

# CASE STUDY

laatinut DOCUMENTA, Instituto  
Europeo de Estudios para la Formación  
y el Desarrollo, Carolina Pañeda

VIESTINTÄ JA

KOMMUNIKAATIO

TYÖPAIKALLA

# SISÄLLYSLUETTELO

Johdanto	2
Paikallinen kehitysvirasto	2
Vaikeudet ja haasteet	3
Ratkaisuehdotukset	3
Ryhmäorientointi	5
Päätelmät	8

## Johdanto

José toimii uraohjaajana paikallisessa kehitysvirastossa. Hänen päivittäiseen työhönsä kuuluu työttömien neuvonta eri ammatillisilla ja sosiaalisilla sektoreilla – José luo työttömille profiilin viraston tietokantaan ja arvioi heidän työ- ja koulutusmahdollisuuksiaan.

Euroopassa vallitsevan työttömyystilanteen vuoksi päivittäisten kävijöiden määrä Josén työpaikalla on viime aikoina kasvanut, kun yhä useammat haluavat hyödyntää

kehitysviraston palveluita. Kasvavan kysynnän vuoksi ammatillisten ohjaajien aika kunkin asiakkaan kanssa on vähentynyt merkittävästi, ja siksi ohjaajat eivät enää kykene tarjoamaan laadukasta palvelua jokaiselle asiakkaalleen. Myös asiakkaat ovat alkaneet pitää saamaansa palvelua riittämättömänä ja hyödyttömänä.

## Paikallinen kehitysvirasto

José työskentelee paikallisessa kehitysvirastossa. Kyseessä on julkinen virasto, jolla on kunnan velvoittama tehtävä edistää kaupungin tuottavuutta tukemalla työllisyyttä ja yrittäjyyttä. Yksiköllä on erilaisia toimenkuvia, mutta yleisen mielipiteen mukaan viraston tärkein toimenkuva on työnhakijoiden neuvonta ja ohjaus. Koska kyseessä on julkinen virasto, palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Viraston palvelut ovat kaikkien halukkaiden käytettävissä (joko kunnan alueella tai kunnan ulkopuolella) ajanvarauksen kautta. Ensin asiakas tapaa uraohjaajan, joka analysoi hänen ammatillisen profiilinsa. Paikallinen kehitysvirasto ylläpitää avointen työpaikkojen tietokantaa, johon asiakas lisätään. Tietokanta on myös työntekijöitä etsivien yritysten käytettävissä. Lisäksi asiakas saa virastossa: neuvoja CV:n laatimiseen, listauksen eri tahoista, joille he voivat

lähettää hakemuksiaan sekä tietoja työllisyysohjelmista, stipendeistä, avoimista työpaikoista ja muista mielenkiintoisista vaihtoehtoista.

Työnhakijoille tarjottavan ohjauksen lisäksi paikallinen kehitysvirasto järjestää koulutuskursseja verkossa ja paikan päällä, toimii osana yritysten ja koulutuskeskusten muodostamaa verkostoa yhteistyösopimusten luomiseksi, neuvoo yrittäjiä, ylläpitää informaatiokeskusta Euroopassa sekä osallistuu instituutioiden kuten yliopistojen ja neuvoston projekteihin.

José työskentelee kahden muun ohjaajan kanssa, mutta yksikään heistä ei toimi täysiaikaisesti asiakkaiden uraohjauksen parissa, vaan hoitaa myös muita tehtäviä, kuten järjestää tuutorointikursseja, työpajoja yms.

## Vaikeudet ja haasteet

Paikallisessa kehitysvirastossa toimitaan palveluihin hakeutuvien asiakkaiden kanssa tarkkaan määriteltyjen käytäntöjen mukaan (ensimmäiseen vierailuun vaaditaan enemmän aikaa, sillä silloin luodaan henkilön ammatillinen profiili), mikä tekee työstä helpompaa, ja myös asiakkaat tuntevat olonsa näin mukavammaksi. Ensimmäistä kertaa palveluihin hakeutuvat henkilöt voivat varata ajan joko puhelimitse tai paikan päällä virastossa. Tämä helpottaa uraohjaajien työpäivän suunnittelua siten, ettei asiakkaiden tarvitse jonottaa vuoroaan pitkiä aikoja.

