

**PALVELU- JA KOULUTUSTARPEEN ARVIOINTI
TYÖHAKIJOIDEN OHJAUS- JA NEUVONTATYÖSSÄ**

Salin Timo

**KOMPETENSSIPOHJAINEN TYÖNHAKIJOIDEN
ARVIOINTI, TUKITOIMENPITEIDEN SUUNNITTELU JA
KOULUTUSTARPEEN ARVIOINTI TYÖNHAKIJOIDEN
PALVELUPROSESSISSA**

Salkosalo Jukka

**MEFFECT - HANKKEEN JULKAISU
2008**

**Pohjois-Pirkanmaan työvoimatoimisto
Pirkanmaan aikuisopisto**

Meffect -hanke oli Euroopan sosiaalirahaston ja Pirkanmaan TE -keskuksen rahoittama työvoimakoulutuksen kehittämisprojekti. Hankkeen toteuttajat olivat Pohjois-Pirkanmaan työvoimatoimisto, Pirkanmaan aikuisopisto sekä Mäntän seudun koulutuskeskus. Hanke toteutettiin v. 2006-2008

Meffect -hankkeen tavoitteena oli luoda työhallinnolle ja koulutusten toteuttajille työvälineitä työvoimakoulutusprosessin eri vaiheisiin. Tämä käsikirja syntyi hankkeen kehitystyön tuloksena. Sen tavoite on tukea sekä työvoimakoulutusprosessin aikaista että muuta työnhakijoiden kanssa tehtävää ohjaustyötä ja lisätä sitä kautta työvoimakoulutuksen vaikuttavuutta.

SISÄLLYSLUETTELO

PALVELU- JA KOULUTUSTARPEEN ARVIOINTI TYÖHAKIJOIDEN OHJAUS- JA NEUVONTATYÖSSÄ

Opettaja, opinto-ohjaaja Timo Salin

Johdanto: palvelutarpeen arviointi on työhallinnon asiakastyön ydintä	4
Voi piru kun se vaan itki koko ajan!"	4
Tämän "käsikirjan" tavoitteet ja lähtökohdat	5
Mitä palvelutarpeen arviointi on?	7
Mitä lainsäädäntö ja ohjeistus edellyttävät?	7
Käsitysten arviointi...ja muuttaminen	8
Ripaus teoriaa	9
Mitä palvelutarpeen arvioinnissa sitten arvioidaan ja ketkä sitä tekevät?	10
Työelämätaavoitteet sekä ammatillisen suuntautumisen perusta	13
Työttömyys nostaa pintaan kysymyksen työn tekemisen perustasta	13
Työttömyyden kokemisen ja omien vaikutusmahdollisuuksien arviointi	13
Työllistymismahdollisuuksien karkea alkuarviointi suhteessa työnhakuammattiin	18
Työn teon motivaatioperusta	20
Ura-ankkurit	21
Ammatillisen osaamisen arviointi	24
Osaamiskartoitusten perustehtävä ja sen vaikeudet	24
Tehtävä-, yritys ja ammattikohtaisen teknisen osaamisen karkea alkuarvio	25
Osaan.fi	26
Teknisen osaamisen yksityiskohtaisempi arviointi	27
Teknisen osaamisen arviointikohteet ja -ulottuvuudet	28
Kaikille ammattiteille yhteisten taitojen ja yleisten työelämävalmiuksien arviointi	31
Luku- ja kirjoitustaito	33
Dokumenttien käyttö.....	33
Määrällinen laskutaito ja "huono matematiikkapää"	34
Suullinen kommunikointi.....	35
Ajattelutaidot.....	36
Toisten kanssa työskentely	39
Tietokoneen käyttötaito	40
Oppimisvalmiudet.....	40
Persoonallisuuden arviointi	41
Työhaun arvio	44
Työkyvyn arviointi	46
Muutamia loppuhuomioita	47
Palvelutarpeen arviointien dokumentointi	47
Arvioinnit motivoivan ohjaustyöskentelyn pohjana	48
Palvelutarpeen arvioinnit työvoimakoulutuksessa	49
Loppuyhteenveto	50
Lähteet	51
KOMPETENSSIPOHJAINEN ARVIOINTI, TUKITOIMENPITEIDEN SUUNNITTELU JA KOULUTUSTARPEIDEN ARVIOINTI TYÖHAKIJOIDEN PALVELUPROSESSISSA	52
1. Työelämän muutos	52
2. Kompetenssi työssä suoriutumisen ennustajana	53
3. Kompetenssikäsitteen vaikutukset työnhakijoiden palveluprosessiin	53
4. Kompetenssikäsitteen hyödyt ohjaustyöhön	56
5. Yhteistyökumppanin valinta työnhakijoiden palveluprosesseissa	57
6. Yhteenveto	58
Lähteet:	58

PALVELU- JA KOULUTUSTARPEEN ARVIOINTI TYÖHAKIJOIDEN OHJAUS- JA NEUVONTATYÖSSÄ

Opettaja, opinto-ohjaaja Timo Salin

Johdanto: palvelutarpeen arviointi on työhallinnon asiakastyön ydintä

”Voi piru kun se vaan itki koko ajan!”

Työvoimavirkailijoiden työ on vaativaa ja henkisesti kuormittavaa ohjaus- ja neuvontatyötä, jonka keskeinen sisältö on kohdata ihmisiä, joilla on ongelma: työttömyys. Työttömyysongelman lisäksi työnhakijoiden ohjaus- ja neuvontatyössä sivutaan usein asiakkaan muitakin elämäongelmia, jotka vaikeuttavat enemmän tai vähemmän hänen työllistymismahdollisuuttaan. Toki työhön liittyy paljon iloa asiakkaiden ja omasta onnistumisesta, mutta karrikoiden voisi sanoa, että työvoimavirkailijoiden työ on asiakkaiden ongelmia täynnä. Tämän luvun alaotsikko on suora lainaus kollegani tokaisusta erään ohjaustilanteensa jälkeen ja kuvaa molemmin puolin hyvin sen tilanteen tunnereaktioita.

Sama haastavuus on edessään myös muilla vastaavaa työtä tekevilla henkilöillä, mm. työpajaohjaajilla sekä työhallinnolle palveluita tuottavien organisaatioiden palveluksessa olevilla opettajilla, kouluttajilla ja ohjaajilla. Usko oman työn vaikuttavuuteen ja hyödyllisyyteen saattaa monesti horjua, koska asiakasta ei aina kykene auttamaan haluamallaan tavalla. Ohjaus- ja neuvontatyön onnistumista on vaikea arvioida eikä sen tuloksia voi läheskään aina nähdä. Asiakastilanteet eivät aina suju myönteisissä merkeissä: työvoimavirkailijat ja muut ohjaajat edustavat velvoittavaa valtiovaltaa, ja joutuvat joissakin tapauksissa rajoittamaan ja suuntaamaan työnhakijan pyrkimyksiä – ainakin mikäli tämä mieli saada työttömyyskorvausta. Vaikka suurin osa asiakastilanteista sujuukin myönteisissä merkeissä, kielteisten tunteiden vastaanottaminen – pahimmassa tapauksessa sylkykuppina oleminen - on tuttua varmaan kaikille työnhakijoiden ohjaus- ja neuvontatyötä tekeville.

