ei tarvitse olla ohjaajan kanssa kasvokkain. Internetin yksi hyvä puoli onkin, että se mahdollistaa ohjaukseen hakeutumisen anonyymisti (Vuorinen 2006, 164). Kaksi haastateltavista mainitsi, että etäohjaus soveltuu nuorisolle (H1, H3). Nuoret viettävät aikaa verkossa aikaa aiempia sukupolvia enemmän, joten voisi ajatella, että ohjaus tavoittaisi verkon kautta nuorten sukupolven paremmin.

”kyl mä niinku uskon, että se verkko-ohjaus on semmonen, mikä tulee kuitenkin vahvistumaan tulevaisuudessa juuri sen takia, et kun ihmiset käyttää sitä verkkoa niin paljo” (H3)

Internetiä voi hyödyntää ohjausprosessin eri vaiheissa, kuten arvioinnissa, orientaatiossa ja seurannassa. Vuorinen tarkastelee internetin hyödyntämistä ohjauksessa erilaisten urasuunnittelun tukena käytettävien tieto- ja viestintätekniikan sovellusten kautta. (Vuorinen 2006, 24, 82.) Haastattelemani uraohjausasiantuntijat eivät tarkastelleet verkon hyödyntämistä uraohjauksessa juurikaan tästä näkökulmasta.

Kaksi haastateltavaa (H1, H3) toikin esiin näkökulman, että etäohjauksen avulla ohjausta saadaan laajemmin tarjolle. Toinen kahdesta haastateltavasta (H1) huomioi, että ohjausta tarjotaan jo etäohjauksena Pohjois-Pohjanmaalla sekä varsinkin alueilla, jossa etäisyydet ovat pitkät. Etäohjauksen voisikin nähdä keinona parantaa uraohjauksen saatavuutta, kun ohjaus ei enää ole niin tarkasti tiettyyn aikaan tai paikkaan sidottua. Nykyään monelta löytyy etäohjauksen mahdollistavia laitteita, kuten puhelin tai tietokone, mikä myös parantaa ohjauksen toteuttamismahdollisuuksia etänä. Toisaalta etäohjaukseen liittyy myös haasteita,

kuten laitteiden ja yhteyksien toimivuus ongelmat. Yksi uraohjausasiantuntija (H3) koki, että etäohjauksessa ohjauksen keskeytymisen riski kasvaa. Verkon kautta esimerkiksi chatin tai sähköpostin avulla ohjattaessa ohjattavan on helpompi vain jättää vastaamatta ohjaajan viesteihin (H3). Myös ohjattavan kommentti saattaa jäädä huomiotta, esimerkiksi silloin kun lähetettyjä viestejä on runsaasti (Matikainen 2004, 129). Verkko-ohjauskeskustelussa toisen kommenttien ohittaminen vaikuttaakin olevan todennäköisempää kuin kasvokkaisessa ohjaustilanteessa. Yksi haastateltava totesikin, ettei verkko-ohjauksen keskeytymiselle aina löydy syytä:

”voi käydä niinkun helpommin niin, että, ett' se ohjaus niinku keskeytyy ja siihen ei välttämättä koskaan saa tietää syytä.” (H3)

Kaksi haastateltavaa (H1, H3) mainitsikin, että etäohjauksen haasteet liittyvät ennen kaikkea laitteiden ja yhteyksien toimintaan. Toinen kahdesta haastateltavasta (H3) totesi kuitenkin, ettei ohjaajana ole kokenut tilanteita, joissa yhteydet eivät olisi toimineet. Vuorisen tutkimuksessa rajoitteet verkon hyödyntämiseen ohjauskäytössä liittyivät myös laitteisiin ja yhteyksien toimintaan. Verkon hyödyntäminen lisää eriarvoisuutta, jos käytettävät laitteet ovat osalla ohjauksen osapuolista vanhentuneita. (Vuorinen 2006, 166.) Etäohjaukseen siirtyminen ei onnistu, jos käytössä ei ole tarvittavia laitteita, jolloin etäohjaus ei kuitenkaan kykene tuomaan ohjausta kaikkien saataville.

”Onhan se erilainen se tilanne, kun se asiakas ei ole sitten tässä niinkun läsnä (fyysisesti) mutta ehkä siinä olennaista on just se, että ja välineet on semmoset toimivat että sitte voi luottaa että se yhteys toimii.” (H1)

Kaikki haastateltavat kokivat etäohjauksen enimmäkseen positiivisena asiana, vaikka sen lisääntymisen myös mietitytti. Yksi haastateltavista (H4) koki, että oman verkko-ohjaukseen liittyvän osaamisen kehittäminen on tärkeää tulevaisuuden uraohjaustyössä. Verkko-ohjauksessa korostuu ohjaajan rooli tietotekniikan ja siihen liittyvien uusien toimintojen hallitsijana (Mannisenmäki 2003, 51). Haastattelun perusteella verkko-ohjauksessa, kuten muussakin uraohjaustyössä tärkeää on, että ohjaajilla on osaamista aiheesta. Muuten on olemassa vaara, että ohjauksen laadussa on eroja. (H3.)

Kolme uraohjausasiantuntijaa (H1, H2, H3) toivat esiin näkökulman, kärsiikö ohjausvuorovaikutus siitä, jos uraohjaus toteutetaan verkossa tai puhelimitse. Opiskelukontekstissa verkkokeskustelun on havaittu olevan vähemmän vuorovaikutteista, mutta vaikka ohjaus

toteutetaankin samantyyliisessä kontekstissa, käytännössä vuorovaikutus on erilaista verkko-keskustelussa ja verkko-ohjauksessa (Matikainen 2004, 129). Haastateltavat (H1, H2, H3) kokivat, että vuorovaikutus jää ohuemmaksi etäohjauksessa eikä ohjauskontakti ei ole sama etäohjauksessa kuin kasvokkaisessa ohjauksessa.

Yksi haastateltavista (H4) koki, että etäyhteyden kautta toteutetussa uraohjauksessa aidon luottamuksen rakentaminen suhteessa ohjattavaan voi olla haastavaa. Puhelimitse toteutetussa etäohjauksessa haastavaa on se, että eleet ja ilmeet jäävät pois (H2, H3). Verkossa ei olekaan fyysistä toimintaympäristöä, joka usein kasvokkaisessa ohjaustilanteessa vaikuttaa yleensä ohjauksen vuorovaikutusasetelmaan (Matikainen 2004, 126–127). Yksi haastateltavista (H2) totesi, että etäohjauksessa pitää olla herkempi ja yrittää tarkemmin kuulla, koska ei näe ohjattavaa. Verkko-ohjauksen muodoista chat-keskustelu on eniten kasvokkaisen vuorovaikutuksen kaltaista, sillä keskustelu voi edetä nopeammin eivätkä keskustelut välttämättä tallennu mihinkään (Matikainen 2004, 135).

Etänä toteutetussa ohjauksessa on myös hyviä puolia verrattuna kasvokkaiseen ohjaukseen. Yksi haastateltava (H3) koki, että verkko-ohjaus antaa aikaa miettiä sanottavaansa. Esimerkiksi chat-ohjauksessa ohjattaville tulee antaa aikaa ajatella ja kirjoittaa, mutta samalla täytyy kuitenkin pitää aihekokonaisuus hallinnassa (Matikainen 2004, 135). Verkko-ohjauksessa myös ohjaaja voi varata ohjattavien kysymyksiin vastaamiseen joustavasti aikaa (Vuorinen 2006, 164). Verkossa ohjaaminen voi myös helpottaa ohjattavan asiakkaan taitojen kartoittamista. Yksi uraohjausasiantuntija (H2) koki, että etäohjaus korostaa IT-osaamista, ohjaaja näkee, kuinka asiakkaalta sujuu tekstin tuottaminen.

