Perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakasprosessi Auralan Setlementissä

Venni Alanko
Jenni Hanhilampi
2022

Auralan Setlementti

Tiivistelmä

Auralan Setlementti ja Auralan kansalaisopisto toteuttavat tarkoin kohdennettua perustaitojen opetusta ja ohjausta. Perustaitojen tarvelähtöinen yksilöopetus ja -ohjaus on todettu tehokkaimmaksi toimintamuodoksi sen mahdollistaman omakohtaisen aiheen kautta oppimisen ja oikea-aikaisuuden vuoksi. Ryhmämuotoisessa opetuksessa ei voida samalla tarkkuudella vastata yksilölliseen tarpeeseen. Auralan vuodesta 2017 lähtien kehittämä perustaitojen opetuksen ja ohjauksen toimintamalli on tässä dokumentissa mallinnettu asiakasprosessina sekä sanallisesti että kaavioiden avulla.

Mallinnettu perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakasprosessi koostuu kahdeksasta vaiheesta, jotka ovat: yhteydenotto, palveluohjaus, tarvekartoitus, asiakassuunnitelma, oppimisen mahdollistaminen, seuranta ja jatkopolutus. Perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakkaat käyvät nämä vaiheet läpi asiakkuutensa aikana mahdollisesti useitakin kertoja, joten vaiheet on kuvattu syklinä. Kukin syklin vaihe on mallinnettu prosessikuvauksina sekä sanallisesti että vuokaaviona.

Perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakasprosessi alkaa yhteydenotosta, jossa yhteydenottajana voi olla asiakas itse tai toinen henkilö voi ottaa yhteyttä asiakkaan puolesta. Yhteydenottoa seuraa palveluohjaus, jolla varmistetaan, että asiakas kuuluu palvelun (perustaitojen opetus ja ohjaus) kohderyhmään ja palvelu sopii asiakkaan tilanteeseen. Asiakkuuden käynnistyttyä edetään tarvekartoitukseen, jossa käydään asiakkaan tilanne syvällisesti läpi. Tarvekartoituksen perusteella työntekijä pystyy tarjoamaan asiakkaalle oikea-aikaista sekä täsmällisesti tarpeeseen kohdennettua yksilöllistä perustaitojen opetusta ja ohjausta.

Tarvekartoitusta seuraava vaihe on sitouttaminen. Tarvekartoituksen pohjalta käytyjen keskustelujen tuloksena asiakas sanallistaa itse omat tavoitteensa ja sitoutuu työskentelemään tavoitteidensa saavuttamiseksi. Asiakas ymmärtää vastuunsa ja oikeutensa oppimisensa edistäjänä. Asiakkaan sitoutumiseen ja sitouttamiseen kiinnitetään huomiota läpi koko perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakkuuden. Sitouttamisvaiheesta edetään asiakassuunnitelmavaiheeseen, jossa selvitetään asiakkaan tilanteeseen soveltuvat keinot ja realistiset toimintamahdollisuudet asiakkaan nimeämien tavoitteiden saavuttamiseksi. Näiden taustatyövaiheiden jälkeen edetään oppimisen mahdollistamiseen, mikä tarkoittaa asiakkaalle annettavaa yksilöllistä ja tarvelähtöistä opetusta ja ohjausta tarvekartoituksen pohjalta, asiakassuunnitelman mukaisesti. Opetus- ja ohjaustilanteet ovat asiakkaalle työntekijän mahdollistamia oppimistilanteita, joiden aiheet nousevat asiakkaan henkilökohtaisista tarpeista. Tavoite on, että asiakas on motivoitunut tarvelähtöisestä ohjauksesta ja ottaa vastuuta omasta oppimisestaan.

Työntekijät tekevät järjestelmällisesti asiakasseurantaa perustaitojen opetuksen ja

ohjauksen asiakkuuden aikana ja sen jälkeen ottamalla yhteyttä asiakkaisiin tietyin väliajoin sekä tarpeen mukaan. Yhteyttä otettaessa asiakkuus saattaa olla edelleen aktiivinen, se voi olla loppunut tai on aloitettu jo uusia syklejä. Yhteydenpito asiakkaisiin on tärkeää muuttuvien ohjaustarpeiden tunnistamiseksi.

Asiakasprosessin viimeinen vaihe on jatkopolutus, jossa lähtökohtaisesti perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakkaat pyritään perustaitojen vahvistuttua ohjaamaan koulutukseen, työelämään tai jonkin toisen, paremmin kohdentuvan palvelun piiriin. Asiakkaiden muuttuvissa tilanteissa asiakkuussykli saattaa jatkopolutuksen myötä myös alkaa alusta.

Auralan Setlementin toteuttamassa perustaitojen opetuksen ja ohjauksen mallissa keskeistä on Auralan arvojen mukainen toiminta. Aurala on osa maailmanlaajuista setlementtiyhteisöä, jolla on samat lähtökohdat auttamis- ja opetustyölle. Tavoitteina on edistää yhdenvertaisuutta, moniarvoisuutta ja sosiaalista oikeudenmukaisuutta. Toiminnan perusarvoina ovat yksilön kunnioitus, moninaisuuden arvostaminen, yhteisöllisyys, heikompien tukeminen ja pohjimmaisena luottamus ihmisiin ja heidän voimavaroihinsa. Setlementtityön erityisyytenä voidaan pitää sen korostunutta empatialuonnetta: työtä tehdään lähellä ihmistä. Näitä arvoja toteutetaan kaikessa Auralan toiminnassa.

Sisällysluettelo

Tiivistelmä 2

1. Johdanto 5

2. Perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakkuuden sykli 6

3. Perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakkuuden syklin vaiheet prosessikuvauksina 9

3.1. Yhteydenotto 10

3.2. Palveluohjaus – ennen perustaitojen opetusta ja ohjausta 10

3.3. Tarvekartoitus – osana asiakastapaamista 11

3.4. Sitouttaminen - osana asiakastapaamista 13

3.5. Asiakassuunnitelma – osana asiakastapaamista 14

3.6. Oppimisen mahdollistaminen – oppimistilanteiden tarvelähtöinen järjestäminen 16

3.7. Seuranta – asiakkuuden aikana ja sen jälkeen 18

3.8. Jatkopolutus – asiakkuuden päättyessä tai uusiutuessa 20

4. Lopuksi 22

Lähteet 24

1. Johdanto

Tämän dokumentin tarkoituksena on mallintaa Auralan Setlementin ja Auralan kansalaisopiston toteuttamaa yksilöllistä ja tarkoin kohdennettua perustaitojen opetusta ja ohjausta. Työmuotoa on kehitetty eri hankerahoituksin vuodesta 2017 saakka ja sen mallinnus on vuonna 2022 päättyvän Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittaman Osape-hankkeen hankesuunnitelmaan kirjattu tehtävä opetus- ja ohjaustyön ohella.

Perustaidoiksi (Essential and Life Skills) luetaan kieli-, digi-, kulttuuri-, yhteiskunta- ja työelämätaidot sekä matemaattiset taidot, joita suomalaisessa yhteiskunnassa toimiminen edellyttää. Luokittelussa on noudateltu osin Learning and Work Instituten (UK) kehittämää Citizens' curriculum -mallia. Puutteellisista perustaidoista voidaan lähtökohtaisesti yksilötasolla puhua aina monikossa. Yhden osaamisalueen heikkoudet ovat hyvin epätyypillisiä, sen sijaan eriasteista osaamisen vajetta on useammalla alueella. Yhdistelmä puutteellisia matemaattisia taitoja, medialukutaitoa, kielitaitoa ja yhteiskunnan toiminnan ymmärtämistä tarjoaa runsaasti mahdollisuuksia perustaitojen opetteluun, mutta samalla aiheuttaa usein suuria henkilökohtaisia vaikeuksia asiakkaan elämäntilanteeseen.

Perustaitojen opetuksella ja ohjauksella tarkoitetaan tässä dokumentissa esitellyn henkilökohtaisen ohjauksen ja opetuksen toimintamuotoa. Auralassa kehitetty perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakasprosessi koostuu kahdeksasta vaiheesta, jotka ovat: yhteydenotto, palveluohjaus, tarvekartoitus, asiakassuunnitelma, oppimisen mahdollistaminen, seuranta ja jatkopolutus. Perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakkaat käyvät nämä vaiheet läpi asiakkuutensa aikana mahdollisesti useitakin kertoja. Aasiakkuuden vaiheet on kuvattu ensin yleisellä tasolla visuaalisesti kehänä, kirjoitettu kukin vaihe auki sanallisesti sekä mallinnettu vuokaavioina työntekijän suorittamina prosesseina.

Dokumentti tekee näkyväksi tarjotun palvelun toimintamallin kuvaamalla perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakkuuden vaiheet monitasoisesti. Työntekijöiden suorittamia työvaiheita kuvataan yksityiskohtaisesti, mikä mahdollistaa syvällisen perehtymisen Auralassa tehtävään perustaitojen opetus- ja ohjaustyöhön. Tässä mallinnuksessa keskitytään kuvaamaan vain henkilökohtaisen perustaitojen opetuksen ja ohjauksen työmuotoa. Ryhmämuotoisella perustaitojen opetuksella on paikkansa, kun käsiteltävä aihe on riittävän tarkasti rajattu ja aihe koskettaa asiakkaita riittävän läheisesti.