Työvoimavirkailijoilta vaaditaan työssään monenlaista osaamista: empaattisuutta ja ymmärrystä, rohkeutta kantaottavuuteen, jämäkkyyttä ja kykyä konfrontointiin, huumorintajua, asiantuntemusta arvioida asiakkaan suunnitelmien ja ratkaisuvaihtoehtojen realistisuutta, työelämän vaatimusten ja mahdollisuuksien tuntemista... listaa voisi jatkaa loputtomiin. Lisäksi työhön latautuu melkoisia vaatimuksia lainsäädännön ja sitä tukevan ohjeistuksen osalta - puhumattakaan alati tiukentuvista tulostavoitteista. Näistä keskeisimpiä on varmasti *vaatimus arvioida työnhakija-asiakkaan palvelutarvetta sekä tarjota hänelle tarpeen mukaisia palveluita*. Palvelutarpeen arviointi ja siihen liittyvät kartoitukset ovat työhallinnon asiakaspalveluhenkilöstön työn ydintä ja samalla voidaan olettaa, että työvoimapalvelujen onnistu-

minen perustuu pitkälti siihen *kuinka arviointeja tehdään käytännössä ja kuinka tässä työssä onnistutaan.*

Tämän ”käsikirjan” tavoitteet ja lähtökohdat

Tämän ”käsikirjan” tavoite on johdattaa työvoimavirkailijoita työnhakijoiden palvelutarpeen arviointiin ja haastaa arvioimaan omia asiakastyökäytäntöjään palvelutarpeen arvioinnin osalta. Ja nimenomaan omia käytäntöjään, sillä työhallinnollahan ei (tietääkseni) ole systemaattisia, kaikkien käytössä olevia yhteisiä palvelutarpeen arviointimenetelmiä tai työkaluja. Sellaisiksi en laskisi käytettävää palvelutarveluokitusta, sillä siinä palvelutarve lähinnä kirjataan ja priorisoidaan. Lainsäädäntö ja ohjeet määräävät ja ohjaavat arvioinnin kohteita ja arviointimenettelyä vain yleisellä tasolla kuten seuraavassa luvussa tuon esille.

Missään tapauksessa en väitä, että palvelutarpeen arviointeja tehdään nykyisellään väärin tai huonosti. Työttömien työnhakijoiden ohjaus- ja neuvontatyötä tekevät työvoimaneuvojat arvioivat asiakkaiden palvelutarvetta usein hämmästyttävän tarkkanäköisesti ja rautaisella ammattitaidolla. Tätä helpottaa luonnollisesti jos asiakas on entuudestaan tuttu, kuten asiakkaat usein ovat varsinkin pienillä paikkakunnilla. Osuvan palvelutarpeen takana on usein myös pitkä työura työnhakijoiden ohjaus- ja neuvontatyössä: pitkä kokemus johtaa usein ns. hiljaisen tiedon lisääntymiseen, ”näppituntumaan” siitä, mikä on oleellista. Tämä kirjoitus on yritys pukea sanoiksi tätä hiljaista tietoa – sekä omaani että kollegoiden.

Tarkoitukseni ei ole tämän kirjoituksen myötä lisätä työnhakijoiden kanssa tehtävän ohjaus- ja neuvontatyön entisestäänkin kovaa vaativuutta lataamalla lisävaatimuksia siitä kuinka tätä työtä pitäisi ”oikeasti tehdä”, vaan päinvastoin pienentää sitä. Tarkoitukseni on esitellä palvelutarpeen arvioimisen työvälineitä. Hyvillä työvälineillä työ sujuu helpommin kuin huonoilla - tai kokonaan ilman työvälineitä.

Esittelen tässä ”käsikirjassa” muutamia strukturoituja ja systemaattisia, ns. *methodisia* työmenetelmiä, joiden valinnassa olen käyttänyt kriteerinä sitä, että ne ovat käytettävissä ohjaus- ja neuvontatyön alkuvaiheissa. Tällöin arviointi tapahtuu vielä aina karkealla tasolla, noudattaen ekonomisuuden periaatetta: arvioidaan vain tarpeellisella syvyydellä. Arvioinnin syvyyttä ja tarkkuutta voidaan lisätä kun siihen on perusteet, jolloin myös voidaan käyttää muiden asiantuntijoiden apua.

Vaikka tukeudunkin tässä ”käsikirjassa” ohjaus- ja neuvontatyön tietyn asteiseen metodisointiin ja esittelen sitä, olen ehdottomasti sitä mieltä, että työnhakijoiden ohjaus- ja neuvontatyön tulee aina perustua neuvojan/ohjaajan ja neuvottavan/ohjattavan väliseen ohjaustyön etiikkaa noudattavaan avoimeen vuorovaikutukseen, jossa käsiteltävien asioiden esille nostamisen ja priorisoinnin tekee ensisijaisesti ohjattava. Työnhakijoiden ohjaus- ja neuvonta-

työn fokuksena on kuitenkin työllistyminen, minkä vuoksi asiakassuhteessa ei voida määräänsä enempää paneutua käsittelemään asiakkaan mitä tahansa työllistymisen kannalta vähemmän relevanttia asiaa, elämänongelmaa tai ambivalenssia - vaikka tarve sille olisikin ilmeinen. Näitäkin asioita on kuitenkin voitava arvioida, jotta asiakas osataan ohjata tarvittaessa muiden palvelujen piiriin.

Metodiset arviointitavat ovat omiaan jäməköittämään asiakkaan ja ohjaajan välistä ohjaussuhdetta auttamalla näkemään asiakkaan elämäntilannetta työllistymisen näkökulmasta. Parhaimmillaan ne auttavat työnhakijaa ja ohjaajaa/neuvojaa hahmottamaan työnhakijan tilannetta sekä etenkin siinä tapahtuvia muutoksia ja asiakkaisiin kohdistuvien toimenpiteiden vaikuttavuutta. Arviointia ei siis tehdä ensisijaisesti viranomaisten päätöksentekoa ja tilastointia varten, vaan asiakkaan oman työllistymisprosessin tueksi. Palvelutarpeen arvioinnin avulla voidaan myös perustella asiakkaan työllistymistä tukevia toimenpiteitä: mitä paremmin palvelutarve eksplikoidaan eli tuodaan julki ja puetaan sanoiksi, sitä vankemmalla pohjalla toimenpiteet ovat.

Palvelutarpeen arviointi auttaa myös suuntaamaan ohjausta niille osa-alueille, joissa tarve on suurin. Ohjaajan on tehtävä tällöin itselleen ja asiakkaalleen selväksi arviointien käyttöalue: näin ymmärrettynä palvelutarpeen arviointi eroaa selkeästi *henkilöarvioinnista*, jossa arviointitietoa tuotetaan ja annetaan arvioinnin ulkopuoliselle toimeksiantajalle, esim. työnantajalle.

Metodiset arviointitavat antavat työnhakijalle käsitteitä ja vertailupohjaa oman tilanteensa tunnistamiseen, joka on usein muutoksen lähtökohta. Parhaimmillaan onnistunut palvelutarpeen arviointi vastuuttaa työnhakijaa, koska tällöin hän ottaa kantaa omaa työllistymistä koskeviin tekijöihin sekä muutenkin omaan työllistymiseensä. Metodiset arviointitavat voivat toimia myös ”tsekkauslistana” ja laadunvarmistajana, joiden avulla hankaliksi koettuja puheenaiheita on usein helpompi ottaa esille kuin ”vapaamuotoisesti.” Siten välineet toimivat *puheeksi ottamisen ja oman työn rajaamisen apuvälineinä*. Ne tukevat myös kantaa ottavaa työtettä sikäli, että niiden avulla asiakas ”pakotetaan” ottamaan itse kantaa tilanteeseensa.

Kiitän lämpimästi Pohjois-Pirkanmaan työvoimatoimiston koko henkilökuntaa monivuotisesta hedelmällisestä yhteistyöstä työnhakijoiden palvelujen kehittämiseksi. Ilman tätä vuoropuhelua tämä kirjanen ei olisi syntynyt. Samoin kiitän kollegoitani Pirkanmaan aikuisopistosta. Tämän kirjasen kirjoitus- ja kehittämistyö on rahoitettu Euroopan sosiaalirahaston ja Pirkanmaan TE -keskuksen rahoittaman MEEFFECT -hankkeen kautta. Kiitän myös hankkeen ohjausryhmää tuesta ja pitkämielisyydestä... ja luottamuksesta siihen, että jotain tästä syntyi.

Mitä palvelutarpeen arviointi on?