Kolme uraohjausasiantuntijaa (H1, H2, H3) mainitsi Skype-yhteyden yhtenä etäohjauksen keinona. Samat kolme uraohjausasiantuntijaa kokivat, että Skypen käyttö on puhelua toimivampi menetelmä tehdä ohjausta, koska Skypen avulla on mahdollista nähdä ohjattava. Yksi kolmesta haastateltavasta (H2) totesikin, puhelussa ei voi nähdä ohjattavan reagoitua toisin kuin Skypellä. Toinen kolmesta haastateltavasta (H1) koki, että ohjaus Skypen avulla voisi toimia siten, että asiakas olisi kotonaan ja ohjaaja työpaikalla. Haastateltava (H1) oli työnsä kautta ollut kokouksissa, joissa oli käytetty Skype-yhteyttä ja niissä menetelmä on toiminut hyvin. Kolmas kolmesta haastateltavasta (H3) toi esiin, ettei ole itse tehnyt uraohjausta Skypen kautta, mutta tiesi muutamien kollegojensa tehneen.

Etäohjausta aktiivisesti työssään hyödyntävät uraohjausasiantuntijat määrittivät sitä enemmän omin sanoin ja konkreettisemmin. He esimerkiksi viittasivat etäohjaukseen niillä soveluksilla ja ohjaustyökaluilla, joilla tekivät etäohjausta. Uraohjausasiantuntijat, joille etäyhteyden kautta tehtävä uraohjaus ei työmuotona ollut kovin tuttua, kuvailivat sitä yksipuolisemmin, kuten etäohjauksen- tai verkko-ohjauksen termeillä. Kuitenkin kaikkien uraohjausasiantuntijoiden näkökulmissa korostui kasvokkain tehtävän uraohjaustyön tärkeys. Ohjausvuorovaikutuksen koettiin toteutuvan parhaiten tällaisessa perinteisessä ohjausmuodossa. Kaikki haastateltavat kokivat etäohjauksen täydentävän perinteistä, kasvokkain ohjaustapaamisiin perustuvaa uraohjausta, ei niinkään syrjäyttävän sitä ohjaustyönmuotona.

”kasvokkaisen uraohjauksen merkitys tulee säilymään, koska, koska tuota, kuitenkin verkko-ohjauksessa on omat hyvät ja huonot puolensa kuten myös kasvokkaisessa uraohjauksessa, että, et en mä nää, että se verkko-ohjaus pystyy niinku mitenkään kokonaan syrjäyttämään.” (H3)

”etäohjaus on yksi osa sitä uraohjausta” (H2)

”Kyllä se (etäohjaus) varmaan vielä tulee lisääntymään, mutta mä en usko, että se poistuu kokonaan, en ainakaan toivo ett' mun työstä poistuu kokonaan” (H2)

Onnistunutta ohjauskokemusta määriteltäessä vuorovaikutus ja motivaatio kietoutuvat yhteen siten, että ohjausta määritellään innostuneeksi yhteistyöksi ja yhteiseksi motivoituneeksi merkitysten rakentamiseksi, jossa kumpikin ohjauksen osapuoli muuttuu (Vehviläinen 2014, 72). Seuraavassa luvussa tarkastelen enemmän motivaation merkitystä uraohjausprosessissa.

7. Motivaatio uraohjausprosessissa

7.1. Miten ohjattavan motivaatio vaikuttaa uraohjaukseen?

Tässä luvussa vastataan erityisesti siihen tutkimuskysymyksen osaan, joka käsittelee sitä, millainen on motivaation suhde ohjauksen onnistumiseen? Tarkoituksena on selvittää, miten uraohjausasiantuntijoiden kokemusten ja aikaisempien tutkimusten mukaan ohjattavan motivaatio vaikuttaa uraohjaukseen ja miten ohjaaja voi vaikuttaa motivaatioon uraohjauksessa eli millaisia keinoja ohjaajalla on tukea ohjattavan motivaation ja toimijuuden vahvistumista uraohjausprosessin aikana.

Uudessa uraideologiassa yksilön vastuu omasta urastaan ja sen kehittämisestä korostuu. Samaan aikaan työelämän ja organisaatioiden vastuu hyvinvoinnista huolehtimiseen katoaa. (Onnismaa 2004, 281.) Yksilöiltä itseltään siis oletetaan löytyvän riittävästi voimavaroja urastaan huolehtimiseen. Voisi ajatella, että toimintakyvyn merkitys korostuu erityisesti nykyaikana, kun työelämän ja yhteiskunnan muutos on nopeaa. Sosiodynaamisen ajattelutavan mukaan ohjattavilla yleensä on potentiaalista kykyä löytää ratkaisuja ja vastauksia ongelmiinsa ja ohjata omaa elämäänsä, kun he pääsevät sopivaan sisäisistä ja ulkoisista häiriötekijöistä vapaaseen oppimisympäristöön (Peavy 2006, 54).

Ohjattavan motivoituneisuus ja sitoutuneisuus ohjausprosessiin ovat tärkeässä asemassa, jotta ohjaukselle asetetut tavoitteet voitaisi saavuttaa (Lairio & Puukari 2001, 12). Tämä tuli esiin myös uraohjausasiantuntijoiden haastatteluissa, sillä kaikki uraohjausasiantuntijat kokivat, että ohjattavan motivoituneisuus on merkittävää uraohjauksen etenemisen kannalta. Ohjattavan tuleekin itse työskennellä asioidensa ratkaisemiseksi ohjauksessa (Vehviläinen 2014, 94).

”Kyllä sillä (ohjattavan omalla motivaatiolla) on iso merkitys, että se kantaa sitten siellä hänen arkipäivässä ja jotaki, vaikka ihan konkreettisia muutoksia sitten tapahtuu. Että kyllä se on tärkeää” (H1)

”tosi iso merkitys, koska se että, kun on kyse uraohjauksesta niin siinä kuitenkin työskennellään sen ohjattavan asian eteen ja se, et jos sillä ohjattavalla itellä ei oo niinku mitään mielenkiintoa siihen niin, sit se on aika, aika haastavaa.” (H3)

Kaikki haastattelemani uraohjausasiantuntijat kokivat ohjattavan motivaation puuttumisen tekijäksi, joka tekee ohjaustyön tekemisen haastavaksi. Yhden haastateltavan (H3) mukaan asiakkaan motivaation puute voi vaikeuttaa ohjauksen onnistumista. Kaksi haastateltavaa (H1, H4) kokivat, että ohjattavan motivaation ja tulevaisuuden näköalojen puute voi johtaa jopa uraohjauksen epäonnistumiseen. Toinen haastateltavista (H4) koki, että ohjaus tuntuu epäonnistuneelta, jos ohjaaja ei saa herätettyä ohjattavassa riittävästi motivaatiota ja ohjattava ei enää etene kohti sovittuja ohjaustavoitteita. Jos ohjattava asennoituu kielteisesti tai passiivisesti ohjaukseen ohjaajan tulee sosiodynaamisen ajattelutavan mukaisesti suhtautua tilanteeseen siitä näkökulmasta, ettei ohjattava ole valmis konstruktiiiviseen ongelmaratkaisuun. Tällaisessa tilanteessa ohjauksessa tulisi ensin mahdollistaa olosuhteet, jotka kehittävät ohjattavan mahdollisuuksia oppimiseen, viestimiseen ja asioissa etenemiseen, jotta ohjauksessa voidaan siirtyä varsinaiseen ongelmanratkaisuun. (Peavy 2006, 55.)

Joskus asiakkaan elämäntilanne voi olla ohjaukseen motivoitumista ja sitoutumista heikentävänä tekijänä (H2). Ohjattavan tuleekin osallistua ohjaukseen vapaaehtoisesti ja sitoutua toimimaan ohjauksen tavoitteiden saavuttamiseksi (Lairio & Puukari 2001, 12). Yksi uraohjausasiantuntija (H3) kokikin, ettei uraohjausta voi tehdä pakolla, vaan ohjattavan oma kiinnostus ohjaukseen on tärkeää. Vaikka ohjattavan oma työskentely ohjauksessa on tärkeää, ei hänen tarvitse selviytyä kaikesta yksin, vaan apua tarjotaan tarpeen mukaan (Vehviläinen 2014, 94).