Tähän asti järjestelmä oli toiminut täydellisesti, mutta viime viikkojen aikana ohjaukseen hakeutuvien henkilöiden määrä oli kasvanut merkittävästi, ja siten myös odotuslista oli kasvanut huomattavasti. Tapaamisiin jonottavat henkilöt joutuivat odottamaan tapaamista jopa kolmen tai neljän viikon ajan. Tällainen tilanne ei ole hyväksyttävä, sillä kehitysviraston määrittämä odotusajan enimmäiskesto on seitsemän arkipäivää. Tilanteen korjaamiseksi päätettiin ottaa vastaan enemmän asiakkaita päivittäin. Henkilöstö ajatteli, että kaikkien työntekijöiden pienellä panostuksella he voisivat tarjota edelleen parasta mahdollista palvelua kaikille asiakkaille lyhyemmässä ajassa; olivathan asiakkaille tarjottavien palveluiden käytännöt jo täysin vakiintuneet. Näin voitiin taas palata tilanteeseen, jossa asiakkaiden odotusajoille säädetty seitsemän arkipäivän enimmäiskesto täyttyi. Tämä ei kuitenkaan ratkaissut ongelmaa kokonaisuudessaan, vaan aiheutti heti alusta lähtien lukuisia muita ongelmia.

Asiakkaiden valitukset alkoivat välittömästi. Ensinnäkin asiakkaiden piti odotella vuoroaan. Sen lisäksi, että tästä koitui melkoista haittaa asiakkaille, se sai aikaan myös valtavan ihmistulvan viraston tiloihin ja loi sinne vihamielisen ja stressaantuneen ilmapiirin. Toiseksi, kun asiakkaat viimein pääsivät ohjaajan luo, he eivät saaneet tältä hyvää palvelua – heidän asiansa käsiteltiin nopeasti ja heidät lähetettiin kiireellä pois mukanaan nippu esitteitä, mutta epätietoisina siitä, mikä olisi seuraava askel heidän tilanteessaan.

José alkoi kollegoidensa kanssa tuntea painetta kahdelta suunnalta: heidän tuli toisaalta vastata paikallisen kehitysviraston johdon vaatimuksiin ja toisaalta käsitellä asiakkaiden valituksia. He tiesivät, etteivät kyenneet tarjoamaan laadukasta palvelua asiakkailleen, sillä heidän ajatuksensa pyörivät jatkuvasti oven takana odottavassa asiakasjonoissa. Asiakkaat valittivat suoraan heille siitä, että olivat joutuneet odottamaan pitkään, ja lisäksi monet asiakkaat kokivat tullessaan paikan päälle tyhjän takia.

Asiakkaiden valitusten käsittelemiseen José käytti niin kutsuttua fog bank- tekniikkaa, jonka avulla hän kykeni välttämään kyseisen henkilön suoraa kohtaamista; tarkoituksena ei ollut kiistää kritiikkiä vaan kuunnella keskeyttämättä, olla rentoutuneena ja hyväksyä oma osuutensa vastuusta ilman selittelyä.

Luonnollisesti tilanne ei voinut jatkua tällaisena, ja José työkavereineen vaati siihen tehokasta ratkaisua esimiehiltään.

## Ratkaisuehdotukset

Uraohjaajat järjestivät tapaamisen kehitysviraston johtajan kanssa selittääkseen tälle tilanteen yksityiskohtaisesti – niin ohjaajien kuin myös asiakkaiden ja itse kehitysviraston kannalta. Kehitysviraston toimintakyky ja sen tarjoamien palveluiden hyödyllisyys ja taso olivat joutuneet kyseenalaisiksi. Uraohjaajat eivät kuitenkaan halunneet tapaamisessa vain selittää ongelmia ja vaatia ratkaisuja, vaan he näkivät parhaaksi myös itse ehdottaa ratkaisua tilanteeseen.

