

# CASE STUDY

laatinut

Tampereen kaupunki, työllisyydenhoidon  
palveluyksikkö, Ene Härkönen

LAADUKASTA OHJAUSTA?

Tasapainottelu työn ja taitojen

päivitystarpeen välillä

# SISÄLLYSLUETTELO

Tiivistelmä	2
Johdanto	2
Tausta	3
Nuorisotyöttömyys Tampereella Suomessa	3
Tampereen kaupungin työllisyysenhoidon palveluyksikkö TYPÄ	3
Liisa, ohjaaja	4
Liisan asiakkaat	4
Kurssi	5
Tilanne	5

## Tiivistelmä

Tämä tapauskertomus on koulutusmateriaalia ohjaajille, mentoreille ja sosiaalityöntekijöille. Siinä kuvataan ohjaajan työn arkea ja näytetään, miten haastavaa on löytää aikaa omien tietojen ja taitojen päivittämiseen. Kertomuksessa kerrotaan Tampereen kaupungin työllisyysenhoidon palveluyksikön (TYPÄ) taustasta ja tarkastellaan nuorisotyöttömyyttä Tampereella.

**Avainsanat:** ohjaajat, neuvonta, työvoimapalvelut, nuorisotyöttömyys, Suomi, omien tietojen ja taitojen päivittäminen, koulutus- ja opetusmateriaali

## Johdanto

On maaliskuun 5. päivä ja Liisalla, ohjaajalla, on tavanomaisen kiireinen työpäivä: kokous kahden asiakkaan kanssa, neuvottelu erään työnantajan kanssa, joka voisi tarjota oppisopimuskoulutusta työttömälle nuorelle, tiimikokous työkavereiden kanssa ja paljon paperitöitä. Pian Liisa saa sähköpostin, jossa hänelle tarjotaan peruutuksen vuoksi kahden päivän kurssia 15.3. – 16.3. Liisa haki kurssille tammikuussa, mutta koska kurssi oli niin suosittu, hän ei mahtunut mukaan. Liisa on hyvin iloinen – hän tuntee saaneensa lottovoiton!

Nuo kaksi päivää ovat hänen kalenterissaan kuitenkin jo täynnä ohjelmaa – tapaaminen viranomaisen kanssa, kokoukset neljän asiakkaan<sup>1</sup> kanssa, mahdollisen työnantajan<sup>2</sup> tapaaminen jne. Lisäksi 16. maaliskuuta on viimeinen koulutuslaitosten hakemusten jättöpäivä. Tämä on yleensä Liisalle vuoden kiireisintä aikaa, koska useimpien asiakkaiden pitää tehdä hakemus juuri tänä hakemusten jättöaikana. Nyt Liisalla on ongelma: olisiko kurssipäiville osuvat tapaamiset mahdollista sopia uudelleen?

<sup>1</sup> Yleensä yhteen asiakastapaamiseen on varattu aikaa yksi tunti.

<sup>2</sup> Mahdollinen työnantaja on kiinnostunut palkkaamaan yhden työttömän nuoren. Liisa tapaa tämän työnantajan markkinoidakseen hänelle tarjolla olevia (Suomen nuorisotakuuseen liittyviä) etuja.

## Tausta

### NUORISOTYÖTTÖMYYS TAMPEREELLA SUOMESSA

Suomen nuoriso elää ristiriitaisessa tilanteessa: hyvinvointi on korkeammalla tasolla kuin koskaan, mutta työttömyyttä on paljon. Työttömiä on 10 % suomalaisista, mutta nuorison osalta lukema on 20 %. Siksi monen nuoren pitää pyytää taloudellista apua vanhemmiltaan tai yhteiskunnalta. Uhkana on uuden köyhälistön muodostuminen.

Tästä syystä Suomen hallitus on säätänyt uuden lain: nuorisotakuun. Takuun mukaan jokaiselle alle 25-vuotiaalle ja äskettäin tutkinnon suorittaneelle alle 30-vuotiaalle pitää tarjota työ-, oppisopimus- tai koulutuspaikka kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. Takuu tuli voimaan tämän vuoden alussa.<sup>3</sup> Uusi laki asettaa kovat paineet nuorten työttömien ohjaajille kautta maan.