”ohjaajan tehtävä on kuitenkin auttaa sitä ohjattavaa ja, jos se ohjattava ei sit niinkun, sillä ei oo kiinnostusta vaikka niinkun ite auttaa itteään niin se, että ethän sää niinku väkisin, väkisin voi.” (H3)

Yksi uraohjausasiantuntija (H4) koki, että uraohjauksen lähtöoletuksena se, että ohjattava asiakas on motivoitunut ohjaukseen, eikä tämän motivaatiota tarvitse kyseenalaistaa. Toinen uraohjausasiantuntija (H2) kertoi selvittävänsä uraohjausprosessin alussa ohjattavan motivaation tasoa asiakkaan itsearvioinnin avulla:

”Me käytetään semmosta aika yksinkertaistaki mittaria useimmiten. Ett' mä niinku esimerkiks kysyn, että "jos aatellaan asteikolla ykkösestä kymppiin, että mikä sun motivaatio on niinku saada uusi työ?" Niin se antaa jo jonkunlaisen sellasen lähtökohan, että mistä lähetään. Että onko se ykkönen vai kymppi vai jotain siltä väliltä, niin se antaa aina suunnan. Sit mä tarvittaessa niinku palaan, että onko tää niinku lisääntynyt vai vähentynyt ja miksi” (H2)

Uraohjausprosessin aikana voidaan palata uudestaan arvioimaan ohjattavan motivaation ta-soa. Samalla ohjaaja voi auttaa ohjattavaa pohtimaan motivaationsa laskun tai nousun syitä. Jotta ohjattavan motivaatio ohjauksen jatkamiseen säilyisi, hänen täytyy voida tuntea edistyvänsä ohjausprosessin aikana (Lairio & Puukari 2001, 12). Tämän olivat havainneet myös kaksi uraohjausasiantuntijaa (H3, H4), jotka kokivat, että ohjauksen aikana ohjattava asiakas voi herätä miettimään tilannettaan ja muuttaa toimintaansa. Toinen haastateltavista totesikin:

”joskus tulee semmosia niinku oivalluksia, että näkee, että se, se ihminen pysähtyy miettimään aidosti sitä omaa tilannetta ja sitten tulee jonkun sortin korjausliike” (H4)

7.2. Miten ohjaaja vaikuttaa ohjattavan motivaatioon uraohjauksessa?

Ohjaajan tehtävä ei ole tarjota ohjattavalle tiettyjä oikeita ratkaisuja, vaan pikemminkin auttaa ohjausvuorovaikutuksessa ohjattavaa tunnistamaan erilaisia mahdollisuuksia ja tapoja toimia toisin. (Onnismaa 2004, 282.) Haastatteluissa tulikin esiin, että ohjauksessa tulisi pyrkiä vahvistamaan ohjattavan asiakkaan toimijuutta ja itseohjautuvuutta. Kaikki haastattelemani uraohjausasiantuntijat kokivat, että ohjausprosessin aikana ohjaajan tehtävä pyrkiä tukemaan ohjattavan asiakkaan motivaation heräämistä.

Haastattelujen perusteella (H1, H3, H4) uraohjauksessa eteen voi tulla myös tilanteita, jolloin ohjattavan motivaatio ja sitoutuneisuus ohjaukseen tuntuu olevan kadonnut. Jos motivaatiota ei ole, asiakasta pyritään motivoimaan (H3). Kolme haastateltavista (H1–H3) koki, että motivaation herättäminen ohjattavassa asiakkaassa on ohjaajalle tärkeä taito. Ohjaaja voi yrittää motivoida ohjattavaa eri tavoin. Kaksi uraohjausasiantuntijaa (H3, H4) kokivat, että ohjattavan arvojen selkiyttämisen hyväksi motivoitikeinoksi. Arvojen selkiyttäminen

voikin auttaa ohjattavaa sitoutumaan ohjaukseen. Arvoista keskusteleminen voi toisinaan auttaa ohjauksen suunnittelussa paremmin kuin tavoitteiden asettaminen (Vehviläinen 2014, 97).

”semmonen niinku arvojen kirkastaminen on usein mun kokemusten mukaan aika hyvä juttu, että, et niinku lähetään oikeesti miettimään sitä, et mikä sille niinku ohjattavalle on tärkeätä ihan niinku ylipäänsä elämässä” (H3)

”pitää lähtee kartoittamaan ihan sen persoonan ja hänen arvojen ja muitten pohjalta sitä, että mikä vois olla hälle se juttu, josta hän sais sellasta ammatillista tyydytystä ja, ja mikä myös niinku passais, vastais arvoihin.” (H4)

Kuten toinen kahdesta haastateltavasta uraohjausasiantuntijasta (H4) mainitsikin, arvojen lisäksi asiakkaan persoonan kartoittamista voi hyödyntää mielekkään ammatin löytämisessä. Ohjattava todennäköisesti sitoutuu myös ohjausprosessiin paremmin, kun ohjauksen tavoitteet ovat hänen arvojensa mukaiset. Kaikki neljä uraohjausasiantuntijaa kokivat, että ohjauksessa tavoitteena on ohjattavan asiakkaan motivaation herättäminen. Ohjattava asiakas onkin perinteisesti nähty motivoinnin kohteena (Mäkitalo 2004, 238). Ohjattavaa voi motivoida tukemalla hänen itsetuntonsa vahvistumista (H1). Yleensäkin ohjattavan voimavaroihin keskittyminen voi kasvattaa ohjattavan motivaatiota (H2). Ohjattavaa voi herättää miettimään häntä motivoivia asioita myös kysymällä häneltä itseltään, mitkä asiat hän kokee itseään motivoiviksi (H4, H3). Haastattelujen perusteella uraohjauksen yhtenä tavoitteena onkin auttaa ohjattavaa huomaamaan huomaan hänessä piilevä motivaatio. Kun ohjaaja tutustuu ohjattavaan, myös ohjattavaa motivoivat asiat löytyvät paremmin (H4).

”mä yleensä yritän kysyä heiltä itseltään, miksi he on motivoituneita.” (H4)

”yritän saada heitä ilmaisemaan sen motivaation, mikä heistä löytyy ja näkemään semmosia positiivisia asioita, mitä loppupeleissä eivät oo hoksanneetkaan, että heitä motivoi” (H4)

Kaksi haastateltavaa (H1, H4) kokivat, että uraohjauksessa ohjattavan asiakkaan omatoimisuuden herättäminen on tärkeää. Toisen haastateltavan (H1) mukaan ohjaajan tehtävänä onkin herättää asiakkaan omatoimisuus ohjauksen avulla. Asiakkaan omatoimisuuden aktivoitumisen voikin nähdä ohjauksen tärkeäksi tavoitteeksi. Uraohjausasiantuntijan haastattelussa (H1) tuli esiin myös, että ohjattavan aktivointi ja itsetunnon kehittäminen on

uraohjauksessa tärkeää. Uraohjauksen avulla pyritäänkin saamaan ohjattava oivaltamaan tilanteensa ja omat mahdollisuutensa vaikuttaa elämäänsä sekä kannustaa ohjattavaa uskomaan omiin mahdollisuuksiinsa vaikuttaa. Ohjauksen onnistumisen voikin havaita ohjattavan asiakkaan toimijuuden vahvistumisena. Se näkyy esimerkiksi motivaation muutoksena, vaikuttamisena ja mielekkyyden kokemisena (Vehviläinen 2014, 204).

Yhdessä haastattelussa (H4) tuli esiin näkökulma, että ohjaajan rooli pienenee uraohjausprosessin aikana. Vaikka uraohjaaja on ohjauksen alussa enemmän ohjattavan urapolun suunnittelussa enemmän mukana, hänen roolinsa pienenee sitä mukaa, kun ohjattavan ongelma alkaa ratketa. Ohjaajan tehtävä onkin tehdä itsensä tarpeettomaksi niin, että ohjattavat pärjäävät ilman ohjaajaa. Kaksi haastattelemani uraohjausasiantuntijaa (H2, H4) kokivatkin tärkeäksi ohjattavien itseohjautuvuuden syntymisen uraohjauksen aikana. Haasteltava (H4) toi esiin näkökulman, että itseohjautuva asiakas onnistuneen ohjauksen merkki.