Heidän mielestään yhden tai useamman uuden uraohjaajan palkkaaminen olisi kaikkeinärkevin toimenpide ongelman ratkaisemiseksi ilman, että ratkaisusta aiheutuisi uusia ongelmia. He kuitenkin tiesivät, että johtajan vakuuttaminen tähän tulisi olemaan vaikeaa. Julkisena organisaationa viraston rekrytointimenettely on tarkasti säädelty ja rekrytoinnin suorittaa kaupunginvaltuusto, ei koskaan itse kehitysvirasto.

Tietoisena näistä menettelytavoista uraohjaajat halusivat kuitenkin tavata kehitysviraston johtajan ja esittää tälle oman ratkaisuehdotuksensa. Johtaja kärsi itsekin vallitsevan tilanteen aiheuttamista ongelmista, ja he uskoivat, että tapaaminen olisi hyvä mahdollisuus esittää tämä ratkaisuvaihtoehto johtajalle.

Viraston kolme uraohjaajaa halusivat tapaamisessaan kehitysviraston johtajan kanssa keskustella kohtaamastaan ongelmasta, joka kosketti myös koko kehitysvirastoa. Huolimatta siitä, että viraston johtaja tiesi ongelmasta, työntekijät päättivät aloittaa tapaamisen esittelemällä yleiskatsauksen tilanteesta. Vaikkei viraston johtaja ollut suoraan tekemisissä asiakkaiden kanssa, hän joutui kärsimään ongelman seurauksista. Uraohjaajat uskoivat, että jos he selittäisivät johtajalle päivittäin kokemansa ongelmat, johtaja tuntisi empatiaa heitä kohtaan ja haluaisi auttaa tilanteen ratkaisemisessa. Samalla he voisivat tarkkailla johtajan reaktioita (ei-kielellistä viestintää) ja arvioida tämän neuvottelutaitoja.

Näin ollen José selitti johtajalle, että jonotuslistojen lyhentämiseen käytetyt toimenpiteet olivat aiheuttaneet vain lukuisia muita vakavia ongelmia, kuten palvelun laadun heikentyminen, asiakastyytyvyyden laskeminen sekä ruuhkista ja paineesta johtuva työilmapiirin huonontuminen.

Kuvailtuaan tilannetta ohjaajat huomasivat johtajan nyökkäilevän päätään osoitukseksi siitä, että hän ymmärsi ongelman ja rohkaisi heitä kertomaan lisää. Uraohjaajat esittivät, että heidän mielestään paras ratkaisu olisi vähintään yhden uuden henkilön palkkaaminen, mikä keventäisi työkuormaa jonkin verran ja auttaisi asiakkaiden odotusajan pitämisessä hyväksyttävissä rajoissa. Näin asiakkaiden tapaamiselle ja laadukkaalle palvelulle jäisi riittävästi aikaa. Tämä myös ehkäisisi ruuhkien syntymistä ja vähentäisi ruuhkista johtuvaa painetta.

Ehdotustaan esittäessään ohjaajat huomasivat johtajan kuuntelevan aktiivisesti, mutta johtajan ei-kielellinen viestintä kertoi heille, ettei tämä välttämättä ollut samaa mieltä heidän esittämästään ratkaisusta. Tällaisia ei-kielellisiä viestejä olivat esimerkiksi katsekontaktin välttäminen ja yksimielisyyttä osoittavien merkkien puuttuminen (kuten nyökkäily aikaisemmin ohjaajien kuvaillessaan ongelmaa). Heidän tulkintansa varmistui oikeaksi johtajan alkaessa puhua.

Hän ilmoitti lyhytsanaisesti, että kunnan antaman selkeän budjettilinjauksen vuoksi he eivät voisi palkata lisää väkeä, sillä vuoden määrärahojen kohteet oli jo määritetty tarkasti.