Mitä lainsäädäntö ja ohjeistus edellyttävät?

Julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain mukaan työnhakijalle tulee tarjota hänen tarpeensa ja tilanteensa mukaisia työvoimapalveluita. Näiden pohjaksi määrätään samassa laissa asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen arviot ja kartoitukset. Palvelutarpeen ja tilanteen arvioinnista annetaan sekä yleinen, sen tarkemmin määrittelemätön velvoite, mutta myös selkeitä tarkennuksia ja kohdennuksia. Laissa julkisista työvoimapalveluista on erityisesti määritetty arvioitavaksi asiakkaan

- valmiuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille
- työttömyyden pitkittymisen todennäköisyyttä
- työnhaun tuloksellisuutta ja tehtyjen suunnitelmien toteutumista
- tarvetta työkykyä ja terveydentilaa selvittäviin tutkimuksiin
- osaamista

sekä ennakoitavaksi henkilöasiakkaiden työmarkkinavalmiuksien yksilöllisiä kehittämistarpeita. Koska laki antaa mahdollisuuden sopia tarvittaessa työnhakijan kanssa hänen *toimintakykyään parantavista (...) toimenpiteistä*, voidaan myös työnhakijan toimintakyvyn arvioinnin katsoa kuuluvan kartoitettavien tekijöiden joukkoon.

Julkisesta työvoimapalvelusta annettua lakia täydentävät *Asetus julkisesta työvoimapalvelusta* sekä erityisesti Työministeriön ohje *Palvelutarpeen arviointi, merkitseminen ja palvelutarveryhmittely*. Jälkimmäisessä arvioitaviksi seikoiksi määritellään edellä mainittujen lisäksi asiakkaan

- elämäntilanne
- työnhakuvalmiudet
- vahvuudet
- motivaatio
- mahdollisuudet ja valmiudet muutoksiin
- mahdollisuuksia ja tavoitteita mahdollisesti rajoittavat tekijät

Palvelutarpeen arviointiin liittyy keskeisenä osana myös työvoimatoimiston henkilöasiakkaiden *koulutustarpeiden arviointi*. Henkilöasiakkaiden koulutustarvekartoituksia tulee analysoida työvoimakoulutusesityksien ja tarjouspyyntöjen pohjaksi mutta myös valittaessa opiskelijoita työvoimakoulutukseen. Koulutustarpeen arviointiin kuuluvat arviointi työllistymisen kannalta, mutta myös koulutuksen suorittamisen ja ammatissa toimimisen edellytysten arviointi.

Työministeriö ohjeistaa koulutustarpeen arviointia seuraavasti:

”Koulutustarpeen määrittely on osa asiakkaan palvelutarpeiden arviointia, työnhakusuunnitelmaa ja palveluprosessia. Koulutustarpeita määriteltäessä tarkastellaan kaikkea ammatillisen ja muun koulutuksen tarvetta suhteessa hakijan tosiasialliseen osaamiseen,

jonka hän on hankkinut aikaisemmillä opinnoilla ja työkokemuksella tai muulla kokemuksella. Koulutustarpeita arvioitaessa on käytettävä laajasti hyödyksi työvoimatoimiston omia palvelumahdollisuuksia. (...)

Koulutustarpeen arviointi ei ole kertaluontoinen tapahtuma. Arviointia jatketaan koko työnhakuprosessin ajan ja koulutustarvearvio seuraa asiakkaan ja työmarkkinoiden tilanteen muutoksia. Koulutustarvetta arvioitaessa on tärkeitä hahmottaa asiakkaan elämäntilanne, mahdollisuudet ja vahvuudet sekä erityisesti mahdollisuuksia ja tavoitteita rajoittavat tekijät. Koulutustarvearvio syntyy haastatteluissa kertyneen tiedon, osaamiskartoituksen ja asiakkaan esittämien toiveiden sekä mahdollisen yhteistyötahoilta saadun palautteen summana.” (Työministeriön ohje (O/8/2007TM) työvoimapolitiisesta aikuis-koulutuksesta ja siihen hakeutuville ja osallistuville maksettavista etuuksista, s. 72)

Työvoimatoimiston henkilöasiakkaille tarjoamat palvelut ovat rajoitettu tiettyihin toimenpiteisiin, joiden ajatellaan tukevan asiakkaan työllistymistä. Ne kohdistuvat seikkoihin, joiden tiedetään olevan yleisimmin työllistymisen esteenä tai haittaavan työllistymistä. Tosi-asiassa monella työnhakijalla on kuitenkin työllistymisen esteitä, joita ei voida juurikaan poistaa pelkillä työvoimatoimiston palveluilla. Jos henkilöasiakkaan tarvitsemia palveluja ei ole mahdollista (eikä tarkoituksenmukaista) järjestää työvoimatoimiston palveluina, työvoimatoimiston tehtävänä on huolehtia siitä, että asianomaiselle annetaan tietoja muista kuntoutusmahdollisuuksista ja että hänet ohjataan tarpeen mukaan sosiaali-, terveydenhuolto- tai opetusviranomaisen tai Kansaneläkelaitoksen taikka muun palvelujen järjestäjän palvelujen piiriin yhteistyössä niitä järjestävien tahojen kanssa. Mutta tällöinkin keskeiseksi nousee kysymys siitä, kuinka palvelutarvearviointi tehdään, jotta osattaisiin tunnistaa sellaisetkin palvelutarpeet, joihin vastataan jonkin muun organisaation kautta.

Käsitysten arviointi...ja muuttaminen

Edellä on kuvattu palvelutarpeen arvioinnin kohteet yleisellä tasolla kuten ne on puettu sanoiksi lainsäädännössä ja ohjeissa, ilman tarkempaa määrittelyä. Tämä merkitsee palvelutarpeen arvioinnille hankalaa lähtökohtaa: palvelutarpeen arvioinnin kohteet voidaan ymmärtää kovin eri tavoin. Vaikeuskerrointa lisää myös se tosiasia, että itse arviointikaan ei ole aina objektiivista. Toki arviointi voi joissakin tapauksissa olla hyvinkin objektiivista: sisämaassa merikapteenin työtä hakevalla tuskin on työllistymismahdollisuuksia kyseiseen ammattiin. Mutta miten on esim. työnhakutaitojen arvioinnin laita? Mikä on riittävää tai puutteellista kun tosiasiasa hyvin erilaisilla työhakutaidoilla ja menetelmillä voi saada työtä. Työnhakutaitoja voidaan toki arvioida irrallisena taitona, jonka tarpeellisuutta perustellaan sillä, että *tilastollisesti* työhaku tuottaa tulosta sitä paremmin mitä aktiivisemmin, monipuolisemmin ja laadukkaammin sitä tekee. Tai että työnhakutaidot kuuluvat kansalaistaitoihin nykyisillä työmarkkinoilla. Mutta kaikissa tapauksissa työhakutaidot eivät ole työnhakijan työllistymisen/tilanteen kannalta kovinkaan relevantteja. Työnhakija voi työllistyä ilman työnhakua ja

työnhakutaitoja, joten työnhakutaitojen merkitystä tulee arvioida suhteessa työnhakijan tavoitteisiin ja mahdollisuuksiin. Sama koskee myös vaikkapa ammattitaidon kartoitusta: sekin tapahtuu *suhteessa työhakuammattiin ja edelleen siinä tarjoutuviin työllistymismahdollisuuksiin hakijan työssäkäyntialueella.*

Arvioinnin subjektiivisuus selittyy osaksi myös sillä, että palvelutarpeen arvioinnissa on yhtä lailla kyse työnhakija-asiakkaan näkemysten ja käsitysten kuin objektiivisesti todettavan reaalisen tilanteen arvioinnista. Mutta nämä näkemykset ja käsitykset ovat kuitenkin reaalisesti työnhakijoiden - ja kaikkien ihmisten - päätöksenteon ja toiminnan pohjalla. Valotetaan tätä seuraavalla esimerkillä:

Työnhakija ei pidä omalla kohdallaan mahdollisena hakeutua ammatilliseen koulutukseen, koska hän kokee, että oppiminen on vaikeaa/mahdotonta. Tilanne voi olla tosiasiallisesti juuri näin kuin hän kokee. Hänellä voi olla oppimista estäviä tekijöitä, esim. paha lukihäiriö tai hän jännittää sosiaalisissa tilanteissa niin kovasti, että opiskelu ryhmässä ei onnistu. *Mutta* yhtä kaikki hänen käsityksensä itsestään oppijana voi olla vinoutunut ja väärä. Se voi olla syntynyt nuoruuden epäonnistuneiden koulukokemusten kautta eikä sinällään välttämättä paikkansa pitävä, mutta se rajoittaa edelleen hänen työllistymistään hänen *itseään koskevien käsitysten kautta.*

Palvelutarpeen arviointi on siis yhtä lailla työnhakijan itseään ja työllistymistään koskevien käsitysten kuin ” objektiivisesti hahmotettavan reaalitilanteen” arviointia.” Näiden käsitysten perustan ja realistisuuden arviointi on tällöin oleellista. Joskus pelkkä tiedon saaminen riittää käsitysten muuttamiseen, esim. hakijan käsitykset avoimien työpaikkojen määrästä ja vaatimuksista tai omista kyvyistään voivat olla väärä ja pelkkä tämän tilanteen korjaaminen riittää. Tämän arvioinnin tukena voidaan käyttää strukturoituja menettelyjä, joilla näitä käsityksiä voidaan kuvata ja tehdä näkyväksi. Tämä auttaa joissakin tapauksissa asiakasta omien ”pään sisäisten” käsitystensä jäsentämisessä. Lisäksi usein vaaditaan *motivoivaa työskentelyä*, jossa hakija haastetaan omia käsitysten, arviointien ja näkemyksien arvioinnin lisäksi *muuttamaan niitä.*

Ripaus teoriaa

Työllistymisen esteet voivat siis olla objektiivisesti olemassa olevia tai hyvinkin subjektiivisia käsityksiä työllistymisen mahdollisuuksista. Ne voivat olla helposti tai vaikeasti tunnistettavia. Ensimmäisiä vaihtoehtoja kuvaa esim. alalla vaadittavan ammattipätevyuden puuttuminen ja jälkimmäistä esim. työnhakijan usko siihen, että hän ei työllisty. Nämä työnhakijan käsitykset, uskomukset ja näkemykset työllistymisen esteistä saattavat olla täysin paikkansa

pitäviä, mutta myös paikkansa pitämättömiä esim. väärään tietoon perustuvia. Ne voivat olla myös työttömyyteen sopeutumisen aiheuttaman adaptiivisen prosessin tulosta.

Tätä adaptaatiota kuvaa hyvin sanonta ”tehdä välttämättömyydestä hyve.” Psykologian teorioista adaptaatiota selittävät kognitiivisen dissonanssin ja sosiokognitiivisen itsesäätelyn teoriat. Edellinen selittää, että ihminen pyrkii tasapainottamaan omien arvojensa ja ympäristön antamien mahdollisuuksien epätasapainoa muuttamalla jompaakumpaa. Jos mahdollisuudet on rajatut, niin ihminen pyrkii muuttamaan arvojaan. Esim. työttömäksi joutunut saattaa alkaa vähätellä työssäkäynnin merkitystä: työnhakija tasapainottaa mielessään omat näkemyksensä ympäristön tarjoamien mahdollisuuksien kanssa samansuuntaiseksi, jotta ei joutuisi kestäämään niiden välillä olevaa ristiriitaa. Taustalla on logiikka: tekipä ihminen mitä tahansa, hän pyrkii toiminnallaan saamaan emotionaalista turvaa ja suojelemaan itseään.

Sosiokognitiivisen itsesäätelyn teoria puolestaan selittää, että tehokkuusodotukset määräävät paljon tavoitteenasettamistamme ja käyttäytymistämme. Lisäksi ihmisen käyttäytymiseen vaikuttavat hänen omat käsitykset kyvyistään: ne määräävät, paljonko hän on valmis yrittämään silloinkin kun tehtävä näyttää olevan mahdoton. Sosiokognitiivisen itsesäätelyn mukaan ihminen osaa suunnitella toimia, joiden avulla hän saavuttaa tärkeiksi kokemiaan asioita. Motivaatio riippuu itsesäätelykyvystä ja harkitsevasta itsetietoisuudesta, jonka avulla omien kokemusten ja ajatusprosessien analysointi tulee mahdolliseksi. Tavoitteenasettelu ja itsearviointi antavat yksilölle mahdollisuuden järjestää omia yllykkeitään ja kasvattaa itseluottamusta ja ovat näin keskeisiä motivaation lähteitä (Ruohotie & Nieminen 2000, 139). Palvelutarpeen arviointi ja työnhakijoiden ohjauksen pitäisi pystyä tukemaan tätä asiakkaan prosessia työllistymiseen ja urakehitykseen liittyen.

Mitä palvelutarpeen arvioinnissa sitten arvioidaan ja ketkä sitä tekevät?

Yhteenvedona edellisestä voidaan todeta, että palvelutarpeen arviointi on työnhakijan työllistymisen (koettujen ja tosiasiallisten) esteiden arviointia. Palvelutarpeen *arviointikohteet* ovat siis tekijöitä, jotka ovat yleisimmin työllistymisen esteinä tai toisinpäin - mahdollistajina. Palvelutarpeen arvioinnissa kysytään onko työnhakijalla ko. arviointikohteeseen liittyviä työllistymisen esteitä. Tällöin joudutaan kysymään ja määrittämään millaiset vaatimukset työnhakijalle asettuu työnhakuammattissaan, työssäkäyntialueellaan ja työmarkkinoilla yleisemminkin, sekä täyttääkö työnhakija nämä vaatimukset. So. arvioidaan millaista ymmärrystä, tietoa ja taitoa sekä millaisia käsityksiä, näkemyksiä ja arvoja työnhakijalla on sekä liittykö työnhakijan elämänselämään ja -tilanteeseen muita työllistymistä haittaavia seikkoja. Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta määritellään työllistymisen esteiden raivaamiskeinoja eli

työllistymistä tukevien palveluita. Palvelujen määrittelyssä kysytään voidaanko työnhakijan työllistymisen esteille tehdä jotain ja mitä nämä toimenpiteet ovat.

Palvelutarpeen arvioinnin kohteet voidaan ilmaista esim. seuraavana luokitteluna.

Toki toisenlaiset jäsennystavat ovat mahdollisia.

- **työelämätaavoitteet sekä ammatillisen suuntautumisen perusta**
 - työttömyyden kokeminen
 - suhtautuminen omaan työllistymiseensä ja työllistymismahdollisuuksiinsa sekä yleisesti ottaen että tietyssä työnhakuammattissa
 - työn tekemisen motivaatioperusta, työelämätaavoitteet
 - tärkeäksi koetut työn ominaisuudet, ura-ankkurit
 - kyvyt ja kiinnostustyypit
 - elämän ankkurit
- **osaaminen ja ammattitaito**
 - työnhakuammattiin/ -ammatteihin liittyvä tekninen osaaminen
 - kaikilla aloilla tarvittava osaaminen ja valmiudet
- **persoonallisuus soveltuvuustekijänä**
- **työkyky**
 - fyysinen
 - psyykkinen, voimavarat
- **työnhaku**
 - työhakutaidot
 - tiedot mahdollisuuksista kehittää ammattitaitoa (= koulutusmahdollisuuksista)
 - tiedot työssäkäyntialueen työpaikoista ja niiden tarjoamista työmahdollisuuksista
- **muut tekijät**