”Että näkee, että opiskelijalla alkaa semmonen luottamus itteen olla vahva tai hän rupeaa itte ideoimaan sitä, eikä tarvii enää niin kysymyksillä niinku häntä ikään kuin ohjata sinne tulevaisuuteen, vaan se tapahtuu hällä ittellään.” (H4)

”nään omissa asiakkaissa -- miten heidän niinku kiinnostus ja motivaatio saattaa kasvaa tai että he kasvaa, että heille sitt' syntyy tämmösiä aitoja kuvia siitä, että minkälaisia erilaisia ammatteja vaikka on, tai mihin hänen uraa voitais viedä eteenpäin” (H2)

8. Johtopäätökset: uraohjausasiiantuntijoiden antamat merkitykset ohjauksen onnistumiselle

Tässä tutkimuksessa onnistunutta ohjausta kuvattiin uraohjausasiiantuntijoiden kokemusten perusteella. Onnistunutta ohjausta määriteltiin uraohjauksen tapahtumien ja ohjaajan ohjaustaitojen kautta sekä siitä näkökulmasta, miten uraohjauksen kehittäminen sekä vuorovaikutus ja motivaatio vaikuttavat ohjauksen onnistumiseen. Olen havainnollistanut tuloksia kuviossa 1.



Kuvio 1. Uraohjausasiiantuntijoiden kokemuksia ohjauksen onnistumisesta

Tutkimustulosten perusteella onnistunutta ohjausta voitiin tarkastella uraohjauksen tapahtumien näkökulmasta uraohjaustyömuotojen avulla sekä ohjausprosessin vaiheiden kautta. Uraohjausasiantuntijat määrittivät ohjauksen olemusta eli sitä, mitä ohjaus heidän mielestään on kahdella eri tavalla: kuvailemalla erilaisia ohjaustyömuotoja, joiden kautta uraohjausta tarjotaan sekä kuvailemalla ohjausprosessiin sisältyviä vaiheita. Uraohjausta järjestettiin sekä kahden keskinäisenä yksilön uraohjauksena että ryhmämuotoisena uraohjauksena. Molemmissa ohjaustyön muodoissa tavoitteena oli ohjattavan tilanteen selkiyttäminen ja urapolun suunnittelu yhdessä uraohjaajan kanssa. Yksilöohjauksen etuna koettiin olevan se, että siinä ohjattava sai ohjaajan täyden huomion, mikä osaltaan auttaa edistämään ohjattavan tilanteen käsittelyä ja hänen uraan liittyvien ongelmien ratkaisua. Ryhmämuotoisen ohjauksen etuna koettiin olevan ryhmältä saatu vertaistuki ja ryhmään kuuluminen, joiden koettiin edistävän ohjattavan työnhakutaitoja ja psykososiaalisia voimavaroja, jotka taas puolestaan edistävät uraohjaukselle asetettujen tavoitteiden täyttymistä.

Uraohjausasiantuntijoiden haastattelujen perusteella uraohjausta voidaan tarkastella myös prosessina, jossa edetään eri vaiheiden kautta kohti ohjaukselle asettua tavoitetta. Ohjausprosessiin kuuluu erilaisia vaiheita ja ohjauksen onnistumista voidaan määritellä eri vaiheissa eri tekijöiden kautta. Sekä uraohjausprosessin aloitusvaihe ja päätös vaihe ovat tärkeitä ja yleisesti koko ohjausprosessi edellyttää ohjaajalta intensiivisyyttä ja ohjattavan asiakkaan tilanteen huolellista paneutumista. Aloitus kerralla ohjauksen onnistumiseen vaikutti se, että ohjaaja sai kartoitettua ohjattavan asiakkaan tilanteen ja ongelman riittävän selkeästi, jotta on mahdollista suunnitella tarkemmin ohjausprosessin tavoitteita ja sisältöä. Ensimmäisen ohjauskerran onnistumista määritti myös se, että asiakkaalle syntyi mielikuva ohjausprosessin tapahtumista. Joskus tarvitaan useampi ohjauskerta, jotta ohjauksessa päästään hyvään lopputulokseen. Yhteisen keskustelun merkitys nousi esiin ohjauksen onnistumiseen vaikuttavana tekijänä.

Kun onnistunutta ohjausta tarkasteltiin uraohjauksen tapahtumien kautta, ohjauksen onnistumista kuvasi se, että ohjattavan haasteita saatiin purettua ohjauksessa ja ohjattava sai tukea haasteidensa ratkaisemiseen. Ohjauksen onnistumista kuvasi siis se, että asiakas pääsi tilanteessaan eteenpäin ja oli ohjauksen päättyessä uraohjauksen tavoitteiden mukaisesti suunnitellussa uuteen ammatissa eli aloittamassa uutta koulutusta tai löytänyt uuden työn työmarkkinoilta. Tutkimuksessa tuli esiin, että ohjaus voi myös epäonnistua. Ohjausprosessin keskeytyminen sekä se, etteivät ohjauksen tavoitteet toteudu koettiin ohjauksen

epäonnistumisena. Ohjauksen epäonnistumisen riskiä lisäsi erityisesti ohjattavan sitoutumattomuus ohjaukseen. Ohjaajan ammatillisuus koettiin erityisen tärkeäksi haastavissa ohjaustilanteissa. Tutkimustulosten perusteella ohjaaja voi pyrkiä vaikuttamaan ohjauksen onnistumiseen sitä edistäen ohjausprosessin eri vaiheissa.

Tutkimuksessa ohjaustaidot kuvasivat sitä, kuinka ohjaaja toimii ohjausprosessissa ja tekee ohjaustyötään. Uraohjausasiantuntijat kokivat ohjaustaitojen olevan tärkeitä uraohjauksen onnistumisen kannalta. Tutkimustulosten perusteella hyviä ohjaustaitoja kuvasi ohjaajan kyky toimia asiakaslähtöisesti ja ratkaisukeskeisesti sekä kyky hyödyntää ohjauksessa erilaisia ohjausmenetelmiä ja ohjaustyökaluja. Asiakaslähtöinen, ohjattavan arvot ja elämäntilanteen ohjauksen lähtökohtana huomioiva ohjaajan toimintatapa edisti ohjattavan ongelman ratkaisemista ja tavoitteiden toteutumista. Tähän tavoitteeseen pääseminen kuvasi myös ohjauksen onnistumista. Ratkaisukeskeisessä ohjauksen lähestymistavassa ohjauksen onnistumista arvioitiin sen perusteella, kuinka hyvin asiakas saavuttaa tavoitteensa. Ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa asiakkaan tilanteeseen ratkaisun löytäminen kuvasi ohjauksen onnistumista.

Tutkimustulosten perusteella uraohjaajan hyviä uraohjaustaitoja kuvasi se, että hän toimii työssään asiakaslähtöisesti ja ratkaisukeskeisesti sekä osaa hyödyntää ohjauksessaan erilaisia ohjausmenetelmiä ja ohjaustyökaluja. Hyviä ohjaustaitoja kuvasi ohjaajan kyky käyttää ohjausmenetelmiä kulloisenkin asiakkaan tarvitsemalla tavalla sekä hyödyntää ohjauksessa toiminnallisia harjoituksia sekä erilaisten testien ja tehtävien tekemistä ohjaustapaamisissa ja ohjaustapaamisten välillä. Tutkimustulosten perusteella ohjaajan hyvät ohjaustaidot voivat tukea uraohjauksessa onnistuneeseen lopputulokseen pääsemistä.

Tutkimuksessa uraohjauksen kehittämistä tarkasteltiin uraohjausasiantuntijoiden kokemusten ja aikaisempien tutkimusten kautta siitä näkökulmasta, miten ohjaaja voi kehittyä uraohjaajana koulutuksen sekä työn kautta ja mitä kehittämiskohteita uraohjaustyöhön liittyy. Uraohjaaja voi kehittää omaa ohjaustaan kehittymällä ohjaajana työn ja lisäkoulutuksen kautta. Uraohjaajana kehittymisen voi nähdä edistävän uraohjauksessa onnistuneeseen lopputulokseen pääsemistä. Esimerkiksi koulutuksien kautta ohjaajan on mahdollista parantaa omaa ohjausmenetelmäosaamistaan ja siten hänellä on paremmat valmiudet ohjata erilaisia asiakkaita. Haastattelujen perusteella taitavaksi ohjaajaksi tullaan ohjaustyötä tekemällä, kun ohjauskokemusta kertyy jokaisen asiakkaan ja ohjaustilanteen kautta lisää. Myös kollegiaalisella tuella ja verkostolla on uraohjaajan ohjaustaitojen kehittämisessä tärkeä rooli.