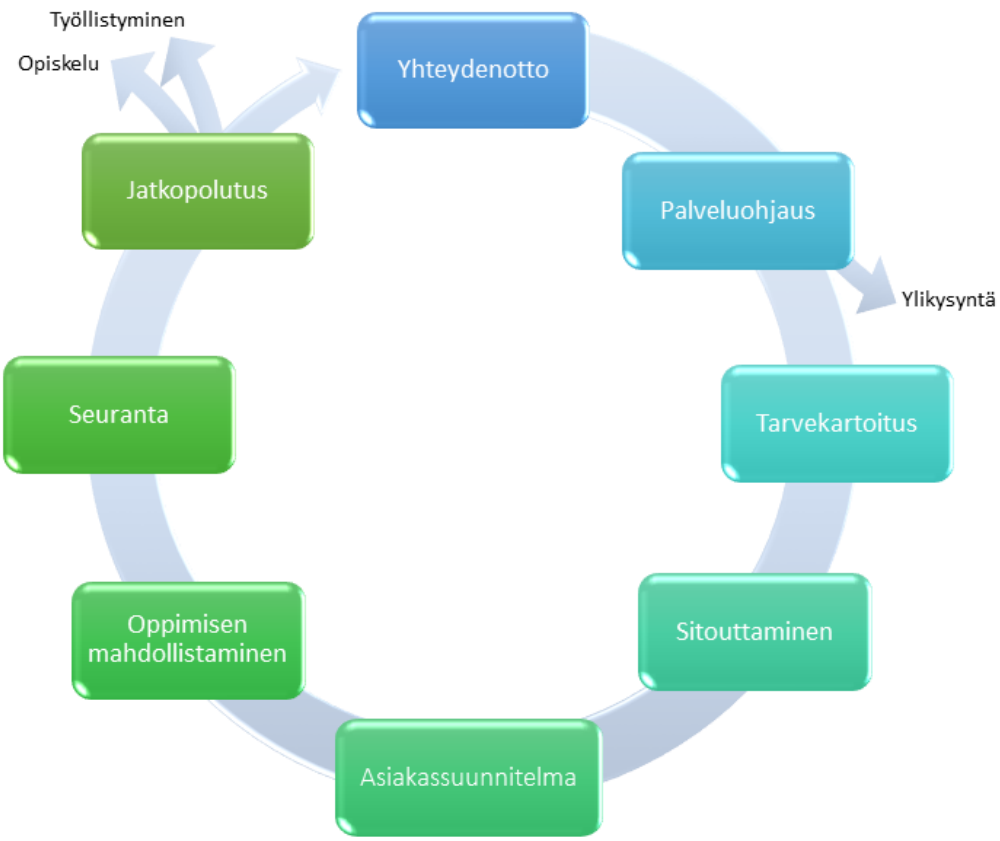
Opetuksen ja ohjauksen kohdehenkilö on tässä mallinnuksessa nimetty asiakkaaksi. Perustaitojen opiskelu tässä muodossa ei tähtää tutkintoon, joten opiskelija-termiä ei käytetä. Asiakas kuvaa terminä paremmin tarvelähtöisen palvelun luonnetta, kun asiakas itse osallistuu palvelun sisällön ja keston määrittelyyn.

2. Perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakkuuden sykli

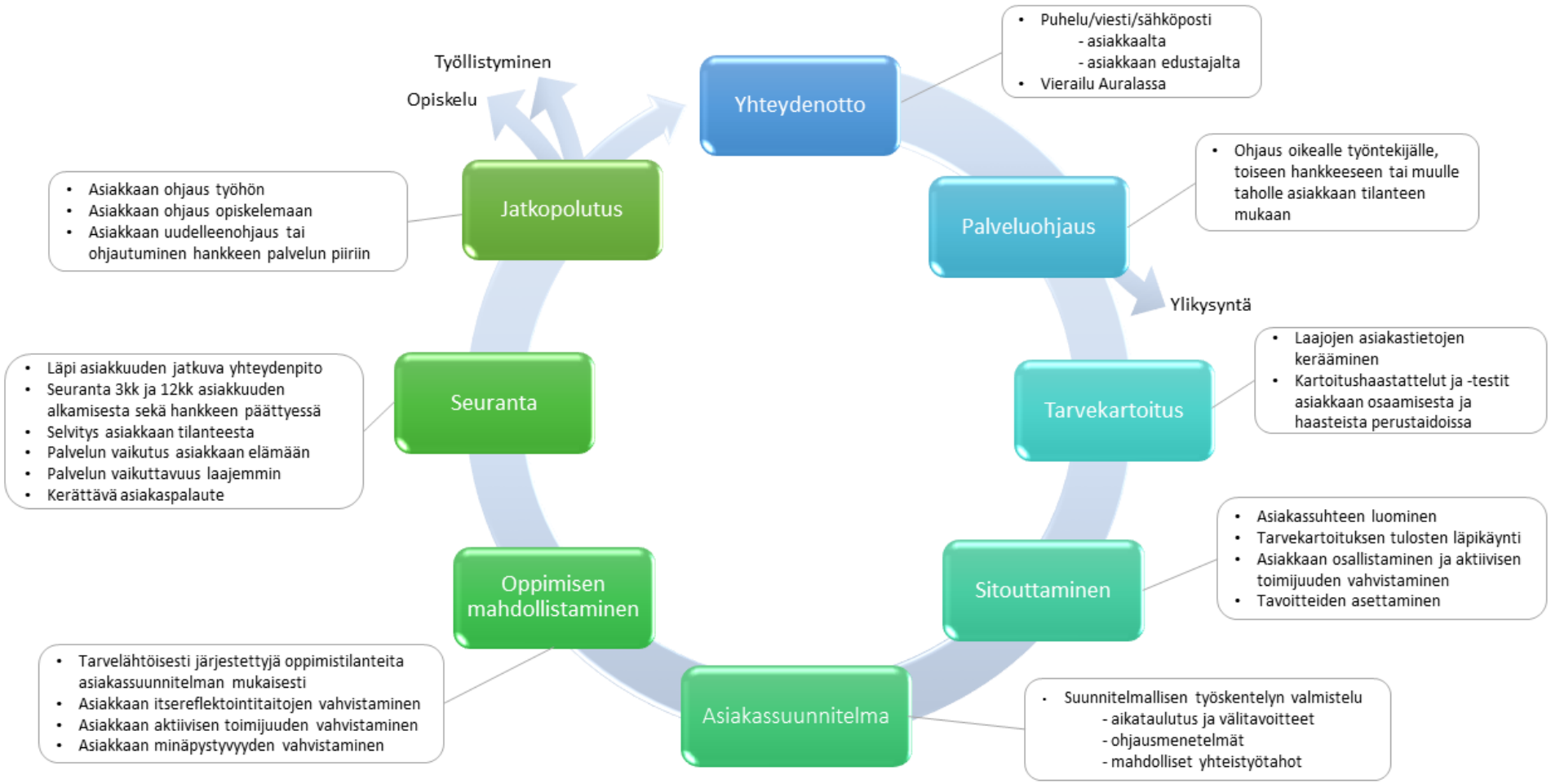
Perustaitojen opetuksen ja ohjauksen kahdeksan vaihetta on kokonaisuutena mallinnettu kehänä alla kuviossa 1. Asiakkuuden sykli käynnistyy yhteydenotosta ja etenee myötäpäivään kehällä asiakkaan palveluohjauksen ja tarvekartoituksen jälkeen sitouttamiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. Oppimisen mahdollistamisesta edetään seurantaan ja päädytään jatkopolutukseen, joka on asiakkuuden syklin viimeinen vaihe. Kuviossa 2 asiakkuuden syklin vaiheiden keskeisimmät sisällöt on kirjattu kunkin vaiheen kohdalle.

Perustaitojen opetuksen ja ohjauksen tavoitteena on asiakkaiden siirtyminen työelämään tai opiskelemaan riittävät perustaidot saavutettuaan. Kehämuotoon on koko asiakasprosessin mallinnuksessa päädytty siksi, että sama asiakas saattaa käydä prosessin läpi useaan kertaan ennen kuin saavuttaa riittävät valmiudet eteenpäin siirtyäkseen. Toisaalta asiakkaan siirtyminen eteenpäin, esimerkiksi työelämään, saattaa luoda uusia tarpeita perustaitojen oppimiselle ja käynnistää näin uuden asiakkuussyklin. Asiakkaan on myös mahdollista saada opetusta ja ohjausta useammalta työntekijältä eri tarpeisiinsa, jolloin asiakkaalla voidaan nähdä olevan käynnissä useampia samanaikaisia syklejä. Kuhunkin sykliin liittyy oma asiakassuunnitelma ja -seuranta, mutta asiakasseurantaa työntekijät täyttävät yhteiseen dokumenttiin kokonaiskuvan säilyttämiseksi. Työntekijät pitävät yhteyttä asiakkaisiin, mutta myös asiakkaiden on helppo ottaa yhteyttä työntekijöihin henkilökohtaisessa ohjauksessa muodostuneen hyvän asiakassuhteen ansiosta. Myös asiakkuuden kertaalleen päätyttyä asiakkaan on toimivan asiakassuhteen myötä helppo ottaa matalalla kynnyksellä uudelleen yhteyttä työntekijöihin.