Edellä kuvattu jaottelu, kuten kaikki muutkin vastaavat, ovat luokitteluina aina enemmän tai vähemmän epätäydellisiä, koska arviointikohteet ovat osin päällekkäin meneviä ja toisiinsa asiakaskohtaisesti syy-seuraussuhteessa. Ts. ne eivät ole välttämättä ole itsenäisiä. Esimerkiksi työnhakijan (vaikkapa aikoinaan sattumalta) hankkima ammattitaito ja työkokemus sekä sen pohjalta syntynyt ammatti-identiteetti vaikuttavat itsestään selvästi ammatillisen suuntautumisen perustaan. Samoin on muistettava, että palvelutarvetta tulee aina arvioida arviointikohteittain *suhteessa työnhakuammattiin ja edelleen siinä tarjoutuviin työllistymismahdollisuuksiin hakijan työssäkäyntialueella*. Tämä merkitsee sitä, että palvelutarpeen arviointi on tavallaan päättymätön prosessi: arviointeja tulee tehdä asiakkaan koko työllistymis- ja työnhakuprosessin aikana, koska asiakkaan ja työmarkkinoiden tilanteet muuttuvat. Siten palvelutarpeen arviointi tulisi aina liittyä myös toteutuneiden työllistymistä tukevien palveluiden onnistumisen arviointiin: siihen, kuinka ne ovat parantaneet asiakkaan työllistymismahdollisuuksia.

Lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta käy esille, että palvelutarpeen arvioijana toimivat työnhakija ja työvoimaviranomainen yhdessä. Palvelutarpeen arvioinnin ”perustyö” tehdään työ-

voimatoimistossa asiakkaan ja neuvojan yhteistyönä. Arviointeja kuitenkin voidaan ja on tehtävä eri tarkkuudella. Tarvittaessa apuna voidaan käyttää muiden tahojen (työnantajat, oppilaitokset, kuntoutuslaitokset...) arviointeja, jolloin arviointiin haetaan lisää *tarkkuutta ja syvyyttä*. Tarkkuusskaalan toisessa ääripäässä on esim. psykologiset testit, jotka on testattu ja standardoitu sekä vaikkapa työttömien tilastollinen profilointi, jolla voidaan arvioida pitkäaikaistyöttömyyden riskiä tilastollisesti. Samaan kategoriaan voidaan liittää esim. näyttötutkin-
tojen suoritus, koska siinäkin ominaisuutta arvioidaan suhteessa määriteltyihin ”ohjearvoihin” eli tutkinnon perusteiden arviointikriteereihin.

Tällaiset muualla kuin työhallinnossa tehdyt testit ja arvioinnit ovat tärkeitä asiakkaan itseymmärryksen ja hänelle kaavailtujen palvelujen kannalta, mutta harvemmin kuitenkaan suoraan, ilman asiakkaan tekemään asian työstämistä, so. sen merkityksen määrittelyä asiakkaan työllistymisen kannalta. Tässä työstämisessä asiakas tarvitsee usein apua, jolloin keskeisessä roolissa on työhallinnon virkailijan ohjaus ja neuvontatyö. Tällöinkin palvelutarpeen arviointi palautuu aina työhallintoon. Palvelutarpeen arviointi tulee myös tehdä asiakaskoh-
teisesti harkiten. Kaikkien asiakkaiden kanssa ei ole tarkoituksenmukaista arvioida kaikkia kohteita systemaattisesti osin siksi, että näin vältetään itsestään selvyyksien toteamiselta.

Mutta kuinka palvelutarpeen arviointeja sitten käytännössä tehdään? *Yksinkertaisesti ilmaistuna palvelutarpeen arviointi on kysymistä ja vastaamista sekä vastausten käsittelyä ja tulkintaa*. Tässä prosessissa molemminpuolinen ymmärrys lisääntyy ja/tai muuttuu. Palvelutarvetta arvioidaan siis työnhakijan puheen tai kirjallisen tuotoksen kautta. Kaikille työnhakijoille ohjaustilanteessa puhuminen ei ole helppoa ja yksinkertaisesti asetetut kysymykset antavat käsitteitä ja auttavat asioiden verbalisoinnissa.

Toiseksi palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan toiminnan arvioinnin kautta. Se kuinka asiakas esim. toimii ohjaustilanteessa tai työnhaussa on palvelutarpeen arvioinnin kannalta relevanttia. Oleellista on siis arvioida myös asiakkuutta: jos asiakas jatkuvasti myöhästelee tai jättää saapumatta ohjaustilanteeseen, tai hän ei tee käytännössä työnhakunsa eteen mitään, tulee myös tätä tapaa arvioida. Samoin asiakkaan aikaisempi työhistoria ja muu toiminta työllistymisensä eteen on relevanttia. Seuraavassa esittelen eräitä palvelutarpeen arvioinnin työtyövälineitä, so. yksinkertaisia peruskysymyksiä sekä niiden vastausten tulkinmahdollisuuksia. Niitä voi käyttää sellaisenaan, mutta ne ovat myös vapaasti kehitettävissä.

Palvelutarpeen arvioinnissa kannattaa muistaa koko ajan eri näkökulmat: asiakas voi arvioida itseään ja ohjaaja asiakasta, mutta joskus on tarpeellista pyytää asiakkaalta arviota siitä, miten hän näkee *muiden arvioivan häntä*. Tämä näkökulman vaihdos on usein hedelmällistä ja johtaa pohtimaan sitä, millaisia täysin erilaisia tulkintoja sama käytös tai toiminta voi saada.

Työelämätavoitteet sekä ammatillisen suuntautumisen perusta

Työttömyys nostaa pintaan kysymyksen työn tekemisen perustasta

Työhallinnon yhtenä perustehtävänä on auttaa työnhakija-asiakkaita ammatin valinnassa ja urasuunnittelussa. Tätä työtä eivät tee pelkästään ammatinvalintapsykologit ja uraohjaajat, vaan kaikki työvoimavirkailijat, tosin eri syvyisesti. Suppeimmillaan tämä on pelkästään työnhakuammattien määrittelyssä auttamista, mikä on välttämätöntä myös työnvälityksen kannalta. Jokaiselle työnhakijalle esitetään yksinkertaisen kysymys hänen työnhakuammatistaan ja tämä tieto kirjataan URA-järjestelmään.

Asiakkaalle kysymys ei ole kuitenkaan aina pelkästään työnhakuammatista tai niiden järjestyksestä, vaan usein työnhakijalla on tarve koko ammatillisen suuntautumisen perustan arviointiin. Työttömyys merkitsee usein muutostilannetta, jossa nämä kysymykset nousevat pinnalle ja aktivoivat kysymyksiä siitä, mitä työnhakija odottaa saavansa työltä ja työuraltaan sekä mihin nämä odotukset perustuvat. Samoin kyse on työuraan liittyvien tavoitteiden suhteesta asiakkaan muihin elämänalueisiin. Asiakas on usein niiden suhteen jonkinlaisessa ambivalenssitilanteessa. Näiden arviointia tarkastelen seuraavaksi.

Työttömyyden kokemisen ja omien vaikutusmahdollisuuksien arviointi

Jonkinlaisena oletusarvona pidetään, että työnhakijan tulisi aktiivisesti hakeutua työhön, koska hän kokee työttömyyden negatiivisena asiana. Mutta kuten jokainen työnhakijoiden ohjaustyötä tekevä tietää, osa työnhakijoista ei ole välttämättä tyytymättömiä tilanteeseensa työttömänä (tai ainakin löytävät työttömyydestä sekä hyviä että huonoja puolia). Se kuinka tyytyväinen/tyytymätön työnhakija on nykyiseen tilanteeseensa työttömänä, heijastuu myös siihen miten paljon työnhakija on valmis itse panostamaan työllistymisensä eteen, mikä puolestaan on työllistymisen kannalta relevantti seikka.