Yleisellä tasolla uraohjausta tulee kehittää niin, että uraohjaus olisi tasalaatuisempaa ja paremmin saatavissa. Uraohjaajina toimivien ohjaajien koulutuksen yhtenäistäminen on yksi keino kehittää ohjausta tasalaatuisemmaksi. Etäyhteyksien kautta toteutettava ohjaus on yksi tärkeä ohjauksen kehittämiskohde. Etäohjauksen kehittämiseen satsaaminen voi myös parantaa uraohjauksen saatavuutta laajemmin. Ohjaustyön tekeminen ja kollegoilta saatu tuki kehittävät uraohjaajan ohjaustaitoja. Myös lisäkoulutus mahdollistaa uraohjaajalle oman osaamisen kehittämisen ja antaa paremmat valmiudet erilaisten asiakkaiden ohjaamisen. Digi- ja verkko-ohjauksen kehittäminen voisi osaltaan auttaa parantamaan uraohjauksen saatavuutta. Verkko-ohjaus nousi myös esiin tärkeänä uraohjaustyön kehittämiseen liittyvänä teemana. Tutkimustulosten perusteella uraohjaajana kehittyminen ja uraohjauksen kehittäminen edistää uraohjauksen onnistumista.

Uraohjaus on vuorovaikutusammatti ja ohjaus perustuu vuorovaikutukseen, siksi toimiva vuorovaikutus ohjaajan ja ohjattavan välillä on keskeistä uraohjauksen onnistumisessa. Jotta ohjattava saisi tukea tilanteensa selkiyttämiseen ja ratkaisemiseen, vuorovaikutuksen täytyy toimia hyvin. Ohjaaja voi edistää vuorovaikutusta ja luoda ohjauksen onnistumiselle paremmat lähtökohdat pyrkimällä luomaan ohjattavaan luottamuksellisen kontaktin heti ohjauksen alussa. Tutkimuksessa ilmeni, että joskus luottamuksen rakentaminen voi vaatia aikaa eikä aina onnistu. Ohjausympäristön rauhoittaminen sekä ohjausympäristöjen vaihtelevuus tukevat uraohjauksen etenemistä. Ohjausympäristön valitsemisessa ohjaajan on hyvä kuunnella myös asiakkaan toiveita. Uraohjauksessa läsnäolo ja ohjattavan kuunteleminen ovat edellytyksen ohjauksen onnistumiselle. Läsnäolo ilmeni uraohjaajan taitona osata pysähtyä ohjattavan asioihin ja tehdä niitä näkyväksi ohjauksessa. Läsnäolon rakentumisessa kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus koettiin tärkeäksi, koska se mahdollistaa eleiden ja ilmeiden näkemisen.

Ohjausvuorovaikutuksen toisena osapuolena ohjaajalla on tärkeä asema ohjauksen onnistumisessa. Tutkimustulosten perusteella uraohjauksessa ohjaajan tehtävä onkin kuunnella ja kohdata asiakas eli antaa tunnetun ohjauksen määritelmän mukaisesti aikaa, huomiota ja kunnioitusta ohjattavalle asiakkaalle. Tutkimustulosten perusteella kuulluksi tulemattomuuden koettiin heikentävän ohjauksen onnistumista. Ohjattava hyötyy kuulluksi tulemisesta pitkällä aikavälillä, vaikka ohjaus ei ohjattavan sen hetkessä tilanteessa olisikaan oikea-aikaista. Ohjaussuhteessa ohjaaja työskentelee vuorovaikutuksen ylläpitämiseksi ja voi rohkaista ohjattavaa puhumaan. Uraohjausasiantuntijat kokivat etäyhteyksien, kuten verkon

kautta toteutetun uraohjauksen yleistyvän tulevaisuudessa. Etäyhteyksien avulla uraohjaus ei ole enää niin aikaan tai paikkaan sidoksissa. Etäohjaus voi parantaa ohjauksen saatavuutta. Etäohjaukseen liittyvien haasteiden koettiin liittyvän yhteyksien ja laitteiden toimintaan. Etäohjauksen koettiin olevan yksi osa uraohjausta, eikä syrjäyttävän kasvokkain tapahtuvaa ohjausta.

Tutkimustulosten perusteella vuorovaikutuksen lisäksi motivaatio on tärkeää uraohjausprosessin onnistumisessa. Ohjattavan motivoituneisuus ja sitoutuneisuus ohjaukseen on tärkeää, jotta ohjaukselle asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa. Ohjattavan motivaation puuttuminen ja sitoutumattomuus ohjaukseen heikentää ohjauksen onnistumista. Lähtökohtaisesti ohjattava on motivoitunut, jolloin ohjauksessa ohjaajan tehtävä on saada ohjattava ilmaisemaan motivaationsa ja huomaamaan piilevät motivoivat asiat.

Jos ohjattava ei vaikuta motivoituneelta, ohjaajan tehtävä on pyrkiä motivoimaan häntä arvoja selkeyttämällä sekä itsetuntoa ja voimavaroja vahvistamalla. Tutkimuksessa ilmeni, että ohjaajalla on erilaisia keinoja tukea ohjattavan motivaation ja toimijuuden vahvistumista uraohjausprosessin aikana, jos ohjattava ei vaikuta motivoituneelta. Uraohjausasiantuntijoiden kokemuksista ilmeni, että ohjaus voitiin kokea epäonnistuneeksi, jos ohjaaja ei saanut herätettyä motivaatiota ohjattavassa asiakkaassa riittävästi. Uraohjauksessa ohjaajan yhtenä tavoitteena on ohjattavan asiakkaan omatoimisuuden herättäminen. Kun uraohjausta tarkastellaan motivaation näkökulmasta, ohjattavan voimaantumisen ja toimijuuden vahvistumisen voidaan nähdä ohjauksen tavoitteena. Uraohjaus onkin onnistunut silloin, kun ohjaus etenee siihen pisteeseen, että ohjattava on päässyt urapolullaan eteenpäin eikä enää tarvitse ohjaajaa.

9. Pohdinta

Tässä tutkimuksessa selvitin uraohjausasiantuntijoiden kokemuksia uraohjaustyöstä ja sitä, miten he sen perusteella kuvaavat onnistunutta ohjausta. Tutkimuskysymykseen pyrin saamaan vastauksia selvittämällä uraohjauksen tapahtumia sekä vuorovaikutuksen ja motivaation suhdetta ohjauksen onnistumiseen. Lisäksi selvitin, millaiset ohjaustaidot uraohjaajat kokevat tärkeiksi ohjauksen onnistumisen kannalta ja miten uraohjausta voi kehittää. Tässä luvussa tarkastelen tutkimuksen tuloksia suhteessa ohjaus- ja neuvontatyönkenttään. Reflektoin myös omaa oppimistani tutkimusprosessin aikana.

Aiheen tutkiminen oli perusteltua, sillä vaikka ohjausta on tutkittu paljon, käsitteenä se on edelleen selkiytymätön ja monimerkityksellinen (Onnismaa 1996, 286, 1998, 7). Ohjaustyön teorit ovat kaukana käytännön ohjaustyöstä (Onnismaa 1998, 53). Käytännön ohjaustyön teoreettinen tutkiminen vaikuttaisikin olevan tarpeellista. Ajattelen, että viime aikoina ohjaus ja neuvonta palveluluiden kysynnän kasvu osoittaa, että ohjaus on ajankohtainen ilmiö, jonka tutkiminen on tarpeellista. Ennen kaikkea uraohjauksen tarve on lisääntynyt. Postmodernissa ajassa, jossa elämme, elinikäiset urat ovat käyneet harvinaisiksi ja urasuunnittelun ja ammatinvaihdon joustavuus lisääntynyt. (Peavy 2004, 41.) Uraohjaus on syrjäyttämässä perinteistä ammatinvalintaa (Onnismaa 1998, 15–17).