Asiakkaiden tilanteet osaamisvaatimuksineen ja -tarpeineen muuttuvat ja tavoitteet kehittyvät asiakkuuden aikana ja sen jälkeen. Sykli ei aina toteudu täysimääräisesti kuvatulla tavalla, vaan usein se keskeytyy asiakkaan siirtyessä toiseen palveluun, työllistyessä tai toisinaan esimerkiksi asiakkaan lopettaessa vastaamisen yhteydenottoihin. Keskeytymisiä ja siirtymiä tapahtuu kaikissa syklin vaiheissa, merkittävimmin palveluohjauksen aikana, kun todetaan että tarjottu palvelu ja asiakkaan tarpeet eivät kohtaa. Opetuksen ja ohjauksen toteutukseen on myös rajalliset resurssit, joten on tilanteita, joissa asiakkuutta ei voida resurssien puutteen vuoksi viedä palveluohjausta pidemmälle. Palveluohjausvaiheen keskeytyksiä on kuvattu kuvioissa 1 ja 2 ylikysyntänä palveluohjauksen kohdalla syklistä poispäin kaartuvalla nuolella. Keskeyttämiset eivät vaikuta asiakkaan saamaan palveluun myöhemmin, vaan ne voidaan nähdä yksittäisinä sivupolkuina, jotka eivät johtaneet halutunlaiseen lopputulokseen. Uuden tarpeen tai aikaresurssin ilmaantuessa voidaan sykli aina aloittaa uudelleen.



Kuvio 1. Perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakasprosessin vaiheet kaaviokuvana.



Kuvio 2. Perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakasprosessin vaiheiden pääsisällöt.

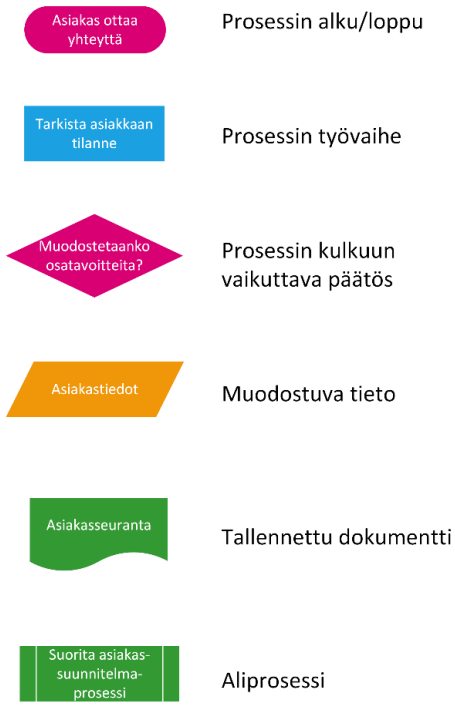
3. Perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakkuuden syklin vaiheet prosessikuvauksina

Perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakkuuden vaiheet kuvataan seuraavissa alaluvuissa yksityiskohtaisina prosessikuvauksina sekä sanallisesti että vuokaavioiden avulla. Kukin asiakkuuden syklin vaihe esitetään ensin sanallisesti kuvattuna ja sen jälkeen vuokaavioksi mallinnettuna työntekijän suorittamana prosessina.

Asiakkuuden syklin kahdeksasta sanallisesti kuvatusta vaiheesta on muodostettu seitsemän vuokaaviota. Syklin ensimmäiset kaksi vaihetta, yhteydenotto ja palveluohjaus, on yhdistetty samaan vuokaavion. Seuraavat kuusi vaihetta on kukin kuvattu monivaiheisuutensa vuoksi omina prosesseinaan erillisinä vuokaavioina. Kukin prosessi kuvataan vuokaavion avulla alusta loppuun sisältäen vaihtoehtoisia työnkulkuja (engl. workflow). Edeltävän prosessin lopusta siirrytään asiakkuuden syklin mukaisesti seuraavaan prosessiin, kuten vuokaavioiden alku- ja loppuvaiheita tarkastellessa käy ilmi. Asiakkuuden yllättäviä tai epäselviä keskeytymisiä ja epäjohdonmukaisuuksia ei ole mallinnettu vuokaavioihin prosessikuvausten johdonmukaisuuden säilyttämiseksi. Asiakkuus saattaa jostakin syystä keskeytyä missä tahansa syklin vaiheessa, mutta sen mallintaminen ei ole työnkulun kuvaamisen kannalta keskeistä. Jokaisen asiakkaan kanssa tavoite on käydä asiakkuuden syklin vaiheet läpi kuvatulla tavalla ja ilmaistussa järjestyksessä mahdollisimman hyvien oppimistulosten saavuttamiseksi.

Vuokaavioiden tulkinta

Vuokaavioissa työnkulku etenee pääasiassa ylhäältä alaspäin nuolten kuvaamaan suuntaan. Lisäksi vuokaavioissa käytetään erilaisia symboleja prosessin alulle ja lopulle, prosessin työvaiheelle, prosessin kulkuun vaikuttavalle päätökselle, muodostuvalle tiedolle, tallennetulle dokumentille sekä aliprosessille. Vuokaavioissa työnkulku kuvataan yhden työntekijän suorittamina prosessin vaiheina seuraavien symbolien avulla:



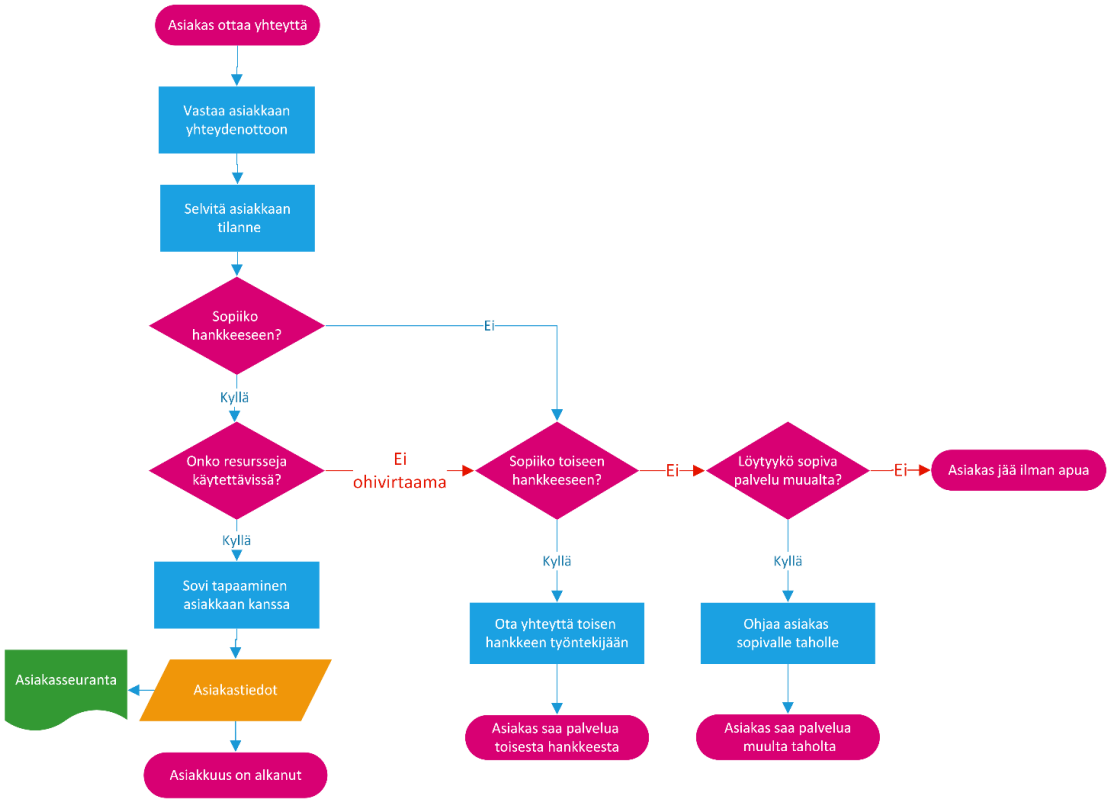
3.1. Yhteydenotto

Asiakkaalta tuleva yhteydenotto voi saapua useampaa reittiä. Yhteydenottajana voi olla asiakas itse tai toinen henkilö voi ottaa yhteyttä asiakkaan puolesta. Asiakkaan puolesta tehty yhteydenotto saattaa tulla Auralan toisen työntekijän kautta tai esimerkiksi yhteistyötahon edustajan kautta. Myös hankkeessa jo asiakkaana oleva henkilö voi ottaa yhteyttä uuden asiakkaan puolesta.

Yhteydenottoja tulee usealla eri tavalla. Asiakas saattaa tulla henkilökohtaisesti Auralaan hakemaan ohjausta tilanteeseensa kuultuaan välikäsien kautta Auralan tarjoamista palveluista. Yhteydenottoja tulee runsaasti puhelimitse ja WhatsApp-viesteinä. Lisäksi yhteydenottoja saapuu sähköpostin kautta ja toisten asiakasohjausten ohessa. Työntekijät vastaavat yhteydenottoihin mahdollisimman pian, useimmiten saman päivän aikana.

3.2. Palveluohjaus – ennen perustaitojen opetusta ja ohjausta

Työntekijä tekee palveluohjausta asiakkaan yhteydenottoon vastatessaan. Palveluohjauksen tarkoituksena on selvittää asiakkaan tilanne yleisellä tasolla ja löytää asiakkaalle sopiva palvelu. Palveluohjauksella varmistetaan, että asiakas kuuluu oikeaan kohderyhmään ja palvelu sopii asiakkaan tilanteeseen. Työntekijöiden resurssit ovat rajalliset, joten yhteyttä ottanut kohderyhmään sopiva asiakas saattaa jäädä myös palvelun ulkopuolelle suuren kysynnän vuoksi. Mikäli asiakas ei syystä tai toisesta kuulu kohderyhmään, työntekijä ohjaa hänet joko Auralan sisällä toiselle työntekijälle tai esimerkiksi yhteistyökumppanille. Joissakin tilanteissa asiakas jää ilman apua, koska ei esimerkiksi oleskelulupastatuksensa vuoksi pääse palveluiden piiriin tai tarjottu aikaresurssi koetaan riittämättömäksi.