Ohjaajat tiesivät alusta lähtien, että ehdotuksen läpivieminen olisi vaikeaa, mutta he olivat silti päättäneet esitellä ehdotuksensa johtajalle, jotta tämä tietäisi heidän kantansa ja koska se olisi paras ratkaisu tilanteeseen. He tiesivät pienen painostuksen olevan paikallaan ja että neuvottelun alussa oli aina hyvä esittää ihanteellisin ratkaisu tai suurin vaatimus, sillä neuvottelujen edetessä näistä jouduttiin yleensä tinkimään yhteisymmärryksen saavuttamiseksi. Kun ylimääräisen ohjaajan palkkaamisesta heidän odotustensa mukaisesti kieltäydyttiin, he pudottivat vaatimustasoaan hieman ja ehdottivat ratkaisuksi yhden tai useamman uraohjaukseen liittyvän alan opiskelijan ottamista harjoitteluun. Harjoittelijoilla ei tulisi olemaan itsenäisen ohjaajan roolia, vaan he voisivat työskennellä yhden ohjaajan valvonnan alaisina, sillä harjoittelijat olisivat virastossa oppimassa. Harjoittelijat voisivat kuitenkin suorittaa joitakin työtehtäviä. Tämä helpottaisi palvelua ja samalla edistäisi nuorten koulutusta ja antaisi heille arvokasta työkokemusta, joka puolestaan voisi auttaa heitä myöhemmin työurillaan. Tämä olisi taloudellisesti edullisempi ratkaisu kuin lisähenkilöstön palkkaaminen.

Viraston johtaja näytti punnitsevan ehdotusta ja arvioi sitä jonkin aikaa. Tämän jälkeen hän totesi idean olevan hyvä, mutta sitä ei voitaisi toteuttaa välittömästi. Hänen pitäisi ensin tehdä sopimuksia eri yliopistojen ja koulutuskeskusten kanssa, jotta niiden oppilaita voitaisiin palkata. Siihen menisi jonkin aikaa, sillä kyseisillä organisaatioilla oli ennalta määrätyt menettelytavat tämän kaltaisten ehdotusten hyväksymiseksi. Hän muistutti myös, että kehitysviraston määrärahojen käyttökohteet oli jo määritelty, eikä niihin voitu tehdä pieniäkään muutoksia. Vaikka hän piti ehdotusta opiskelijoiden työllistämistä erittäin hyvänä ideana, sitä ei voitaisi toteuttaa ennen ensi vuotta. Sitä ennen virasto voisi kuitenkin jo aloittaa vaadittavat toimenpiteet harjoitteluohjelman laatimiseksi.

Ohjaajien kuvailema ongelma jatkuisi käytännössä edelleen, joten johtajan tuli tehdä vuorostaan oma ehdotuksensa. Hän esitti, että ohjaajat voisivat työskennellä neljän tai viiden asiakkaan ryhmän kanssa samanaikaisesti. Tällöin työ olisi kustannustehokkaampaa ja lisäksi työtaakka vähenisi.

Uraohjaajat olivat epäileväisiä johtajan ehdotusta kohtaan, mutta koska tilanteeseen oli saatava pikainen ratkaisu, he hyväksyivät ehdotuksen ja päättivät järjestää joitakin ryhmäistuntoja ikään kuin pilottiprojektina.

## Ryhmäorientointi

Josén onnistui muodostaa neljästä työttömästä henkilöstä koostuva ryhmä, jossa kaikki ryhmäläiset suostuivat osallistumaan ryhmäistuntoihin. José halusi ryhmän olevan mahdollisimman heterogeeninen, sillä näin osallistujat voisivat oppia enemmän toisiltaan. Josén pilottiryhmään kuuluivat seuraavat henkilöt:

Inés valmistui opettajaksi viisi vuotta sitten. Valmistuttuaan hän haki opettajan virkoja, mutta kahdesta työhaastattelusta huolimatta häntä ei onnistanut. Viimeisten muutaman vuoden aikana hän on työskennellyt tukiohjaajana ja antanut yksityistunteja kahdelle peruskouluoppilaalle. Opettajien huonot työnäkymät lähitulevaisuudessa ovat saaneet hänet miettimään urapolkuaan uudestaan ja harkitsemaan muita vaihtoehtoja.