Tutkimus aihe oli myös henkilökohtaisella tasolla perusteltu, sillä alan olla opintojeni loppusuoralla ja siirtymässä työelämään. Ohjaus onkin tarpeen juuri siirtymissä, kuten siirtymisessä koulutuksesta työelämään tai vaikka työttömyydestä koulutukseen tai työelämään. Silloin yksilöä voidaan tukea ohjauksen avulla. (Onnismaa 2007, 73.) Tutkimuksen tekemiseni oli pitkä ja väliin turhauttavakin prosessi. Tutkimuksen tekoa aloittaessani, pohdin aiheenvalintaa tarkkaan. Ajattelin, että itseä kiinnostava tutkimusaihe auttaa säilyttämään mielenkiinnon työhön, silloin kun tutkimuksen etenemisessä on haasteita. Kiinnostukseni ohjauksen tutkimiseen säilyi läpi koko tutkimusprosessin, joten aiheenvalinta oli siinäkin mielessä onnistunut.

Tutkimuksen aineistonkeruuta suunnitellessani pohdin, että olisi ollut kiinnostavaa kerätä aineisto siten, että uraohjausasiantuntijoiden lisäksi haastatellut heidän asiakkaitaan ja ollut havainnoimassa joitakin uraohjaustapaamisia. Luovuin kuitenkin tästä ideasta, koska

asiakkaiden saaminen haastateltavaksi osoittautui haastavaksi. Ohjaustapaamisen seuraamisestakin luovuin, sillä uraohjausasiantuntijat eivät innostuneet ajatuksesta ja koin, että mahdolliset haastateltavat suostuivat helpommin haastatteluun, jos en ehdottanut, että lisäksi haastattelin heidän asiakkaitaan tai tulisin seuraamaan ohjaustapaamista. Koska pelkästään uraohjausasiantuntijoiden saaminen haastateltavaksi oli haastavaa, päätin keskittyä ainoastaan siihen, enkä enää harkinnut tällä kertaa muita aineistonkeruutapoja.

Aineiston analysoiminen sisällönanalyysin avulla tuntui myös aluksi haastavalta, vaikka kyseisen analyysimenetelmän hyödyntämisestä tutkimuksessa onkin olemassa kirjallisuutta. Koen, että aineiston analyysi eteni ja tarkentui koko tutkimuksen teon ajan samalla, kun oma ymmärrykseni aiheesta lisääntyi peilattaessa aineistosta esiin nousseita asioita aiheeseen liittyvään aiempaan kirjallisuuteen. Sisällönanalyysin avulla muodostamani käsitteet avasi uraohjausasiantuntijoiden kokemuksia ohjauksen onnistumisesta. Yleisesti uraohjausasiantuntijat kokivat ohjauksen onnistuneen, kun ohjaukselle asetetut tavoitteet täyttyivät. Uraohjauksen onnistuessa ohjattava sai ohjauksesta tukea uraan liittyvien haasteidensa ratkaisemiseen ja oli ohjauksen päätösvaiheessa suuntamassa koulutukseen tai työhön.

”että sitten löytyis niitä semmosia mielekkäitä vaihtoehtoja ja suunnitelmia ja myös tietenkin semmosia sillä tavalla realistisia, että ne vois sitte toteutua.”

(H1)

”jos mä aattelen aina sen niinku lopputuloksen kannalta, ett’ me päästäis niinku onnistuneeseen tilanteeseen, että se henkilö olis jotenki sinne työhön paluun -polkuun kiinnittynyt tai hänellä ois niinku työpaikka näkyvissä” (H2)

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää uraohjausasiantuntijoiden ohjauskokemuksia ja saada selville, miten uraohjausasiantuntijat kuvaavat onnistunutta ohjausta uraohjaustyökokemusten perusteella. Koen, että tutkimukseni vastaa tähän kysymykseen. Uraohjausasiantuntijoiden kokemukset kuvastivat ammatinvalinnan- ja uraohjauksen kenttää. Tutkimuksessa uraohjausasiantuntijat saivat kertoa asioista omasta kokemuksestaan ja näkökulmistaan. Samalla tutkimus mahdollisti uraohjausasiantuntijoiden kuulluksi tulemisen, kun he saivat käydä läpi ajatuksiaan ja jakaa niitä. Tutkimustulokset auttavat ymmärtämään, miten uraohjausasiantuntijat ohjaustyön ammattilaisina kokevat ohjaustyön tekemisen ja ohjauksen onnistumisen.

Tutkimuskysymykseni kautta pyrin löytämään inhimilliseen kokemukseen perustuvaa tietoa ohjauksen onnistumisesta uraohjaustyössä. Tämän tutkimuksen perusteella onnistuneesta ohjauksesta ei voida tehdä yleistystä. Sen sijaan tavoitteena oli ymmärtää haastattemieni uraohjausasiantuntijoiden sen hetkistä merkityks maailmaa. Jokainen ohjaustilanne ja ohjausprosessi ovat erilaisia, niinpä ohjauksen onnistumiseen vaikuttavat eri tilanteissa eri tekijät ja ohjauksen onnistuminen ilmenee eri tilanteissa eri tavoin. Tutkimuksessa haastatellut uraohjausasiantuntijat ovat kuvanneet omia ainutkertaisia ohjaustyökokemuksiaan ja sitä, miten onnistunut ohjaus ilmenee heidän kokemusten perusteella. Tavoitteenani ei kuitenkaan ollut vain kuvata haastattemieni uraohjausasiantuntijoiden kokemuksia ohjaustyöstä, vaan halusin ymmärtää uraohjauksen toimintakulttuurin ja onnistuneen ohjauksen ilmiöiden yleistä olemusta. Ymmärrykseni tutkittavista ilmiöistä perustuu laadullisen sisällönanalyysin kautta muodostuneisiin kategorioihin, joiden kautta hahmotan ilmiötä. Tutkimustulosten perusteella ymmärrän uraohjauksen vuorovaikutusprosessiksi, jossa ohjattava suunnittelee urapolkuaan yhdessä uraohjaajan kanssa. Onnistuneen ohjauksen ymmärrän sekä ohjausvuorovaikutuksen toimivuutena sekä uraohjauksessa sovittuihin tavoitteisiin pääsemisenä. Tulokset ovat aiempien tutkimustulosten kanssa saman suuntaisia. Esimerkiksi Vähämöttönen (1998) tarkastelee ohjausta neuvotteluna ja pyrkii osoittamaan, että monista ohjauksen elementeistä, kuten ohjauksen kestosta, päämäärästä tai osapuolten rooleista voidaan neuvotella ohjauksessa. Vehviläinen tarkastelee ohjausvuorovaikutusta ja tuo esiin, kuinka ohjausvuorovaikutuksen kautta ohjaus voidaan nähdä tuen antamisena, tulkintatyönä, ohjattavan opiskelijan aktivoimisena ja myös neuvontatyönä (Vehviläinen 2001, 70–193).

Tutkimusaineisto on pieni ($n=4$), joten tutkimustuloksiin ja niiden perusteella tehtyihin johtopäätöksiin suhtaudun maltillisesti. Useamman uraohjausasiantuntijan kokemusten tarkastelu saattaisi tuottaa vielä monipuolisempaa tietoa ohjaajien ohjaustyökokemuksista. Jatko-tutkimus aiheesta on tarpeen, sillä ohjauspalvelujen tarve vain kasvaa ja samalla tulee tärkeämmäksi ymmärtää asioita, jotka ovat yhteydessä ohjauksen onnistumiseen. Uraohjausta olisi voinut tarkastella laajemmin, jos aineistoa varten olisin saanut myös joitakin uraohjausasiakkaita tutkittavaksi. Jatkotutkimusaihe voisikin olla, että selvitettäisi uraohjausasiantuntijoiden lisäksi ohjattavien asiakkaiden kokemuksia uraohjauksesta ja ohjauksen onnistumisesta. Tutkimuksessa nousi esiin, että etäyhteyksien kautta toteuttava uraohjaus tulee lisääntymään tulevaisuudessa. Samalla nousi esiin myös ajatus siitä, että ohjaajan tulee kehittää omaa etäohjaukseen liittyvää osaamistaan. Tulevaisuudessa voitaisiinkin yrittää selvittää, miten ohjaajat voivat kehittää etäohjaukseen liittyvää osaamistaan.

Lähteet

Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. 2. Uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. Uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Amundson, N. (suom. Auvinen, P.). 2005. Aktiivinen ohjaus. Opas uraohjauksen ammattilaisille. Helsinki: WS Bookwell Oy Juva.

BAC 1984. Code of Ethics and practice for Councillors. Rugby: British association for Counselling.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. 2010. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 179–203.