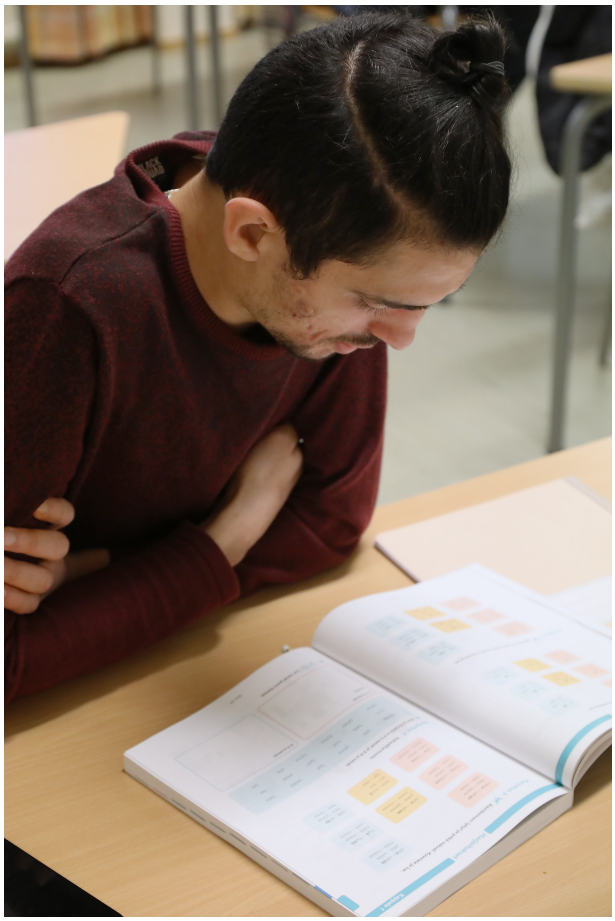


Vuokaavio 1. Yhteydenotto ja palveluohjaus työprosessina.

3.3. Tarvekartoitus – osana asiakastapaamista

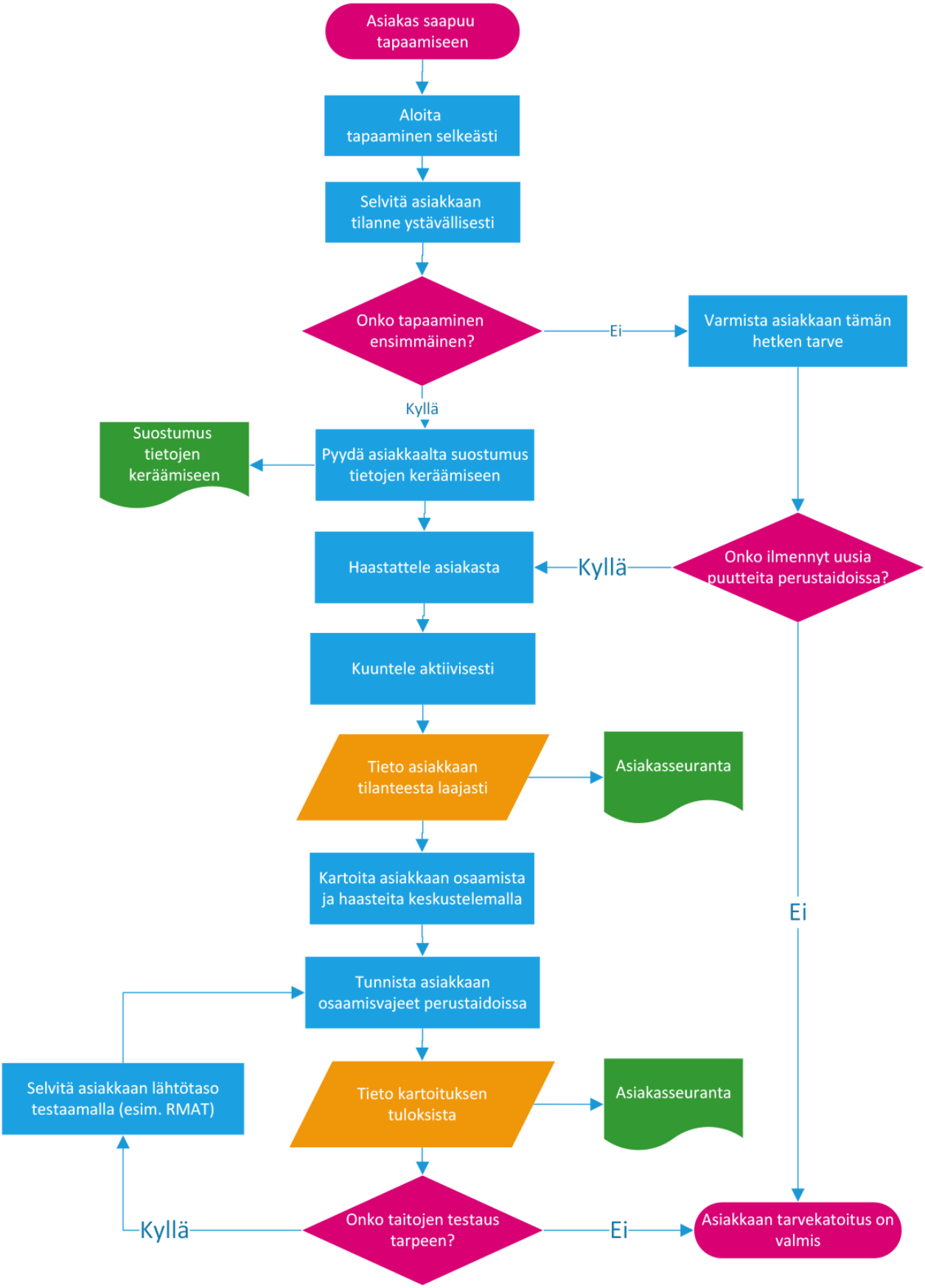
Työntekijä tekee jokaiselle asiakkaaksi tulevalle tarvekartoituksen, jonka tarkoituksena on perehtyä asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen riittävällä tarkkuudella. Tarvekartoituksen perusteella työntekijä pystyy tarjoamaan asiakkaalle oikea-aikaista sekä täsmällisesti tarpeeseen kohdennettua yksilöllistä perustaitojen opetusta ja ohjausta.

Tässä vaiheessa työntekijä kirjaa tarkemmat tiedot sähköiseen asiakasrekisteriin ja tutustuu laajasti asiakkaan tilanteeseen haastattelemalla ja aktiivisesti kuuntelemalla. Työntekijä pyytää asiakkaalta kirjallisen tai etätapaamisen kyseessä ollessa suullisen suostumuksen tietojen keräämiseen. Lähitapaamisessa asiakas allekirjoittaa suostumuslomakkeen ja työntekijä siirtää allekirjoitetut lomakkeet lukittavaan kaappiin. Paperilomake on käytössä toistaiseksi sähköisen kuittausmahdollisuuden puutteen vuoksi. Tätä lomaketta lukuun ottamatta muita asiakkaan tietoja ei tallenneta paperiseen muotoon.



Tarvekartoituksen tuloksena työntekijä kirjaa asiakkaan osaamisesta ja haasteista kerätyt taustatiedot asiakassuunnitelman pohjaksi asiakasrekisteriin. Asiakkaasta kerätään asiakasrekisteriin rahoittajien yleisesti edellyttämiä perustietoja, kuten ikä, sukupuoli, lähtömaa ja syy palveluun hakeutumiselle. Lisäksi asiakassuunnitelman tiedot, muutokset asiakkaan tilanteessa ja myöhemmät seurantatiedot lisätään samaan rekisteriin. Tiedot koostetaan intranetiin salasanalla suojattuun kansioon omaan tiedostoonsa, jonne on pääsy vain asianosaisilla työntekijöillä, joiden laitteet on salasanasuojattu ja niiden tietoturva ajan tasalla.

Osana tarvekartoitusta työntekijä voi tehdä asiakkaan osaamista kartoittavia testejä esimerkiksi digi- ja numerotaitojen osalta. Matematiikan lähtötasotestinä työntekijä käyttää standardoitua RMAT-testiä, mikäli asiakkaan tilanteessa korostuvat matemaattisten taitojen puutteet työntekijän tai asiakkaan oman arvion perusteella. RMAT-testillä selvitetään asiakkaan peruslaskutaitoa, kuten kerto- ja jakolaskutaitoa sekä desimaalilukujen ymmärrystä. Testaamisen kautta sekä työntekijä että asiakas voivat varmistua asiakkaan todellisesta taitotasosta ja tunnistaa puutteita oleellisissa perustaidoissa.



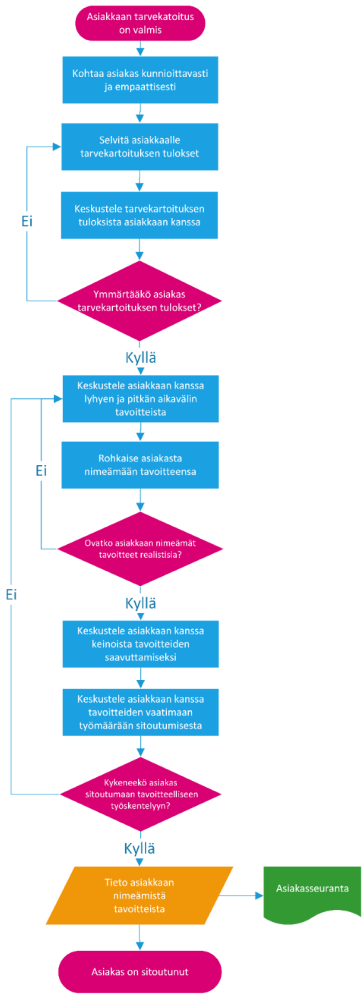
Vuokaavio 2. Tarvekartoitus työprosessina.