Albertolla on tutkinto työsuhtealalta. Hänen isänsä omistaa rautakaupan, jossa hän auttoi muutamia tunteja viikossa korkeakouluopintojensa aikana. Haettuaan uraneuvontaan liittyviä töitä menestyksestä muutaman kuukauden ajan, hänestä tuntuu, että työskentely kokoaikaisesti isän yrityksessä on ainoa vaihtoehto. Tämä ajatus kuitenkin lannistaa häntä, eikä hän halua päättää asiasta ennen kuin on selvittänyt muita vaihtoehtoja.

Raúl on sähkötekniikko ja haluaa avata oman autoradioihin erikoistuneen liikkeen, mutta sitä ennen hän haluaa löytää palkkatyötä voidakseen säästää rahaa omaan yritykseen ja kehittääkseen käytännön taitojaan alalla.

Carmen kouluttautui toimistotyöntekijäksi ja työskenteli alalla kolme vuotta ennen avioliittoa. Sitten hän päätti omistautua täysin perheelleen. 15 vuotta myöhemmin Carmen kuitenkin palasi työmarkkinoille taloustilanteensa vuoksi. Hän tiesi, että hänen täytyisi päivittää tietojaan voidakseen tehdä toimistovirkailijan työtä, ja puntaroi myös muita vaihtoehtoja, kuten työtä myyjänä, kiinteistövälittäjänä tms.

Kaikki neljä henkilöä olivat jo käyneet kertaalleen paikallisessa kehitysvirastossa, joten heidän tietonsa oli syötetty keskuksen tietokantaan. José halusi kuulla heidän kokemuksistaan viimekertaisen käyntinsä jälkeen (mahdollisista työhaastattelusta, jatkokoulutuksista jne.) ja neuvoa heitä työhaastattelussa.

Istunnon alussa José kertoi tapaamisen sisällöstä ja kestosta. Koska osallistujat eivät vielä tunteneet toisiaan, hän ehdotti, että kaikki esittelisivät itsensä ja kertoisivat omasta koulutustaustastaan ja työhistoriastaan, millaista työtä etsivät ja miten ovat hakeneet työtä. Itsensä esittelyllä on monta tarkoitusta: Toisaalta se auttaa henkilöitä tutustumaan toisiinsa ja vähentää näin ollen jännittyneisyyttä ryhmässä. Toisaalta se myös toimii suullisena harjoitukseksi työhaastattelutilanteissa kysyttävistä asioista. Lisäksi ryhmäläiset saavat harjoitusta julkisesta esiintymisestä ja muiden esityksiä kuunnellessaan – sekä ryhmäläiset että ohjaaja – harjoittelevat aktiivista kuuntelemista. José halusi ryhmäistunnon aikana suoritettavien tehtävien olevan yhdenmukaisia asiakkaiden tarpeiden ja vaatimusten kanssa. Hän ei siksi suunnitellut kaikkia istunnon tehtäviä etukäteen, koska ne eivät välttämättä vastaisi aina asiakkaiden kiinnostuksen kohteita. José rohkaisi Inéstä kertomaan ensimmäisenä tilanteestaan.

Inés kertoi olleensa työhaastattelussa kotiopettajan toimeen kuukausi sitten. Yritys palkkasi eri alojen opettajia (englanti, matematiikka, historia jne.) ja eri koulutustasojen opettajia (ala-aste, yläaste, lukio jne.) tarjotakseen asiakkaan tarvitsemaa palvelua heidän kodeissaan. Tästä syystä ajokortti ja oma ajoneuvo olivat edellytyksiä kyseiseen työhön. Inésillä ei ollut niitä, joten häntä ei valittu toimeen riittävästä koulutuksesta ja työkokemuksesta huolimatta.