Tätä voidaan tarkastella pyytämällä asiakasta ottamaan kantaa seuraaviin kysymyksiin, jotka peilaavat samaa asiaa vähän eri näkökulmista. Ne ovat tärkeitä kysymyksiä myös ohjauskustelun luottamuksen syntymisen kannalta, koska ohjattavalle työnhakijalle sallitaan ”vääräoppisuuden” ilmaisu.

Olen nykyiseen tilanteeseeni työttömänä yleisesti ottaen

erittäin tyytymätön	melko tyytymätön	+/- 0	melko tyytyväinen	erittäin tyytyväinen
1	2	3	4	5
koska				

Työllistyminen mahdollisimman pian

ei ole minulle lainkaan tärkeää	ei ole minulle juurikaan tärkeää	"yks hailee"	on minulle melko tärkeää	on minulle erittäin tärkeää
1	2	3	4	5
koska				

Oleellista on avata työnhakijan kanssa keskustelu siitä, mitä työn puute juuri hänelle merkitsee sekä arvioida mihin tämä merkityksen anto perustuu ja onko se kenties niin vahva, että jopa saattaa estää lailla työllistymistä. Työn puutehan voi merkitä eri ihmisille eri asioita. Ihmiset ovat erilaisia, heidän elämänsä on erilaista, ja heidän työnsä on erilaista. Yhtäältä työ voi olla ihmiselle monen myönteisen tekijän lähde, mutta myös toisaalta tuntuva rasitus. Jos suhde työhön on neutraali tai välinpitämätön, ei sen menettäminen tunnu missään, ja jos työ on vastenmielistä niin työttömäksi joutuminen suorastaan parantaa elämän laatua. (Poikolainen).

Tyypillisesti työttömyyteen tyytyväisyyden takaa saattaa löytyä työuupumusta tai muuta tyytymättömyyttä aikaisempaan työhön, mihin on haettu ratkaisua irtisanoutumalla työstä. Tällöin työttömyys koetaan myönteisenä verrattuna aikaisempaan työsuhteeseen. Oleellista on tällöin päästä arvioimaan asiakkaan kanssa työuupumuksen tasoa ja syitä tarkemmin sekä sitä, millä keinoin siitä pääsee yli. Kyse on samalla työkyvyn arvioinnista, josta lisää luvussa Työkyvyn arviointi.

Yhtä lailla tyytyväisyyden takaa voi paljastua kulttuuri- tai arvoperustaisia syitä. Varsinkin nuorilla työnhakijoilla työ ei näyttele välttämättä oleellista roolia elämässä tai se koetaan vain instrumentaalisesti, ts. välineenä saavuttaa muita tavoitteita. Näiden asiakasryhmien työttömyyden kokeminen on tietyllä tavalla harkitusti perusteltua. Edelleen kyse voi olla ammatillisesta uudelleenorientoitumisesta, kyllästymisestä entiseen ammattiin ja uuden etsi-

misestä. Työttömyysjakson näkeminen myönteisesti sapattina voi tällöin auttaa työnhakijaa suuntautumaan työrullaan uudella, itselleen sopivammalla tavalla.

Työttömyyden koetut seuraukset riippuvat olennaisesti mm. ihmisen varakkuudesta, sosiaalisista suhteista ja yhteiskunnan tarjoamasta työttömyys- ja sosiaaliturvasta. Sopeutumiskyky ratkaisee työttömyyden seuraukset yksilökohtaisesti. Oleellista tyytyväisyyden/tyytymättömyyden osalta onkin tunnistaa ne asiakkaat, joiden tyytyväisyyden takana on sopeutuminen pitkittyvään työttömyyteen psyykkisenä selviytymismekanismiina. Tällöin työnhakija sopeuttaa ura- ja työllistymisodotuksensa sellaisiksi, että ei joudu sietämään työorientoituneiden tavoitteidensa ja nykytilanteen välistä ristiriitaa. Tällöin myös tilanteen kokeminen muuttuu siedettäväksi. Pitkäaikaiseen työttömyyteen sopeutuminen saattaa myös merkitä sitä, että työnhakija alkaa rakentaa elämäänsä palkkatyöstä riippumattomien arvojen varaan, mikä ei tietenkään sinällään ole ongelma.

Tällaiseen adaptaatioon saattaa liittyä myös työttömyyteen ja työllistymiseensä liittyvien itsensä ulkopuolisten syiden/tekijöiden korostaminen tai jopa täydellinen ulkoistaminen (toki kyse voi olla työnhakijan yleisemmästäkin tavasta selittää elämäänsä). Attribuutiot eli syyselitykset jäsentävät maailmaamme ja ohjaavat toimintaamme. Työttömyyteen ja työllistymiseen (kuten mihin tahansa toimintaamme) voi liittyä pahoja attribuutiovirheitä, jotka voivat olla myös tiedostamattomia ja tahattomia. Suurin osa ihmisistä käyttää syy päätelmiä tehdessään ajattelutapaa, jota kutsutaan minää tukevaksi attribuutiovirheeksi. Tällöin korostetaan omaan itseensä liittyviä tekijöitä onnistumistilanteessa, kun taas epäonnistumisen sattuessa korostetaan ulkoisia, tilanteeseen ja muihin ihmisiin liittyviä syitä.

Samaa ääripäätä, mutta aivan tosin tulkittuna, edustaa puolestaan ns. opittu avuttomuus, joka on eräänlainen epäonnistumiseen johtava toimintatapa. Työnhakijana tai muuten elämässään avuttomaksi oppineella on tapana jättää asiat sikseen, koska hän ei usko omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa, vaan luulee, että epäonnistumiset johtuvat hänestä. Hän ajattelee, että hänessä on pysyviä syitä, jotka johtavat aina epäonnistumiseen. Työnhakija alkaa nähdä työllistymismahdollisuutensa todellisuutta negatiivisempina tai ainakin korostetun pessimistisesti. Hän on passiivinen tai lamautuu kohdatessaan haasteen tai ongelman sen sijaan, että keskittyisi sen ratkaisemiseen (Kattelus 2002).

Ääripäässään kaikki edellä kuvatut ajattelutavat, jotka ovat itse asiassa psyykkistä itse-suojelua, voivat olla korostetun kriittisiä ja muodostua pahimmillaan työnhakijan työllistymisen esteeksi ja itseään ylläpitäväksi kehäksi, josta ulospääsy saattaa vaatia pitkäkestoista motivoivaa ohjausta, tukea ja onnistumisen kokemuksia. Siksi niiden tunnistaminen on tärkeää. Selittäviä ajattelutapoja voidaan arvioida ja sitä kautta ottaa puheeksi esim. pyytämällä työnhakijaa arvioimaan itseään seuraavalla arviointitehtävillä.

Uskon, että työllistymiseni on minusta itsestäni kiinni

ei lainkaan	melko vähän	”50 %/50%”	melko paljon	lähes täysin
1	2	3	4	5

koska

Toinen tapa jäsentää samaa asiaa on seuraava tehtävä. Sen etu on myös siinä, että se ”pakottaa” asiakasta pois yksiuotteisesta ajattelusta hahmottamaan tilanteensa monipuolisesti.

Työllistymiseeni vaikuttavat seuraavat tekijät:

	itseeni liittyvä tekijät	itseni ulkopuoliset tekijät
pysyvät, muuttumattomat tekijät		
tilapäiset, muutettavissa olevat tekijät		

Monet työttömyyden kokemista käsittelevät tutkimukset osoittavat, että työttömyys voi heikentää mielenterveyttä merkittäväällä tavalla. Siksi on tärkeitä tunnistaa erityisesti ne asiakkaat, joille työttömyys merkitsee toimintakykyä lamauttavaa elämäkriisiä. Pahimmillaan tästä voi muodostua työllistymisen este tai ainakin sitä hidastava tekijä. Työttömäksi jäämiseen liittyvä kriisi voi myös virittää uudelleen muita, aikaisemmin tapahtuneita traumaattisia kokemuksia ja saada niistä vahvistusta.