3.4. Sitouttaminen - osana asiakastapaamista

Asiakassuhteen rakentaminen henkilökohtaisen kohtaamisen kautta on keskeistä asiakkaan sitouttamisessa. Työntekijä kohtaa asiakkaan kunnioittavasti ja empaattisesti vastavuoroiseen keskusteluun rohkaisten. Työntekijä käy asiakkaan kanssa keskustellen läpi tarvekartoituksessa esille nousseet keskeisimmät puutteet ja vahvuudet perustaidoissa ja sanoittaa asiakkaalle tunnistamansa taidot ja osaamisen. Asiakas ja työntekijä muodostavat yhteisen käsityksen tarvekartoituksen tuloksista.

Asiakas ja työntekijä keskustelevat asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen sopivista realistisista lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteista sekä mahdollisista keinoista tavoitteiden saavuttamiseksi. Työntekijä vahvistaa keskustelun keinoin asiakkaan toimijuutta ja aktiivista roolia asiakkaan oman oppimisen edistäjänä. Asiakkaan sitoutumiseen ja sitouttamiseen kiinnitetään huomiota läpi koko perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakkuuden.

Tarvekartoituksen pohjalta käytyjen keskustelujen tuloksena asiakas sanallistaa itse omat tavoitteensa ja sitoutuu työskentelemään tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakas ymmärtää vastuunsa ja oikeutensa asioittensa edistäjänä. Työntekijä kirjaa asiakkaan nimeämät tavoitteet tarvekartoituksessa koottujen kirjausten yhteyteen asiakasrekisteriin.

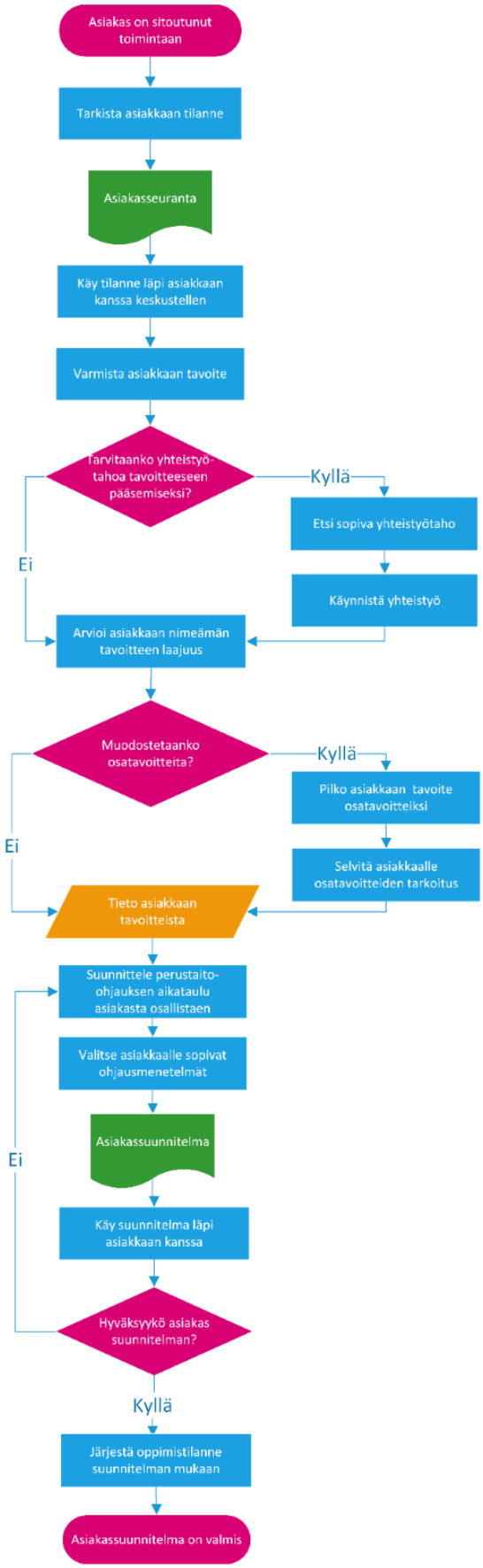


Vuokaavio 3. Sitouttaminen työprosessina.

3.5. Asiakassuunnitelma – osana asiakastapaamista

Asiakassuunnitelman tarkoituksena on selkiyttää asiakkaan ja työntekijän yhteistä näkemystä perustaitojen opetuksen ja ohjauksen tarkoituksesta, tavoitteista ja aikataulutuksesta. Asiakassuunnitelmavaiheessa työntekijä selvittää asiakkaan tilanteeseen soveltuvat keinot ja realistiset toimintamahdollisuudet asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Työntekijä valitsee asiakkaan valmiudet ja haasteet huomioivat ohjaus- ja opetusmenetelmät, jotka edistävät asiakkaan oppimista sekä tavoitteiden saavuttamista työntekijän näkemyksen mukaan parhaalla mahdollisella tavalla. Työntekijä selvittää asiakkaan tilanteeseen liittyvät yhteistyötahot, joihin yhteyttä ottaa joko asiakas itse tai tarvittaessa työntekijä.

Työntekijä kokoaa asiakkuudenhallinnan tueksi kirjallisen asiakassuunnitelman osaksi asiakasrekisteriä. Suunnitelmaan on jo merkittynä aiemmin kerätyt asiakkaan tiedot, tarvekartoituksen tulokset sekä asiakkaan sanoittamat tavoitteet ja työntekijän valitsemat keinot, mahdolliset yhteistyötahot sekä suunnitelma tapaamisten aikataulutuksesta asiakkaan tavoitteiden edistämiseksi.



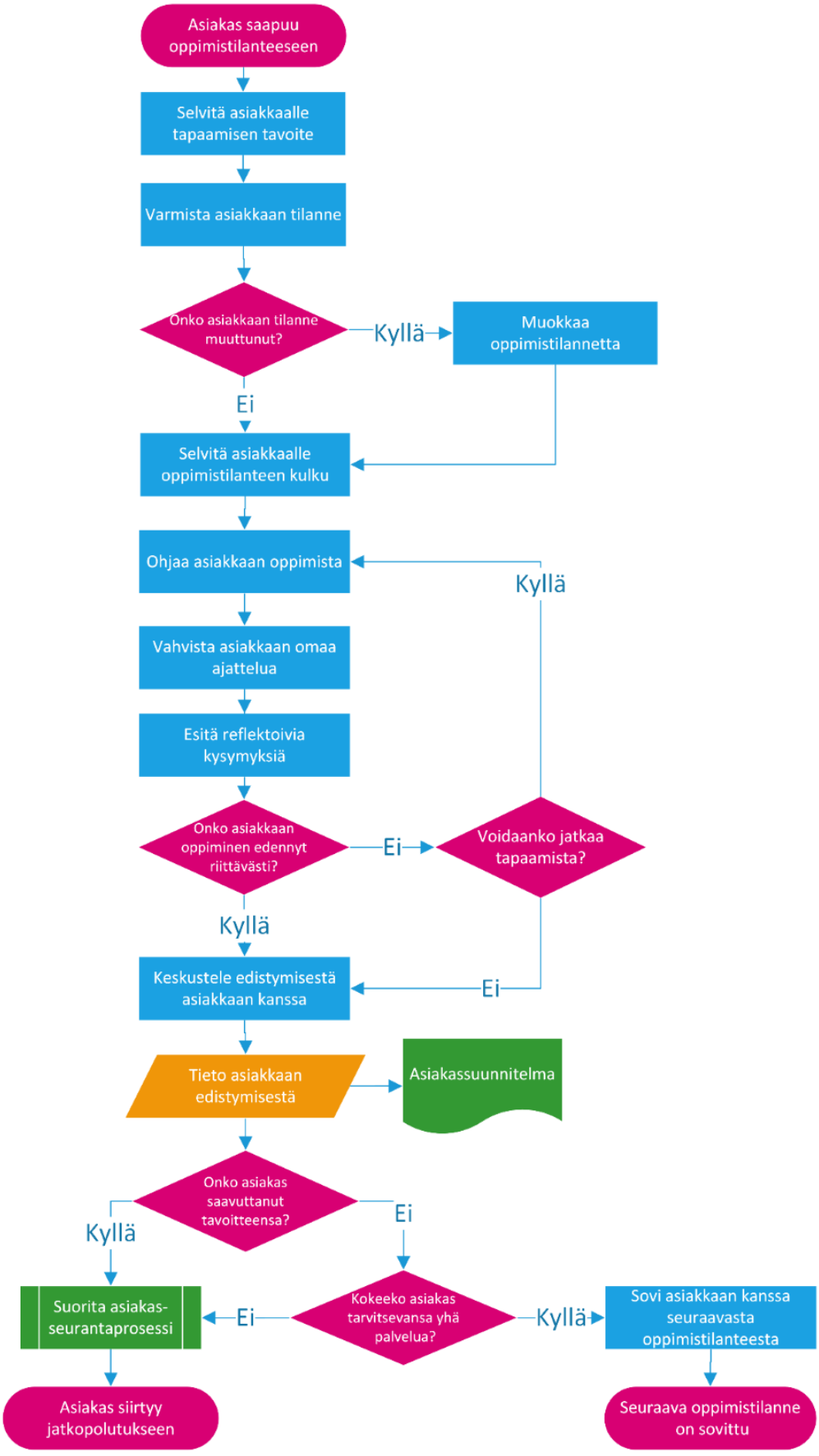
Vuokaavio 4. Asiakassuunnitelma työprosessina.