José päätti hyödyntää Inésin tapausta selittääkseen erään todella tärkeän seikan työhaastatteluihin sekä avoimiin hakemuksiin liittyen. He tekisivät pienen harjoituksen siitä, miten työhaastattelussa voidaan esittää positiivisella tavalla joitain seikkoja ja asioita, jotka muuten voitaisiin käsitellä negatiivisesti haettavan työn kannalta.

José selitti lyhyesti tehtävän ohjeet. He tekisivät harjoituksen suullisesti 10–15 minuutin aikana. Ohjaaja kuvailisi tilanteen tai olosuhteet, jotka saattaisivat pienentää työnhakijan mahdollisuuksia saada haettavana oleva työ, ja ryhmäläisten tulisi sitten muotoilla asia uudestaan korostaen sen positiivisia puolia. José antoi esimerkkitapauksiksi "liian vähän kokemusta", "liian nuori työhön", "liian vanha työhön", "avioliitto ja lapset", "monia työpaikkavaihtoksia" ja tähän nimenomaiseen tapaukseen liittyen "ei omaa ajoneuvoa". Ryhmäläiset antoivat sitten omia ideoitaan siitä, miten edellä kuvatut seikat voitaisiin kääntää positiiviseksi työnhakutilanteessa. José muistutti, että jokaisessa meissä voi olla piirteitä tai kuka tahansa voi elää tilanteessa, jotka ovat epäsuotuisia tiettyä työpaikkaa ajatellen. Jos haastattelutilanteessa työnantaja siis kysyy näistä ominaisuuksista, hakijan tulisi korostaa asian positiivisia puolia.

Tehtävän jälkeen José pyysi Albertoa vuorostaan kertoamaan omasta tilanteestaan. Alberto kertoi, että vaikka perheen rautakaupassa työskentely ei ollut tyydyttävää ja hän kaipasi muutosta, hän oli kuitenkin jo tottunut työhönsä ja käyttänyt siksi vähemmän aikaa muiden paikkojen ja koulutusmahdollisuuksien etsimiseen. Kaiken lisäksi Alberton perhe oli erittäin tyytyväinen hänen työskentelyynsä yrityksessä, ja jos Alberto pitäisi kertoa lopettavansa työt rautakaupassa jotakin muuta työtä tehdäkseen, hän pelkäsi siitä koituvan hankaluuksia tai konflikteja. José mielestä tässä tapauksessa piti huomioida kaksi asiaa erikseen: toisaalta Alberton pysyminen aktiivisena työnhakussa ja toisaalta perheen tilanteen huomioon ottaminen.

Ensimmäisen tekijän suhteen José sanoi ymmärtävänsä, miten työpaikkaan tottuminen vaikuttaa avoimien työpaikkojen hakemiseen tai opiskelumahdollisuuksien kartoittamiseen. Koska Albertolla oli jo työpaikka, hänen tilanteen-

sa poikkesi hieman muiden ryhmäläisten tilanteesta, mutta todellisuudessa kuka tahansa voi tulla apaattiseksi, etenkin pitkän työttömyyden aikana. Näin ollen Alberton tilanteen käsitteleminen voisi auttaa kaikkia ryhmäläisiä. Yksi mahdollinen ratkaisu passiivisuuteen ja innottomuuteen vajoamisen estämiseksi voisi olla "toimintasuunnitelman" laatiminen. Se tarkoittaa yksinkertaisesti työnhaun organisoimista ja suunnittelua. Aluksi määritellään tietty aika, jolloin työtä ja koulutusmahdollisuuksia etsitään säännöllisesti ja aktiivisesti – Alberton tapauksessa esimerkiksi yhtenä päivänä viikossa. Näin ollen tuona valittuna viikonpäivänä Alberto tulisi aina suorittaa suunniteltu hakurutiini: Tähän voisi kuulua esimerkiksi työpaikkasivustojen tutkimista verkossa, yritysten etsimistä avoimien hakemusten lähettämistä varten ja oman oppilaitoksensa ajankohtaisten uutisten tarkkailua (stipendit, kurssit jne.). Sitten hänen tulisi kirjoittaa muistiin kaikki haettavat työpaikat sekä muut kiinnostavat seikat, jotka otetaan osaksi toimintasuunnitelmaa. Hänen tulisi liittää myös menettelysuunnitelma jokaisen lisätyn työpaikkailmoituksen tai kiinnostavan asian kohdalle (esim. milloin lähettää CV kiinnostavalle yritykselle tai milloin hakea mielenkiintoiselle kurssille, tähän tarvittavat paperityöt jne.).