Saija Poijulan teoksessa Miten selviytyä työpaikan menetyksestä(2003, 81-83) esitetään yksinkertainen traumaperäisen stressihäiriön riskin arviointimenetelmä, joka voidaan toteuttaa ohjaustilanteessa. Sen avulla voidaan arvioida minkä tyyppisiä oireita (*mieleentunkevuus-, välttämis- ja/tai ylivireysoireita*) työnhakijalla on ja kuinka paljon niitä esiintyy. Se sisältää kommentteja, joita työnhakija arvioi omakohtaisesti suhteessa työ menetyksen jälkeen esiintyviin tuntemuksiin. Työnhakijaa pyydetään rastiittamaan neljästä vaihtoehdosta se, joka osoittaa kuinka usein hänellä on ollut kyseinen kokemus viimeksi kuluneen seitsemän päivän aikana.

KUINKA USEIN SAMA KOKE- MUS?	Ei lainkaan	Harvoin	Joskus	Usein
1. Kaikki tapahtumasta muistuttavat asiat palautuvat mieleen siihen liittyviä tunteita.				
2. Minulla on nukkumisvaikeuksia.				
3. Muut asiat saivat minut jatkuvasti ajattelemaan sitä.				
4. Tunnen itseni ärtyisäksi ja vihaiseksi.				
5. En antanut asiaa koskevien ajatusten tai siitä muistuttavien asioiden järkyttää tunteitani.				
6. Ajattelin tapahtumaa silloinkin kun minun ei ollut tarkoitus.				
7. Tuntuu kuin tapahtumaa ei olisi ollutkaan tai se tuntui epätodelliselta.				
8. Välttelin tapahtumasta muistuttavia asioita.				
9. Mielikuvia tapahtumasta palasi yhtäkkiä mieleeni.				
10. Olin hermostunut ja säpsähtelin helposti.				
11. Yritin olla ajattelematta asiaa.				
12. Tiedostin, että minulla oli vielä paljon tapahtumaan liittyviä tunteita, mutta en käsitellyt niitä.				
13. Tapahtumaan liittyvät tunteeni olivat ikään kuin turtuneita.				
14. Huomasin käyttäytyväni tai tuntevani ikään kuin olisin ollut jälleen tapahtuman hetkessä.				
15. Minulla on nukahtamisvaikeuksia.				
16. Voimakkaat tapahtumaan liittyvät tunteen valtasivat mieleni.				
17. Yritin poistaa sen mielestäni.				
18. Minulla on keskittymisvaikeuksia.				
19. Tapahtumasta muistuttavat asiat aiheuttivat minussa fyysisiä reaktioita kuten hikoilua, hengenahdistusta, pahoinvointia tai sydämentykytystä.				
20. Näin unta tapahtumasta.				
21. Tunsin oloni valppaaksi ja varuillaan olevaksi.				
22. Yritin olla puhumatta tapahtumasta.				

Vastausten pisteet lasketaan seuraavasti: Ei lainkaan = 0, Harvoin = 1, Joskus = 3, Usein = 5

Kyselystä lasketaan *mieleentunkevuutta* (väittämät 1, 2, 3, 6, 9, 16, ja 20) ja *välttämiskäyttäytymistä* (väittämät 5, 7, 8, 11, 12, 13, 17 ja 22) kuvaavien väittämien pistemäärät. Jos pistemäärien summa on 35 tai enemmän, vastaajalla on traumaperäisen stressihäiriön riski ja hän voi tarvita kriisiterapeutista hoitoa.

Ylivireisyyttä mittaavien väittämien 4, 10, 14, 15, 18, 19 ja 21 pisteitä ei lasketa riskipistemäärään, mutta niitä voidaan tarkastella erikseen. Ylivireisyydellä on vaikutusta erityisesti keskittymiskykyyn, jaksamiseen sekä nukkumiseen ja se lisää ärtyisyyttä.

Pojjulan esittämää arviointimenetelmää voi käyttää ohjaustyössä, muidenkin kuin työttömyyden synnyttämien stressioireiden arviointiin. Muita vastaavia arviointimenetelmiä esitelen työkyvyn arviointia käsittelevässä luvussa.

Työttömyyden kokemisen arviointi em. menetelmillä auttaa kokemukseni mukaan myös ohjauksuhteen luottamuksen syntyä. Ohjattava kokee, että hänen tilanteensa ja kokemuksensa otetaan vakavasti ja siihen kiinnitetään huomiota vaikka arviointi ei nostaisikaan esille toimenpiteiden, esim. hoitoonohjauksen tarpeita.

Työllistymismahdollisuuksien karkea alkuarviointi suhteessa työnhakuammattiin

Työnhakijoiden ohjaus- ja neuvontatyössä voidaan lähestyä työelämä tavoitteita ja ura-ankkureita monella tavalla, mutta esittelen seuraavassa arviointimenetelmän, jossa liikkeelle lähdetään pyytämällä asiakasta asettamaan työnhakuammattinsa järjestykseen ja suhteuttamalla jatkoarviointia työnhakuammattiin/ammatteihin.

Työnhakuammattisi

Mitä työtä haet? Mitä työtä haluaisit tehdä?

Kirjoita seuraaville viivoille korkeintaan 5 työtä/ammattia/työtehtävää, joihin haluaisit/aiot työllistyä. Sinulla on käytössäsi yhteensä 20 pistettä. Jaa ne kohtiin 1-6 sen mukaan millaisen painoarvon haluat antaa ammatille/työtehtävälle. Se työ/ammatti/työtehtävä, jolle annoit korkeimman pistemäärän, on ensisijainen työnhakuammattisi.

	Ammatti tai työtehtävä	pisteet yht. 20
1		
2		
3		
4		
5		
6	Olen valmis ottamaan vastaan mitä tahansa minulle soveltuvaa työtä	

Tämän listauksen jälkeen jatketaan jokaisen työnhakuammattin tarkastelua seuraavien keskeisten työllistymiseen vaikuttavien seikkojen arvioinnin kautta vielä melko karkealla tasolla:

Työllistymiseen vaikuttavien seikkojen arviointi

Työnhakuammatti:																																																				
Motivaationi työllistyä tähän ammattiin on	lähes olematon	0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5	erittäin korkea																																																	
	koska																																																			
Ammattitaitoni on yleisesti ottaen ko. ammatissa/työssä menestymisen kannalta	riittämätön	0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5	täysin riittävä																																																	
osa-alueet, joilla minun pitäisi kehittää osaamistani																																																				
Aiemmat työnantajani ovat arvioineet, että ammattitaitoni on ollut ko. ammatissa/työssä yleisesti ottaen (jos työkokemusta)	riittämätön	0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5	täysin riittävä																																																	
Ammatillinen koulutukseni ko. ammatissa/työssä menestymisen kannalta	riittämätön/vanhentunut	0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5	täysin riittävä/ajan tasalla																																																	
<input type="checkbox"/> tarvittavat ammattipätevyudet ok <input type="checkbox"/> minulta puuttuvat seuraavat ko. ammatissa tarvittavat ammattipätevyudet:																																																				
Työkokemukseni (mukaan lukien ko. ammatin ammatillisessa koulutuksessa oltu aika) ko. ammatista on		<table border="1"> <tr> <td>Vuonna</td> <td>2003</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>2005</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>2005</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>2006</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>2007</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>2008</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>10 12</td> </tr> </table>	Vuonna	2003							2005							2005							2006							2007							2008								2	4	6	8	10 12	työkokemus (kk)
Vuonna	2003																																																			
	2005																																																			
	2005																																																			
	2006																																																			
	2007																																																			
	2008																																																			
		2	4	6	8	10 12																																														
Työkykyni on yleisesti ottaen ko. ammatissa/työssä menestymisen kannalta	lähes olematon	0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5	erinomainen																																																	
Arvioin, että työssäkäyntialueeni yrityksissä tarve palkata työntekijöitä tähän ammattiin on	lähes olematon	0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5	erittäin suuri																																																	
Arvioin, että mahdollisuuteni työllistyä ko. ammattiin ilman mitään toimenpiteitä ovat	lähes olematon	0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5	erittäin hyvät																																																	
Olen hakenut ko. työtä oma-aloitteisesti alan yrityksistä	en lainkaan tai erittäin laiskasti	0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5	erittäin ahkerasti																																																	

Työn teon motivaatioperusta

Edellisellä sivulla esittämäni arviointikohteet ovat niitä, jotka yleisellä tasolla vaikuttavat työllistymismahdollisuuksiin ja työssä menestymiseen. Ensimmäisenä tarkastelussa on motivaatio. Työ ja työllistyminen edellyttävät aina motivaatiota, halua tehdä työtä. Motiivihierarkiat ja keskeiset motiivit ovat yksilöllisiä ja ne muovaavat pohjan yksilön ammatillisen suuntautumisen ymmärtämiselle. Mutta mitä motivaation itsearviointista itse asiassa voidaan ”lukea” sen vahvuuden lisäksi? Mitä sen arviointi hyödyttää?