Hakala, J. 1996. Opinnäyte ja sen ohjaaminen. Johdatus tutkimusprosessin hallintaan. Tampere: Tammer-Paino.

Jyrhämä, R. & Syrjäläinen, E. 2009. Ohjaussuhde, ohjaajan roolit ja pedagoginen ajattelu opetusharjoittelussa. *Kasvatus* 49 (5), 417–431. Saatavilla verkossa: <http://www.helsinki.fi/~jyrhama/ohjaussuhde.pdf> luettu 4.4.2018

Karjalainen, M. 2006. Oppilaan- ja opinto-ohjauksen kehittämishankkeen aikana luodut toimintamallit tai hyvät käytännöt. Teoksessa M. Karjalainen & H. Kasurinen (toim.) Ohjauksen toimintakulttuurin muutos alueellisessa yhteistyössä. Oppilaan- ja opinto-ohjauksen kehittämishankkeen raportti. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino. Koulutuksen tutkimuslaitos, 81–109.

Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 70–85.

Kröger, T. 2005. Hermeneuttinen verkko-oppimateriaalitutkimus. Teoksessa A. Niikko, M. Julkunen & M. Kentz (toim.) Osaamisen jakamista kasvatustieteessä. Joensuu: Joensuun yliopistopaino, 41–71.

Kuurila, E. 2014. Uraohjaus ja urasuunnittelu ammattikorkeakoulussa. Turku: Turun yliopisto.

Laine, T. 2010. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS kustannus, 28–45.

Lairio, M. 1992. Ohjaajakoulutuksen kehittämisen yleissuunnitelma. Teoksessa M. Lairio (toim.) Opinto-ohjaajan työ ja koulutus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston monistuskeskus. Kasvatustieteiden tutkimuslaitos. Kasvatustieteiden tutkimuslaitoksen julkaisusarja, B, Teoriaa ja käytäntöä, ISSN 0782-9817; 72, 106–121.

Lairio, M. & Puukari, S. 2001. Ohjaus käsitteenä ja ammattina. Teoksessa M. Lairio & S. Puukari (toim.) Muutoksista mahdollisuuksiin. Ohjauksen uutta identiteettiä etsimässä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, 9–21.

Lairio, M., Puukari, S. & Nissilä, P. 2001. Ohjauksen teoreettinen perusta. Teoksessa M. Lairio & S. Puukari (toim.) Muutoksista mahdollisuuksiin. Ohjauksen uutta identiteettiä etsimässä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, 41–67.

Mannisenmäki, E. 2003. Verkko-ohjaajan tehtävät ja roolit. Teoksessa J. Matikainen (toim.) Oppimisen ohjausverkossa. Helsinki: Yliopistopaino, 41–54.

Matikainen, J. 2003. Ohjaus verkkovuorovaikutuksena. Teoksessa J. Matikainen (toim.) Oppimisen ohjausverkossa. Helsinki: Yliopistopaino, 55–67.

Matikainen, J. 2004. Verkko – ohjauksen välinen vai areena? Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet. Jyväskylä: WS Bookwell Oy Juva, 125–139.

- Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- McLeod, J. 2009. *An Introduction to Counselling*. 4th Edition. Berkshire: Open University Press.
- Mikkola, A. 2003. Ohjausalan koulutushaasteet. Teoksessa M, Lairio & S, Puukari (toim.) *Ohjauksen uudet orientaatiot*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, 31–40.
- Mäkitalo, M. 2004. Ohjaustyön jäsentäminen ja avainosaamisen käsite. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet*. Jyväskylä: WS Bookwell Oy Juva, 233–240.
- Nummenmaa, A-R. 1992. Näkökulmia aikuisopiskelijan ohjaukseen. Opetushallitus. Helsinki: VAPK-kustannus.
- Ojanen, S. 2006. Ohjauksesta oivallukseen: ohjausteorian kehittelyä. Helsinki: Yliopistopaino.
- Onnismaa, J. 1996. Ohjauksen tarve lisääntymässä? *Aikuiskasvatus* 16 (4), 286–293.
- Onnismaa, J. 1998. Aikuisten ohjaus auttamiskäytäntönä: näkökulmia ohjauksellisten työtapojen erityispiirteisiin. Helsinki: Opetushallitus. Työelämän tutkimus 2.
- Onnismaa, J. 2003. Epävarmuuden paluu: ohjauksen ja ohjausasiiantuntijuuden muutos. Joensuu: Joensuun yliopisto. Joensuun yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja, no 91.
- Onnismaa, J. 2004. Vanha ja uusi ura. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet*. Jyväskylä: WS Bookwell Oy Juva, 275–285.
- Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö: aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.
- Peavy, R.V. (suom. Auvinen, P.). 2000. Ammatinvalinnan ja urasuunnittelun ohjauspostmodernina aikana. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) *Ohjaus ammattina ja tieteenalana*. Osa 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus, 14–40.

- Peavy, R.V. (suom. Auvinen, P.). 2002. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Helsinki: Psykologien kustannus.
- Peavy, R.V. (suom. Auvinen, P.). 2004. Sosiodynaaminen näkökulma ja ohjauksen käytäntö. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet. Jyväskylä: WS Bookwell Oy Juva, 16–47.
- Peavy, R.V. (suom. Auvinen, P.). 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Psykologien kustannus Oy.
- Pekkari, M. 2009. Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Riikonen, E. 2000. Henkinen hyvinvointi, voimanlähteet, kuntoutuminen. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana. Osa 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus, 41–56.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro.
- Sayed, T. 2015. Ohjauskeskusteluun perustuvana menetelmänä. Teoksessa P. Näkki & T. Sayed (toim.) Asiakastyönmenetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 8–24.
- Sinisalo, P. 2000. Ohjauksen ja neuvonnan tutkimusta Suomessa. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana. Osa 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus, 190–206.
- Spangar, T. 2002. Ohjaajan ja asiakkaan kohtaaminen ”sisältä ulos”. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana. Osa 2. Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-kustannus, 14–23.
- Spangar, T, Arnkil, R & Vuorinen, R 2008. Kohti ohjauksen kokonaisvoimavarojen yhteiskehittämistä – Ammatinvalinta- ja uraohjauksen kehittämishaasteiden strategisen perustan arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 30.
- Tapaninen, A. 2002. Työttömyys ja ohjaus. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana. Osa 2. Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-kustannus, 24–33.

The European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN). 2014. Lifelong guidance policy development: glossary. C. Jackson (toim.) Jyväskylä: Kirjapaino Kari. Saatavilla verkossa: <http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/english/elgpn-tools-no.-2-llg-glossary/> luettu 4.4.2018

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Uljas-Rautio, K. 2008. Tieteellistä tekstiä vai tekstiä tieteestä? Kide. Lapin yliopiston yhteisölehti 1, 8–12.

Uraohjauksen sanakirja. Saatavilla verkossa: <http://uraohjauksen-sanakirja.purot.net/uraohjaus> luettu 4.4.2018

Valtanen, J. 1999. Säännöt ja hyveet: näkökulmia ohjauksen etiikkaan. Teoksessa J, Vuorinen (toim.) Näköpiirissä valoa: ohjauksen haasteita uudella vuosituhannella. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. Juvenes Print, 76–91.

Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Vehviläinen, S. 1999. Structures of counselling interaction: a conversation analytic study of counselling encounters in career guidance training. Helsinki: University of Helsinki.

Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyönopas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vuorinen, R. & Kasurinen, H. 2002. Ohjausalan ammattilaisten koulutus Suomessa 2002. Teoksessa R, Vuorinen & H, Kasurinen (toim.) Ohjaus Suomessa 2002. Jyväskylä: Kirjapaino Oma Oy. Koulutuksen tutkimuslaitos, 165–171.

Vuorinen, R. 2006. Internet ohjauksessa vai ohjaus internetissä. Ohjaajien käsityksiä internetin merkityksestä työvälteenä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimuksia 19. Saatavilla verkossa: <https://ktl.jyu.fi/julkaisut/julkaisuluettelo/julkaisut/2006/t019> luettu 4.4.2018

Vuorinen, R. & Watts, A. 2012. Lifelong guidance policy development: a European resource kit. Jyväskylä: University of Jyväskylä. Saatavilla verkossa: http://www.forum-beratung.de/cms/upload/ELGPN/ELGPN_Resource_Kit.pdf luettu 4.4.2018

Vähämöttönen, T. 1998. Reframing career counselling in terms of counsellor-client negotiations. Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja no. 34.