3.6. Oppimisen mahdollistaminen – oppimistilanteiden tarvelähtöinen järjestäminen

Työntekijät antavat perustaitojen ohjausta pääasiassa yksilöohjauksina tarkan kohdentamisen ja oikea-aikaisuuden varmistamiseksi. Pienryhmätapaamisia voidaan järjestää, jos osallistujien tarpeet ja aikaresurssi ne mahdollistavat. Ohjaus voi tapahtua Auralan tiloissa tai muussa sovitussa paikassa tai etätapaamisena. Lähitapaamisen ajaksi asiakas saa tarvittaessa tietokoneen tai muun digilaitteen käyttöönsä. Perustaitojen opetuksen ja ohjauksen asiakkailla on tyypillisesti oma älypuhelin käytettävissä, mutta tietokonetta tai tablet-laitetta ei kaikilla ole. Lähitapaamisten lisäksi työntekijät antavat etäohjausta videopuheluina esimerkiksi Zoomin, Teamsin ja WhatsAppin kautta. Lähi- ja etätapaamisten ohella työntekijät käyttävät ohjauksen tukena sähköpostia, tekstiviestejä ja WhatsApp-viestejä sekä -ääniviestejä.

Työntekijä huolehtii ohjaustilanteen pedagogisista ratkaisuista asiakkaan osaamisen ja valmiudet sekä tarpeet ja tavoitteet huomioiden. Ohjaustilanne on asiakkaalle työntekijän mahdollistama oppimistilanne, jonka aihe nousee asiakkaan henkilökohtaisesta tarpeesta. Tavoitetilanne on, että asiakas on motivoitunut tarvelähtöisestä ohjauksesta ja ottaa vastuuta omasta oppimisestaan.

Perustaitojen opetuksessa ja ohjauksessa työntekijä vastaa aiheessa ja aikataulussa pysymisestä. Asiakas on ohjaustilanteessa aktiivinen toimija, joka etenee johdonmukaisesti ja työntekijän ohjauksessa suunnitelmallisesti kohti tavoitteitaan. Asiakkaan minäpystyvyyden (ks. Bandura, 1986) kokemus vahvistuu, kun oppimista tapahtuu ja asiakkaalle itselleen merkitykselliset asiat etenevät kohti tavoitetta. Työntekijä antaa palautetta ja esittää asiakkaalle syventäviä kysymyksiä oppimisen varmistamiseksi sekä asiakkaan reflektiotaitojen kehittymisen edistämiseksi. Työntekijä ohjaa asiakasta itsearviointiin sekä rohkaisee asiakasta omien ajatusten tuottamiseen. Työntekijä järjestää oppimistilanteita yksilöllisesti ja riittävästi asiakkaan tarpeen mukaan, asiakassuunnitelmaa seuraten. Jokaisen oppimistilanteen yhteydessä työntekijä tarkistaa asiakassuunnitelman ja kirjaa siihen päivittyneet tiedot. Kun asiakas on saavuttanut asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteensa tai kokee palvelutarpeensa muuten poistuneen, aktiivinen asiakkuus päättyy.



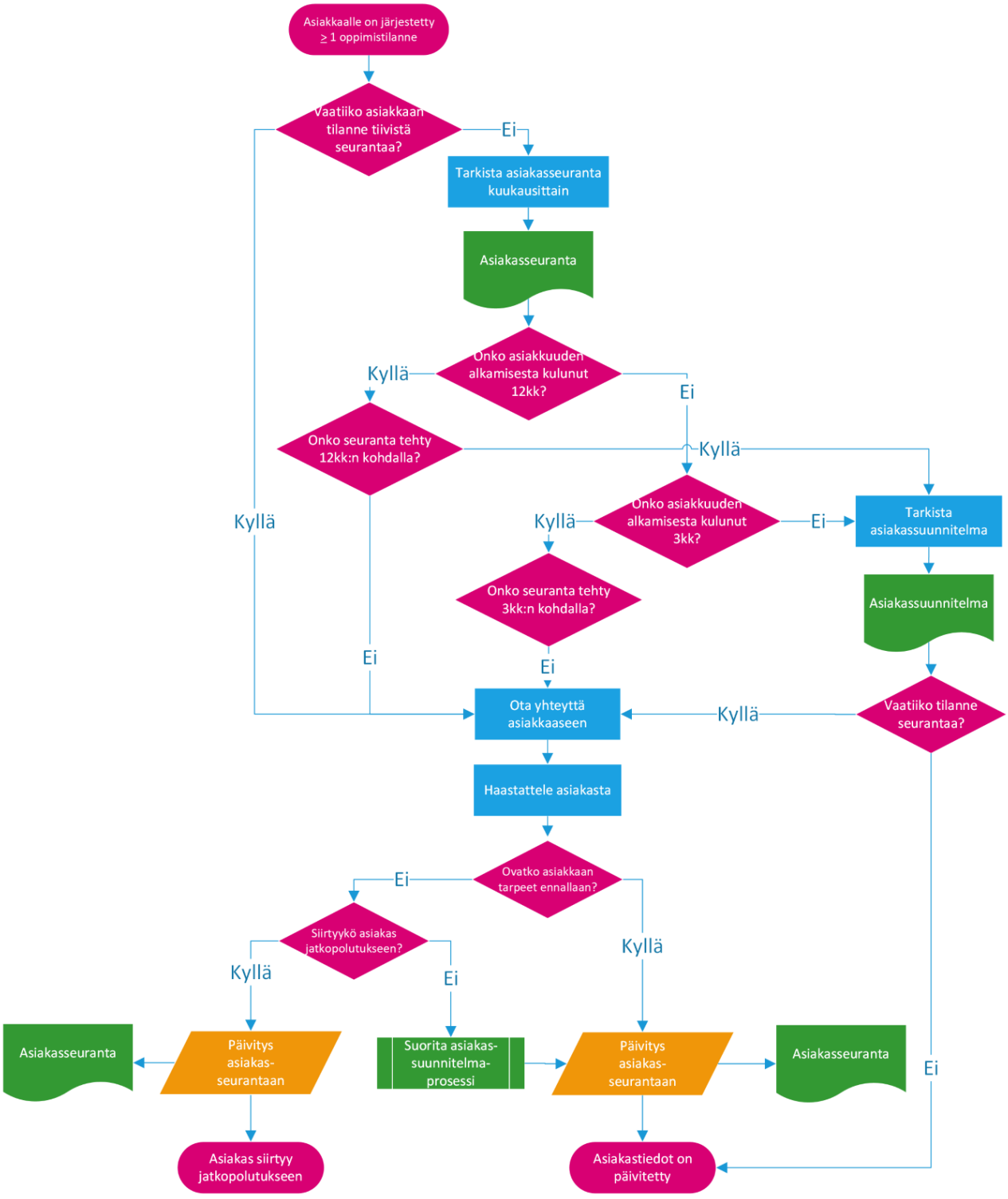
Vuokaavio 5. Oppimisen mahdollistaminen työprosessina.

3.7. Seuranta – asiakkuuden aikana ja sen jälkeen

Työntekijä pitää yhteyttä asiakkaaseen tapaamisten välillä hyvän asiakassuhteen ylläpitämiseksi sekä asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten kartoittamiseksi. Tämä voi tarkoittaa satunnaisia viestejä tai intensiivisempää yhteydenpitoa tilanteen mukaan. Puutteet perustaidoissa näkyvät usein asiakkaan ajanhallinnan ja toiminnanohjauksen haasteina. Tämän vuoksi tiivis yhteydenpito asiakkaaseen on perusteltua. Oleellisetkin muutokset ja tapahtumat saattavat jäädä vain asiakkaan tietoon, ellei työntekijä niitä osaa erikseen ennakoida ja kysyä.

Työntekijät tekevät järjestelmällisesti asiakasseurantaa ottamalla yhteyttä asiakkaisiin kolmen kuukauden kuluttua asiakkuuden alkamisesta sekä vuoden kuluttua. Tällöin asiakkuus saattaa olla edelleen aktiivinen, se voi olla loppunut tai on aloitettu jo uusia syklejä. (Lisäksi asiakkaisiin otetaan vielä yhteyttä hankkeen päättyessä.) Asiakkaiden kontaktointi seurantatietojen keräämiseksi on sujuvaa monen eri kanavan kautta, esimerkiksi WhatsApp-viestillä yhteydenotto on luonteva tapa toimia.

Henkilökohtaisen palvelun myötä syntyneen tiiviin asiakassuhteen ansiosta asiakkaat kertovat useimmiten avoimesti tilanteestaan ja siinä tapahtuneista muutoksista. Ymmärrys omasta tilanteesta ei kuitenkaan ole aina realistinen, joten työntekijän on osattava suodattaa saamaansa tietoa suhteessa asiakkaan osaamiseen kokonaisuudessaan. Vaikka asiakas osaisi viestiä suhteellisen sujuvasti, se ei tarkoita, että hän osaa automaattisesti tulkita hienovaraisia kielellisiä merkityseroja tai toimia digitaalisessa ympäristössä. Säännöllisen seurannan avulla työntekijät keräävät tietoa toteutetun perustaitojen opetuksen ja ohjauksen vaikutuksesta asiakkaan elämään. Koko asiakaskunnan seurantatiedot koostamalla työntekijät saavat tietoa palvelun laajemmasta vaikuttavuudesta suhteessa yhteiskunnalliseen tilanteeseen.