Alberton toiseen pulmaan liittyen José päätti puhua itsevarmuudesta. Hän selitti, että itsevarmuus tarkoittaa asennetta, jonka mukaan henkilö toimii omien etujensa mukaan, seisoo asiansa takana ja tunnistaa omat oikeutensa loukkaamatta myöskään muiden oikeuksia. Itsevarma henkilö viestii avoimesti, suorasti, rehellisesti ja asianmukaisesti. Hänellä on selkeä käsitys siitä, mitä hän haluaa ja miten saavuttaa tavoitteensa. José painotti itsevarmuuden kehittämisen tärkeyttä kaikilla elämänalueilla, mutta etenkin työasioiden suhteen. Alberto tulisi siis kohdata oma tilanteensa itsevarmalla asenteella. José suositteli, että Alberto ottaisi tämän asenteen toimintaansa saman tien, ja ettei hän jäisi odottelemaan oikeaa hetkeä kertoakseen perheelleen aikeistaan lopettaa työt isän liikkeessä. Hän rohkaisi Albertoa rehellisyyteen vanhempiensa kanssa ja kertomaan heille avoimesti toiveistaan työskennellä omalla alallaan.

José kävi läpi muutamia strategioita, joilla itsevarmaa lähestymistapaa voi tehostaa:

- › Säilytä positiivinen ja realistinen näkemys itsestäsi.
- › Suunnittele keskustelu: tiedä mitä aiot sanoa ja miten sen teet, sekä mitä vastaat ja mistä asiasta haluat kertoa toiselle henkilölle. Tunne oman viestisi sisältö ja merkitys.
- › Ole kohtelias ja huomioi vastapuolen näkökannat.
- › Älä alennu uhkailuun. Uhkailua käytettäessä mahdollisuus olla uskottava ja tehdä yhteistyötä toisten kanssa katoaa.
- › Hyväksy tappio kun se on tarpeen; itsevarmuus merkitsee myös virheiden tunnistamista ja niistä vastuun kantamista.

Sitten tuli Raúlín vuoro kertoa omasta tilanteestaan muille ryhmän jäsenille. Hän sanoi haluavansa avata oman autoradioihin erikoistuneen yrityksen, mutta oppia ensin muilta ammattilaisilta ja saada työskentelystä käytännön kokemusta. Sillä välin Raúl opiskelisi yrityksen perustamiseen tarvittavia alkuvaiheen taitoja, etsisi sopivaa sijaintia liikkeelle ja hankkisi muita tarvittavia tietoja. Tämän kuultuaan Alberto pyysi lupaa keskeyttää Raúlín kertomus. Alberto kertoi Raúlille tuntevansa erään liikkeen omistajan naapurustossaan. Yrityksen liiketoiminta ei liittynyt Raúlín alaan, mutta siellä hän voisi saada kokemusta muista liikkeen pitoon liittyvistä asioista. Yritys ei kuulemma juuri nyt halunnut palkata lisää työntekijöitä, mutta jos Raúlín päätavoite olisi oppia heidän työskentelymenetelmiään, he saattaisivat palkata hänet osa-aikaisesti. Palkka ei ehkä olisi kovin korkea, ja vaikka Raúlille ei tarjottaisi työtä liikkeestä, hän voisi aina kääntyä yrityksen puoleen kysyä liiketoiminnan hallinnollisista asioista tai muista asioista. Alberto antoi Raúlille tuttavansa yhteystiedot ja sanoi ottavansa itse ensin yhteyttä tähän.