Useiden tutkimusten mukaan Tampere on Suomen suosituin asuinpaikka<sup>4</sup>. Tampere on ollut Suomen tärkein teollisuuskaupunki 1900-luvun alusta alkaen (tekstiiliteollisuus, paperiteollisuus ja koneteollisuus). Nykyisin Tampere on tietämyskeskeisen yritystoiminnan keskus, koulutus- ja kulttuurikaupunki, merkittävä teollisuuskaupunki ja informaatioyhteiskunnan keskus.

Tampereella on 215 000 asukasta. Työttömyys on 13%, mikä tarkoittaa, että työnhakijoita on yli 14 500. Alle 25-vuotiaita työttömiä on yli 2 000<sup>5</sup>. Kaikki eivät kuitenkaan käytä TYPAn tarjoamia palveluja.

### TAMPEREEN KAUPUNGIN TYÖLLISYDENHOIDON PALVELUYKSIKKÖ TYPÄ

Työllisyydenhoidon palveluyksikkö (TYPÄ) perustettiin vuonna 2009 neljän vuoden pilottihankkeena. Koska yksikön tekemä työ on osoittautunut tehokkaaksi, Tampere päätti äskettäin vakinaistaa sen.

Yksikössä on lähes 50 työntekijää, ja asiakkaita on ollut vuosittain yli 3500. Palvelujen tavoitteena on ohjata työttömiä nuoria avoimille työmarkkinoille tai ammattikoulutukseen.

#### Yksikkö tarjoaa seuraavia palveluja:

- › **Kuntouttava työtoiminta**, joka perustuu aktivointisuunnitelmaan (yhteistoiminta asiakkaan, kaupungin sosiaalityöntekijän ja työvoimaneuvojan kanssa). Työtoimintaa järjestetään kaupungin eri hallinnonaloilla sekä erilaisissa yhdistyksissä ja säätiöissä.
- › **Nuorisopalvelut**
- › **Maahanmuuttajien ammattikoulutus** neuvontapalvelut ja oppisopimuspaikat maahanmuuttajille)
- › **Kehitys- ja tukipalvelut**
- › **Tampereen kaupunkiseudun työvoiman palvelukeskus** (TYP), jonka palveluja toteuttaa yhdessä kolme eri viranomaista (ts. TE-toimisto, paikalliset viranomaiset ja Kela). TYP tarjoaa palveluja niille työnhakijoille, joille työpaikan saaminen on vaikeaa. Palvelumalli perustuu monialaiseen tiimityöhön työvoimaviranomaisten, sosiaalityöntekijöiden, terveydenhuollon ammattilaisten ja muiden tahojen kesken.

<sup>3</sup> <http://www.tem.fi/files/34273/Nuorisotakuu.pdf>

<sup>4</sup> <http://www.taloustutkimus.fi/ajankohtaista/?x1541726=2486678>

<sup>5</sup> Pirkanmaan työllisyyskatsaus, elokuu 2012. Tampereen työ- ja elinkeinotoimiston tiedote 25.9.2012.

## Liisa, ohjaaja

Liisa on 30-vuotias ja ollut työssä noin 5 vuoden ajan. Viimeiset kaksi vuotta hän on toiminut Tampereen kaupungin työllisyshoidon yksikön ohjaajana. Hänellä on neljän vuoden työsojimus, joka päättyy joulukuussa 2013.

Liisa työskentelee projektissa, jonka asiakkaita ovat nuoret (alle 30-vuotiaat) työttömät. Hänen päätehtävänä on etsiä työpaikkoja, oppisopimuspaikkoja (etsiä uusia työnantajia ja hoitaa suhteita pitkäaikaisiin työnantajii) ja mahdollisia ammatteja sekä auttaa työttömiä nuoria tekemään hakemuksia kouluihin ja sopiville kurseille. Liisa neuvoo myös työpaikan hakemisessa (työhakemukset, CV:t) sekä toimeentulotuen hakemisessa. Joskus hän järjestää ryhmämentoringipäiviä (6 tuntia), joiden teemat vaihtelevat (esim. työpaikan hakemisen taito, käytännön harjoittelu, itsetuntemus, vuorovaikutustaidot ja koulutus-kysymykset).