Vuokaavio 6. Seuranta työprosessina.

3.8. Jatkopolutus – asiakkuuden päättyessä tai uusiutuessa

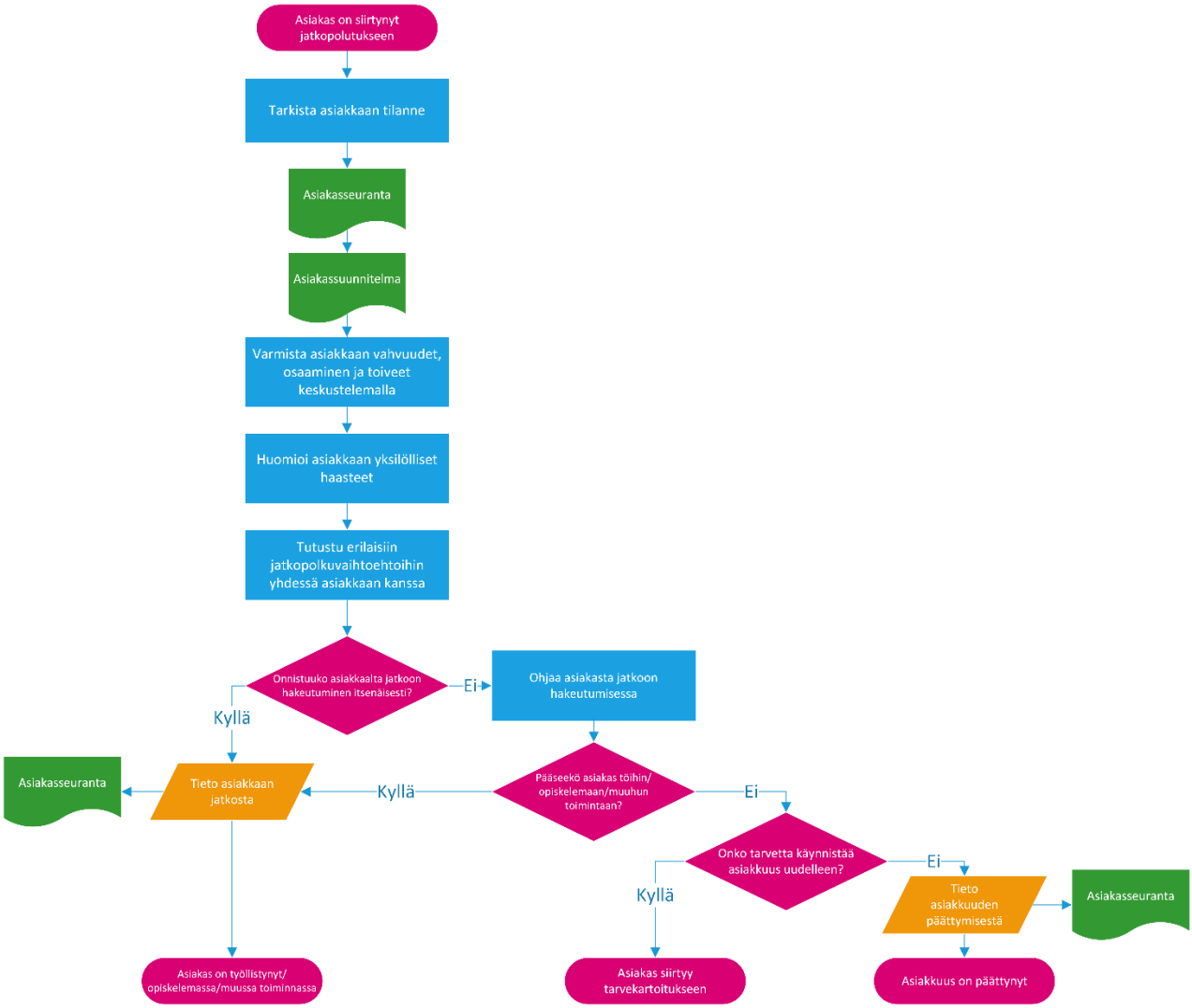
Edellisten syklin vaiheiden jälkeen asiakkuuden on tarkoitus joko päättyä tai siirtyä toiselle toimijalle. Lähtökohtaisesti asiakkaat pyritään jatkopoluttamaan lopulta muuhun (tutkinto)koulutukseen, työelämään tai jonkin toisen, paremmin kohdentuvan palvelun piiriin. On myös mahdollista, että asiakkuussykli alkaa alusta tai että asiakas kesken kaiken siirtyy muualle. Työntekijät auttavat jatkopolutuksessa myös edeltävien vaiheiden aikana, jos asiakkaan tilanne sitä edellyttää.

Asiakkuudet voivat olla kestoltaan intensiivisiä ja lyhyitä tai epäsäännöllisiä, mutta pitkäkestoisia. Sama asiakas saattaa käydä koko syklin läpi muutamassa viikossa ja siirtyä eteenpäin tai aloittaa uuden syklin pitkän väliajan jälkeen. Osa asiakkaista katoaa kesken kaiken ja osa saatuaan yksittäiseen ongelmaansa ratkaisun siten, ettei heihin saada enää yhteyttä. Tällöin työntekijä merkitsee asiakkuuden päättyneeksi.

Yksittäisen syklin kesto saattaa olla 3–4 tuntia lyhyimmillään. Tällainen aikamäärä riittää vain pistemäisen taidon tai tiedon hankkimiseen ja soveltamiseen, mutta sykli saattaa päättyä silti, vaikka osaamisessa on selkeitä puutteita asiakkaan hakiessa ratkaisua vain yksittäiseen pulmaansa. Useimmiten syklit ovat selkeästi pidempiä, mikä mahdollistaa perusteellisemman oppimisen ja käsiteltävän teeman ymmärtämisen. Yksittäinen asiakas saattaa saada jopa useita kymmeniä ohjaustunteja, mutta tämä edellyttää työntekijän tarkkaa harkintaa avun todellisesta tarpeesta ja ajankohtaisuudesta. Tällaisessa tilanteessa päällekkäisiä syklejä on samanaikaisesti useita käynnissä. Perustaitojen opetuksessa ja ohjauksessa on työntekijän kiinnitettävä huomiota siihen, että monin osin puutteellisista perustaidoista kärsivä, mutta oppimaan motivoitunut asiakas pystyy tuottamaan jatkuvasti tarpeita ohjaukselle ja opetukselle. Rajanvedossa onkin otettava huomioon asiakkaiden tasavertainen kohtelu ja asiakkaan viimesijainen vastuu omasta oppimisestaan.

Osallistujan tilanne ja osaaminen muuttuvat asiakkuussyklin aikana, joten välillä on tarkoituksenmukaista aloittaa uusi aktiivisen ohjauksen sykli. Tällöin kyseessä voi olla saman osaamisvajeen työstäminen uudessa tilanteessa tai kokonaan uusi aihe. Toimintamuodon etuna on tässäkin nopea reagointikyky ja henkilökohtaisuus. Asiakkaan yhteydenotosta palvelun aloittamiseen ei kulu juurikaan aikaa ja osallistujan taitojen ja toimintakyvyn taso on välittömästi työntekijän tiedossa.

Työntekijä pitää yhteyttä tärkeässä jatkopolutuksen loppuvaiheessa, nivelvaiheen siirtymässä palveluiden välillä. Auralassa on tunnistettu se, että siirtymävaiheiden tuki on usein riittämätöntä ja esimerkiksi siirtymä työelämään on monelle haastavaa. Asiakkaan kontaktoinnilla siirtymävaiheen aikana pyritään varmistamaan kiinnittyminen muualle ja välttämään palveluiden väliin putoaminen. Samalla mahdollistetaan yhteydenottokanava ja tuetaan asiakkaan ymmärrystä siitä, että palveluun on mahdollista tukeutua myöhemmin.



Vuokaavio 7. Jatkopolutus työprosessina.

4. Lopuksi

Perustaitojen ohjaus- ja neuvontatyö voidaan käsittää kaikkina niinä toimina ”joiden avulla henkilökohtaisen, ryhmäkohtaisen tai verkkovälitteisen vuorovaikutuksen avulla autetaan ihmisiä löytämään omien lähtökohtiensa ja arvojensa pohjalta ratkaisuja erilaisiin ongelmiin ja haasteisiin ja etsimään rakentavia tapoja elää omien yhteisöjensä ja yhteiskuntansa jäseninä. Ohjaus eroaa neuvonnasta siinä, että neuvontaan verrattuna siinä pyritään syvemmin ja kokonaisvaltaisemmin perehtymään ohjattavan elämäntilanteeseen, kun taas neuvonnassa edetään yleensä nopeammin ja suoraviivaisemmin etsimään konkreettisia ratkaisuja ohjattavan kysymyksiin.” (Puukari & Korhonen 2013).