José antoi näiden kahden vaihtaa tietonsa, ja sen jälkeen hän halusi muidenkin liittyvän mukaan keskusteluun. José selitti, että saimme juuri nähdä esimerkin verkostoitumisesta, mikä tarkoittaa kontaktihenkilöverkoston hyödyntä-

mistä työelämässä ja myös työpaikan löytämiseksi. Monet löytävät työpaikkansa suorien tai epäsuorien kontaktien kautta. Myös työnantajat haluavat usein palkata jo tuntemiaan henkilöitä tai omien työntekijöidensä suosittelomia työnhakijoita. Siksi on erittäin tärkeää vahvistaa sosiaalisia kontakteja ja suhteita. On myös kannattavaa luoda lista niistä kontakteista, jotka voivat mahdollisesti hyödyttää sinua ammatillisesti. Hän korosti miten tärkeää oli pyrkiä olemaan saatavilla, jotta muiden olisi helpompaa ottaa yhteyttä tilanteen tullen.

Viimeiseksi Carmen esitteli muille oman tapauksensa. Hän sanoi, ettei ollut ollut yhdessäkään työhaastattelussa, mutta että yksi haastattelu oli tiedossa seuraavalla viikolla ostoskeskuksen myyntihenkilön toimeen. Carmen kertoi tuntevansa itsensä epävarmaksi, koska hänellä ei ollut kokemusta vastaavanlaisesta työstä. Hän oli saapunut ohjaukseen erityisesti saadakseen ohjeita ja tukea haastattelutilannetta varten.

Hyödyntäen muiden työnhakijoiden läsnäoloa José ehdotti pientä roolileikkiä Carmenin tilanteen ratkaisemiseksi. Hän ehdotti, että he näyttelisivät haastattelutilannetta, jossa Carmen olisi työnhakija ja Inés voisi olla haastattelija; olihan hän ollut vastikään itse haastattelussa. José ja muut kaksi ryhmän jäsentä toimisivat tarkkailijoina, jotka lopussa kertoisivat huomioistaan ja antaisivat Carmenille palautetta hänen suorituksestaan.

Tämän jälkeen José päätti istunnon yhteenvedolla heidän käsittelemistään asioista ja kysyi, oliko ryhmäläisillä kysymyksiä tai halusivatko he vielä kommentoida jotakin asiaa. Kukaan ei halunnut kysyä mitään, joten José pyysi nyt heitä antamaan tilaisuudesta lyhyen arvion: mitä mieltä he olivat ryhmäistunnosta, oliko tapaaminen ollut hyödyllinen, tunsivatko he olonsa mukavaksi/epämukavaksi kun paikalla oli muita asiakkaita kuulemassa heidän henkilökohtaisista tilanteistaan sekä halusivatko he osallistua uudelleen ryhmäistuntoon vai pitivätkö he parempana henkilökohtaista tapaamista ohjaajan kanssa. Kaikki neljä ryhmäläistä ilmoittivat istunnon olleen tuottoisa ja että he olivat saaneet sen avulla vastauksia ja ratkaisuja tilanteisiinsa. Kaikki olivat myös halukkaita osallistumaan vastaavanlaiseen istuntoon uudestaan.

## Päätelmät

Ryhmäistunnon jälkeen José pohti, miten hän oli suoriutunut istunnosta ja mietti kaikkea sitä, mitä virastossa oli tapahtunut viime viikkojen aikana ja mikä oli saattanut hänet tähän tilanteeseen.

Paikallisen kehitysviraston johtajan kanssa sopimansa mukaan uraohjaajat pitivät ryhmäistuntoja kokeeksi kuu-kauden ajan. Siinä ajassa he pystyisivät arvioimaan, oliko ryhmäistuntojen järjestäminen asianmukainen tapa tarjota laadukasta uraohjausta.



# 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.*