Liisan päivittäiseen verkostoitumiseen kuuluu yhteydenpito opetuslaitosten, työnantajien (yksityisten ja julkisten) sekä työllisyys- ja sosiaalipalveluja tarjoavien viranomaisten kanssa. Edellä mainittujen töiden lisäksi hänen pitää tehdä myös paperitöitä – kirjoittaa raportteja, laatia sopi-

muksia työnantajien kanssa, kerätä tilastoja ja markkinoida yksikön tarjoamia palveluja (esim. messuilla).

Liisan työssä on kaksi asiaa, jotka tekevät siitä haastavaa. Ensinnäkin Liisa ei ole viranomainen, koska hänen työnsä on projektiluonteinen ja sitä rahoittaa pääasiassa Euroopan unioni. Tästä johtuen hän on viimeinen, jonka menot otetaan huomioon sovittaessa tapaamisia viranomaisten, kuten sosiaalityöntekijöiden, kanssa. Toiseksi Liisan on vaikea suunnitella pitkän aikavälin jatkuvuutta nuorten työllistämässä, koska rahoitus on taattu vain projektin loppuun asti. Liisan tulevaisuus projektin parissa on epävarma, koska kukaan ei vielä tiedä, onko nuorille työttömille tulevaisuudessa tarjolla palveluja.

Luonteeltaan Liisa on äärimmäisen ystävällinen, tunnon-tarkka ja empaattinen, ja hän paneutuu kunnolla työhönsä ja asiakkaisiinsa. Hän on myös kunnianhimoisen ja kiinnostunut kehittämään ammatillisia taitojaan. Liisa on toiminut alalla jo viisi vuotta, joten hän kaipaa ammatillista piristystä! Kurssilla hän oppisi uusia keinoja parantaa työtään. Se jos mikä motivoisi Liisaa!

## Liisan asiakkaat

Kuten edellä todettiin, Liisa tekee töitä alle 30-vuotiaiden parissa. Asiakkaiden enemmistö (80%) on 16–25-vuotiaita, jotka ovat olleet työttöminä keskimäärin 6–12 kuukautta. Yleensä asiakkailla on vähän koulutusta, he ovat keskeyttäneet ammattikoulutuksen ja heidän elämänsä suunta on hakusessa. Usein nämä nuoret eivät saa tukea sukulaisiltaan – he voivat olla perheensä toinen työtön sukupolvi.

Vähäisen koulutuksen lisäksi joillakin asiakkailla voi olla alkoholi- tai huumeriippuvuus. Näiden ongelmien pitäisi kuitenkin jo olla hoidossa silloin, kun he tulevat tapaamaan Liisaa – muuten heidät lähetetään sosiaalityöntekijän puheille. Joskus asiakkaan on havaittu olevan työpaikallaan humalassa, ja näissä tilanteissa vaaditaan välittömiä toimia.

Jokaisella ongelmalla on sekä hyvä että huono puolensa. Yleensä nuoret yrittävät välttää viranomaisten kohtaamista. Koska Liisa ei ole viranomainen, nuorten on helpompaa tulla hänen puheilleen. Tapaamisessa asiakkailla on varsin suuret odotukset – he haluavat välittömästi työn, harjoittelupaikan tms. Huolimatta siitä, että he joutuvat usein odottamaan esimerkiksi harjoittelun alkamista tai ryhmämentoringipäivää, on asiakkailta saatu palaute hyvin myönteistä. Osalle nuorista tulee tunne siitä, että "ensimmäisen kerran elämässäni joku todella välittää minusta"! Tällainen palaute on Liisalle kuin "huumetta".

## Kurssi

Kurssin aiheena on "Thomas Personal Profile Analysis" (PPA). PPA sai alkunsa Marstonin kirjoituksista (1928, 1931). Hänen kehittämänsä teorian mukaan ihmisen käyttäytyminen on kahden bi-polaarisen dimension funktio, joista toinen dimensio on ulkoinen ja toinen sisäinen. Nämä kaksi dimensiota muodostavat matriisin, jonka avulla yksilön tyypillinen vuorovaikutustapa voidaan kuvata neljää ominaisuutta käyttäen: hallitsevuus (Dominance), houkutteleminen (Inducement), alistaminen (Submission) ja myöntöväisyys (Compliance) (DISC). Marstonin teorian mukaan useimmat ihmiset pystyvät ilmentämään kaikkia neljää ominaisuutta eri aikoina.<sup>6</sup>

Analyysi antaa hyvän kuvan siitä, millaisia ihmiset ovat: mikä heitä motivoi, mitkä ovat heidän keskeiset vahvuutensa ja rajoituksensa sekä mikä on heidän potentiaalinsa.