Vähämöttönen, T. 1999. Konstruktivismista valoa postmoderniin ohjaukseen. Teoksessa J, Vuorinen (toim.) Näköpiirissä valoa: ohjauksen haasteita uudella vuosituhanella Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. Juvenes Print, 59–75.

Liite 1. Tutkimuksen teemahaastattelurunko

Uraohjaajien käsityksiä ja kokemuksia hyvästä ohjauksesta

Uraohjaus – Yksilöllinen uraohjaus ja uraohjaus ryhmässä

Millaista uraohjasta tarjoatte? Esim. Tarjoatteko yksilö tai ryhmäohjausta?

- Mitä on yksilöllinen uraohjaus?
- Miten se on toteutettu käytännössä?
- Mihin yksilön uraohjauksella pyritään/ Miksi sitä järjestetään?

Jos tarjoatte ryhmäohjausta:

- Mitä ryhmien uraohjaus tarkoittaa? / Millaista se on?
- Miksi sitä järjestetään?

Kokemuksia ohjaustyöstä

- Kuvailisitko lyhyesti, miten ohjausprosessi etenee siitä, kun asiakas saapuu paikalle? (Mitä ohjauksessa tapahtuu?)
- Millaista on mielestäsi onnistunut uraohjaus?
- Mitkä tekijät edistävät uraohjauksen onnistumista?
- Miten kuvailisit onnistunutta ohjaustilannetta/ -prosessia? Kerro joku esimerkki.
- Voiko uraohjaus epäonnistua?
- Mitkä tekijät heikentävät ohjauksen etenemistä ja onnistumista?
- Millainen on ollut haastavin ohjaustilanteesi/ -prosessisi? Miksi?

- Kokemuksia verkko-ohjauksesta?
- Mitä ajatuksia verkko-ohjaaminen herättää?
- Miten verkossa ohjaaminen eroaa kasvokkaisesta ohjauksesta?
- Miten olet hyödyntänyt älylaitteita tai sosiaalista mediaa ohjauksessa?
- Mitä haasteita verkossa tapahtuvaan tms. etäohjaukseen liittyy ohjaustyönnäkökulmasta?
- Mitä mahdollisuuksia etäohjaukseen liittyy ohjaustyönnäkökulmasta?
- Oletko hyödyntänyt älylaitteita tai sosiaalista mediaa ohjauksessa? Miten?

Ohjaustaidot yksilöllisessä uraohjauksessa

- Millaiset ohjaustaidot ovat hyödyksi uraohjauksessa?

Vuorovaikutustaidot

- Millainen merkitys ohjaajan ja asiakkaan välisellä vuorovaikutuksella on ohjauksen onnistumisen kannalta?
- Millaisia vuorovaikutustaitoja uraohjaajalta edellytetään?
- Onko jotain asioita, jotka voivat edistää tai vaikeuttaa vuorovaikutusta ohjaustilanteessa/ ohjausprosessin aikana?
- Miten rohkaisisit asiakasta puhumaan?

Motivaatio ja motivointi

- Millainen merkitys asiakkaan motivaatiolla on uraohjauksen onnistumisessa?
- Kuinka motivoit asiakastasi osallistumaan ja sitoutumaan ohjausprosessiin?

Uraohjauksen kehittäminen

- Miten työtäsi uraohjaajana voisi kehittää?

Muita mahdollisia aihealueita ja kysymyksiä

Kiitos haastattelusta!

Liite 2. Laadullisen aineiston käsitteellistäminen

Taulukko 1. Uraohjauksen olemuksen käsitteellistäminen.

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
yksilön uraohjaus Uraohjauksen elementtejä Ammatinvaihtoon liittyvä uraohjaus	Yksilön uraohjaus	Ohjauksen muodot
Ryhmäohjauksen sisällöt Ryhmäohjauksen tavoitteet Ryhmäohjauksen toteutus käytännössä Ryhmäohjauksen määrä ohjaajan työnkuvassa Ryhmälle tarjotaan ryhmä- ja yksilöohjausta	Ryhmäohjaus	
Ohjausajanvaraus Ohjaukseen hakeutuminen	Ohjaukseen hakeutuminen	Uraohjauksen tapahtumat
Asiakkaan elämäntilanteen ja taustatietojen läpikäyntiä ensimmäisellä ohjauskerralla Roolien läpikäynti ensimmäisellä ohjauskerralla Ohjauskerroista sopiminen Ohjausprosessin tavoitteiden ja sisällön suunnittelu	Ohjauksen aloitus/ ensimmäinen ohjauskerta	
Asiakkaan sitoutumattomuus ohjaukseen Uraohjaus voi epäonnistua Uraohjaus epäonnistuu harvoin pieleen mennyt ohjaus voi johtaa hyvään, ohjauksen epäonnistumisen subjektiivinen kokemus pieleen mennyt ohjaus voi johtaa hyvään, ohjauksen epäonnistumisen subjektiivinen kokemus Epäonnistuminen kohtaannon järjestämisessä työnhakijoiden ja työnantajien välille Ohjattavan tilanne ohjauksen lähtökohtana	Uraohjauksen epäonnistuminen	
Ohjattava työhön paluun polulla Ratkaisujen löytyminen Asiakas ei enää tarvitse ohjaajaa Eteenpäin ohjaaminen muun avun piiriin	Ohjauksen päättäminen	

Taulukko 2. Onnistuneen ohjauksen tekijöiden käsitteellistäminen.

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
Arvojen huomiointi ohjauksessa Ohjattavan tilanne ohjauksen lähtökohtana Elämäntilanteen huomioiminen Työelämän/- markkinoiden muutosten huomiointi Koulutuksien ja työelämän tunteminen	Asiakaslähtöisyys	Hyvät uraohjaustaidot
tukea positiivisen ajatteluun Tulevaisuuteen suuntaaminen Uraohjaukseen sisältyy työllistämistavoite Tilanteen selkiyttäminen ja vaihtoehtojen pohtiminen tukeminen uravision suunnittelussa ja toteuttamisessa	Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys	
testien ja tehtävien hyödyntäminen ohjauksessa menetelmien valinta asiakaskohtaisesti Persoonalla ohjaaminen	Ohjausmenetelmien hallinta	
Uraohjaaja kehittyminen työn kautta Uraohjaaja kehittyminen koulutuksen kautta Uraohjauksen kehittämiskohteita	Uraohjauksen kehittäminen	Uraohjaustaitojen kehittäminen
Vuorovaikutus ohjauksen perustana Luottamuksen rakentaminen Ohjausympäristö kuuntelun merkitys läsnäolo Kasvokkaisen vuorovaikutuksen tärkeys ohjauksessa kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen	Ohjausvuorovaikutus	Vuorovaikutus uraohjausprosessissa
Yhteyden luominen ohjattavaan kuunteleminen ja läsnäolo ohjaajan taitona	Ohjaaja ohjausvuorovaikutuksen osapuolena	

ajan, huomion ja tilan antaminen ohjaajan taitona

Kiinnostus ohjattavan asioihin

Ohjaaja vuorovaikutuksen ylläpitäjänä

Etäohjaus keinona parantaa uraohjauksen saatavuutta

Etäohjaus uraohjauksen keinona

Etäohjauksen näkeminen yhtenä uraohjausprosessin osana

Ei omakohtaista kokemusta etäohjaamisesta

Omakohtainen kokemus etäohjaamisesta

Skype-yhteys etäohjauksen keinona

Etäohjauksen lisääntyminen tulevaisuudessa

Etäohjauksen vaikutus ohjausvuorovaikutukseen/ohjaukseen

Laitteiden ja yhteyksien toiminta etäohjauksessa

Arvot motivoinnin keinona

Ohjattavan motivaatio

Motivaatio uraohjausprosessissa

Motivoitunut asiakas

Motivaation puuttuminen

Elämäntilanteen vaikutus asiakkaan motivaatioon

Motivaation herättäminen asiakkaassa

Ohjaajan vaikutus ohjattavan motivaatioon

Asiakkaan omatoimisuuden herättäminen