Perustaitojen opetuksen ja ohjauksen ytimessä on, että tiedetään joko missä ollaan paraikaa muttei sitä, minne ollaan matkalla tai mikä on suunta muttei nykyistä positiota. Oman osaamisen tunnistaminen ja muiden sanoittama tunnustaminen lisää ohjattavan voimavaroja ja pystyvyyden tunnetta, ymmärrystä omasta sijainnista tai suunnasta. Sijainnin ja mittakaavan löytämisessä tarvitsee jokainen apua. Tärkeä osa perustaitojen opetusta ja ohjausta on yhteisen jaetun todellisuuden luominen ja sen hyväksyminen, että hyvän elämän käsite, toiveet ja päämäärät poikkeavat omasta ideaalista. Tässä työntekijä käyttää monikulttuurista ohjauksen muotoa, jossa pyritään järjestelmällisesti ottamaan huomioon, miten kokonaisvaltaisesti kulttuuri ihmisiin ja heidän toimintaansa vaikuttaa. On vaikea ymmärtää ihmisen toiminnan lähtökohtia ja tapaa hahmottaa maailmaa, ellei tunne sitä sosiaalista todellisuutta, jossa hän elää. (Alitolppa-Niitamo ym. 2013)

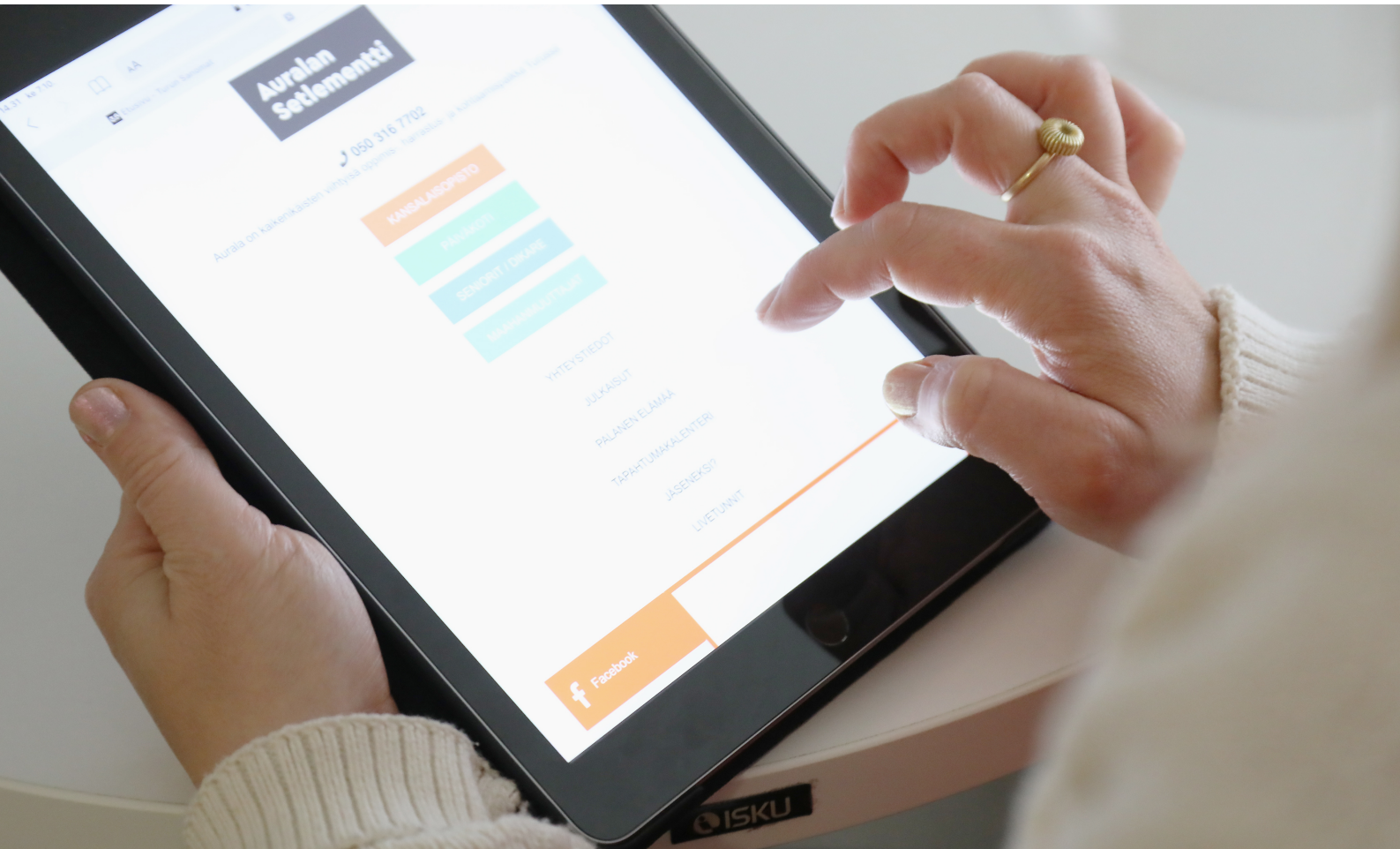
Ihmisten elämän ja siihen kohdistuvien toiveiden edellytetään usein olevan valtaväestön kanssa linjassa, vaikka käsitykset voisivat olla toisistaan hyvinkin poikkeavia. ”Ihminen kokee kuulluksi tulemisen puutetta ja ulkopuolisuuden tunnetta - - jos häneltä odotetaan oikeanlaista asiakkuutta”. (Gothóni 2020) Tätä pyritään välttämään ja olemaan ennakkoon määrittelemättä perustaitojen opetuksen ja ohjauksen tapaamisen kestoa tai käsiteltäviä aiheita liian tiukasti, antaen tilaa ja rohkaisten kertomaan tilanteestaan ja toiveistaan.

Kun työntekijä hyväksyy tietynlaisen arvostavan kohtaamisen alueen, jossa toimitaan, joudutaan samalla hyväksymään oman mielen tuottamat virheelliset oletukset ja aktiivisesti pyrkimään niistä irti. Elisa Aaltolan (2017) mukaan moraalinen päätöksenteko perustuu 90-prosenttisesti välittömien intuitioiden varaan, jotka taas perustuvat tunteisiin ja kulttuurisiin stereotypioihin. (Aaltola 2017) Tämä prosessi käynnistyy käytännössä jokaisen asiakkaan kanssa ja se on työntekijänä hyväksyttävä, vaikka aiheuttaakin jatkuvaa työn uudelleenmäärittelyä, kohdentamista ja epävarmuutta. Riittävällä ajallisella panostuksella, altistumalla toisen kokemuksille, arvostavalla kuuntelulla ja kuulluksi tulemisella on merkittävä voimavaroja lisäävä merkitys asiakkaalle ja se ehkäisee mahdollisten vinoutuneiden oletusten jäämistä työntekijällä vallitseviksi.

Työ tapahtuu vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa, joiden äidinkieli ei vastaa työntekijän omaa. Toimimme siis lähtökohtaisesti vähintään toiselle vieraalla kielellisellä maaperällä, kun samalla todellisuuskuvamme saattaa olla hyvinkin toisistaan poikkeava. Työskentelyn ensisijainen edellytys on nimenomaisesti rakentaa yhteisesti jaettua ja ymmärrettyä todellisuutta. Jokainen eri kieli mahdollistaa tai muodostaa erillisen tutustumisstrategian todellisuuteen, joten yhteiselle todellisuuden kuvaukselle on annettava riittävästi huomiota ja aikaa. Kielenkäytön on oltava "tavallista", arkista ja riittävän yksinkertaista, muttei kuitenkaan alentavaa tai lapsenomaista. Työntekijän on huomioitava myös, että se mitä toisen ihmisen kanssa puhutaan ja miten asiaa käsitellään vaikuttaa kohtaamisen ilmapiiriin, luottamuksen muodostumiseen ja myöhemmän työskentelyn mahdollisuuteen.

Jokaisen asiakkaan kanssa tehtävässä tarvekartoituksessa pystytään läpikäymään kokonaisvaltaisesti ihmisen elämäntilannetta. Tämä mahdollistaa asiakkaalle tilaisuuden nostaa esiin aiheita, jotka eivät tarkemmin määritellyssä tapaamisessa nousisi esille. Asiakkaan tavoitteiden kannalta keskustelun lomassa esille nousseiden asioiden merkitys voi olla suuri. Esiin voi nousta mitä tahansa yllättävistä talousvaikeuksista lähisuhdeväkivaltaan.

Aikataulupaineen puuttuessa asiakkaalla on aikaa kertoa perinpohjaisesti toiveistaan, haaveistaan ja ongelmistaan. Työntekijältä edellytetään tässä taitoa tunnistaa työnsä rajat ja oman jaksamisen mahdollinen ehtyminen. Empaattinen ahdistus voi nousta esiin toistuvissa empatiaa edellyttävissä asiakaskohtaamisissa, joissa apua ei osaa, pysty tai ehdi antamaan. (Pessi ym. 2017) Haastavuudesta huolimatta perustaitojen henkilökohtainen opetus ja ohjaus pystyy tarjoamaan sekä tehokasta apua konkreettisiin osaamisvajeen aiheuttamiin ongelmiin että osaltaan tukemaan elinikäistä oppimista.



Lähteet

Aaltola Elisa, Keto Sami (2017). Empatia – myötäelämisen tiede. Into, Riika.

Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (2013). Olemme muuttaneet - ja kotoudumme. Väestöliitto.

Bandura, A. (1986). Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Gothoní, Raili (2020). Kuuntelijan käsikirja. PS-kustannus, Jyväskylä.

https://learningandwork.org.uk/what-we-do/essential-life-skills/citizens-curriculum/

Pessi Anne Birgitta, Martela Frank, Pakarinen Miia (2017). Myötätunnon mullistava voima. PS-kustannus, Jyväskylä.

Puukari, Sauli & Korhonen, Vesa. (2013). Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Teoksessa Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Vesa Korhonen & Sauli Puukari (toim.) Jyväskylä: PS-kustannus