Mainitulla kahden päivän kurssilla osallistujille opetetaan kaikki PPA-järjestelmästä. Kurssilla selitetään järjestelmän taustaa ja teoriaa sekä käytettävä terminologia.

Kurssi antaa osallistujille seuraavia käytännön taitoja: miten PPA-profiilia tulkitaan, miten ehdokkaille annetaan palautetta, miten omaa käytöstään voi muuttaa tiiminsä ohjaamiseksi, miten ja milloin arviointimenetelmää tulisi käyttää, saatavilla olevat raportit ja miten oma organisaatio voi hyötyä niiden käyttämisestä. Jokainen osallistuja voi ennen kurssia ja kurssin jälkeen osallistua tutoriaaliin, jota varten Thomas-konsultti käy kunkin osallistujan toimistossa. Konsultti kertoo yksityiskohtaisemmin PPA-analyysin käytöstä ja vastaa kysymyksiin. Konsultti myös tekee säännöllistä yhteistyötä osallistujien kanssa tukeakseen heitä ja auttaakseen heitä käyttämään PPA:ta kaikissa työtehtävissään.

Kurssin hinta on 3000 euroa, ja kurssin käytyään Liisa saisi siitä todistuksen. Liisan työnantaja maksaisi kaikki kulut. Siksi Liisa on hyvin motivoitunut osallistumaan kurssille. Lisäksi hänestä tuntuu, että tämä olisi hänen tähänastisen työuransa kohokohta!

## Tilanne

Työ kuormittaa Liisaa jopa liikaa, sillä taloudellinen taantuma on lisännyt huomattavasti työttömyyttä Suomessa ja siten Liisan asiakkaiden määrä on kasvanut. Koska Liisan kalenteri on kurssipäivinä täynnä, hän pystyisi antamaan asiakkaille uusia aikoja vasta 9. huhtikuuta. Asiakkaan näkökulmasta tämä ei ole hyväksyttävää, sillä nuoren ihmisen elämässä kuukausi on pitkä aika.

Liisa on hyvin tietoinen paineesta, jonka kurssille osallistuminen aiheuttaisi. Olisi helppoa antaa asioiden vain olla ja jatkaa töitä tavalliseen tapaan. Liisa tietää kuitenkin, että tämä on viimeinen tilaisuus osallistua työnantajan maksamalle PPA-kurssille. Seuraava kurssi on hänen kannaltaan liian myöhään – hänen työsopimuksensa päättyy ennen seuraavaa mahdollista kurssia.

Kysymys ei ole vain rahasta – Liisa tosiaan tarvitsee uutta motivaatiota, sillä hän ei ole pystynyt päivittämään tietojaan ja taitojaan pitkään aikaan. Mikäli hän saa PPA-todistuksen, myös mahdollisuus saada jatkoa työsopimukselle tai löytää uusi työ paranee merkittävästi.

<sup>6</sup> www.thomasinternational.net

# GUIDE

# PROJEKTI

GUIDE -projektin toteutti MetropolisNet verkostoineen. Verkosto koostuu organisaatioista, jotka toimivat kaupunkiseuduilla sosiaalisen osallistamisen, työllisyydenhoidon ja kaupunki-kehityksen parissa.

MetropolisNet EEIG

[www.metropolisnet.eu](http://www.metropolisnet.eu)

Yhteystiedot Suomessa

Työllisyydenhoidon palveluyksikkö

Tampereen kaupunki

Hammareninkatu 8 B

33100 Tampere, Finland

fax: +358 40806 3435

[www.typpa.fi](http://www.typpa.fi)

Yksikön johtaja

Mika Itänen

[mika.itanen@tampere.fi](mailto:mika.itanen@tampere.fi)

Yhteyshenkilö

Ene Härkönen

[ene.harkonen@tampere.fi](mailto:ene.harkonen@tampere.fi)

*Hanke on rahoitettu Euroopan komission tuella. Tästä julkaisusta vastaa ainoastaan sen laatija, eikä komissio ole vastuussa siihen sisältyvien tietojen mahdollisesta käytöstä.*