Motivaation arviointi auttaa hahmottamaan millä perustalla ihminen ohjaa elämäänsä. Ihminen ohjaa elämäänsä asettamalla tavoitteita ja kehittelemällä strategioita niin pääsemiseksi sekä arvioi toimintansa tuloksellisuutta. Hän asettaa tavoitteensa vertailemalla motiivejaan ympäristön antamiin mahdollisuuksiin ja rajoitteisiin. Motiivien erittelyn yksi tarkoitus on juuri päästä tarkastelemaan ovatko työnhakijan työllistymistään määrittävät rajoitteet realistiset? Motivaatiota ei ole tämän vuoksi syytä arvioida pelkästään itsenäisenä tekijänä, vaan suhteessa siihen miten työnhakija asemoi itsensä muiden työllistymiseen vaikuttavien tekijöiden, esim. ammatillisen osaamisen osalta. Näistä saattaa löytyä merkittäviä ristiriitoja: työnhakija saattaa ”kiinnittyä” johonkin ammattiin jo kauan sitten päättyneen (ja ehkä hyvin antoisan ja myönteisen) työsuhteen/ammatin kautta riippumatta siitä onko siihen työllistyminen enää mahdollistakaan. Tämä kiinnittyminen voi olla pahimmissa tapauksessa hyvin vahva ja tulee jälleen ymmärretyksi jossain tapauksessa psyykkisenä itsesuojeluna. Tarrautuminen entiseen on turvallisempaa kuin muutos johonkin, joka merkitsee epävarmuutta. Motivaation arvioinnin yksi tärkeä tehtävä onkin tunnistaa sellaiset työnhakijat, jota kiinnittyvät yhteen työnhakuammattiin erittäin vahvasti, mutta joilla on muiden työllistymiseen vaikuttavien tekijöiden osalta heikot työllistymismahdollisuudet.

Toki motivaatiota voi ja tuleekin arvioida itsenäisenä, arvoperusteisena tekijänä. Kyse on silloin siitä, mihin työnhakija työuransa perustaa. Arviointia voidaan tehdä monella tavalla. Yksi tapa arvioida työmotivaatiota perustuu sen jaotteluun kontakti-, suoritus-, ansio-, riippumattomuus- ja yhteiskunnallisiin motiiveihin. Työnhakijaa pyydetään asettamaan seuraavat motiivit ensin järjestykseen omalta kohdaltaan yleisesti ottaen ja tämän jälkeen arvioidaan miten ko. työnhakuammattissa tämä motiivi osa-alue toteutuu. Tämän jälkeen näitä vertaillaan (mukaillen Näkövammaisten keskusliiton Opas urasuunnitteluun ja työn hakemiseen).

MOTIIVIN LÄHDE	Järjestysasteikolla 1.-4.	Toteutuminen työnhakuammatissa
Sinulla on kontaktimotiivi työhön silloin kun mielelläsi korostat yhteistyötä ja tarkastelet asioita yhteistyön näkökulmasta. Sinulle antavat tyydytystä suhteet työtovereihin, ja kaiken kaikkiaan olet kiinnostunut tiimityöstä ja vuorovaikutuksesta toisten kanssa. Sellainen henkilö, jota kontaktimotiivi ohjaa työssä on usein yhteishenkeä luova tyyppi. Hän arvostaa sekä virallisia että epävirallisia kontakteja.		ei lainkaan melko huonosti melko hyvin erittäin hyvin
Jos Sinulla on pyrkimys kohottaa omaa suoritustasoasi tai pysyttää se mahdollisimman korkealla, työtäsi ohjaa todennäköisesti suoritusmotiivi . Tavoittelet henkilökohtaista vastuuta, ja otat mielelläsi vastaan haasteita ja riskejä työssäsi. Suoritusmotiivin omaksunut henkilö etsii uusia mahdollisuuksia, jos asetetut suoritusavoitteet eivät toteudu ja hän käyttää hyväksi työstä saamaansa palautetta.		ei lainkaan melko huonosti melko hyvin erittäin hyvin
Jos korkea ja aina korkeampi palkka motivoi Sinua työssäsi, niin Sinulla on työhön ansiomotiivi . Palkka on Sinulle statussymboli ja arvostuksen mitta sekä keskeinen ammatin ja työpaikan arvioinnin väline.		ei lainkaan melko huonosti melko hyvin erittäin hyvin
Jos olet vapautta ja vaikutusmahdollisuuksia korostava, niin Sinua ohjaa työssäsi riippumattomuusmotiivi . Tämä on tärkein motiivi yrittäjäksi ryhtymiselle. Työsuhteessakin työskentelee henkilöitä, joille riippumattomuus toimii motivaatiota ylläpitävänä asiana. Heillä tämä tulee esiin sisäisenä yrittäjyytenä - tapana tehdä työtä itsenäisesti ja kantaa vastuuta.		ei lainkaan melko huonosti melko hyvin erittäin hyvin

Ura-ankkurit

Asiakkaan työelämätaavoitteiden ja ammatillisen suuntautumisen perustan arviointia voi tehdä myös käyttämällä Edgar H. Scheinin luomia ura-ankkuri -käsitteitä. Ura-ankkurit ovat yksilön työmotivaation perustana heijastaen samalla hänen arvojaan, asenteitaan sekä kykyjä ja taitoja. Ne muodostuvat yksilön ja ympäristön välisessä vuorovaikutuksessa. Työntekijälle kehittyä vähitellen ammatillinen minäkuva ja koetut arvot ja asenteet heijastuvat työntekijän ja organisaation välisenä sopusointuna tai ristiriitana.

Ankkurit ohjaavat yksilön ammatillisen identiteetin kehittymistä ja vaikuttavat urapäätöksiin. Yksilöllä on taipumus kasvaa ja ankkuroitua havaintojensa ja kokemustensa suuntaan. Ura-ankkuri on siten osa minäkuva. Ammatillinen minäkuva koostuu kolmesta komponentista:

1. Kyvyt ja taidot, jotka pohjautuvat yksilön kykyrakenteeseen ja eri työtehtävissä saatuihin kokemuksiin. Näiden tunnistamisessa voidaan käyttää AVO- ammatinvalintaohjelman (osoitteessa <http://www.mol.fi/avo/avo.htm>) Kykyjen itsearviointi-

ti -osaa. Ohjelma esittää vastaajalle joukon kysymyksiä, joiden avulla hän voi arvioida omia kykyjään. Vastaamisen jälkeen ohjelma antaa yhteenvedon ja näyttää listan ohjelman ammateista ja siitä kuinka ne vastaavat arvioituja kykyjä.

2. Motiivit ja tarpeet, jotka määrittävät, mitä yksilö pohjimmiltaan uraltaan haluaa.
3. Arvot ja asenteet, jotka määrittävät millaisessa työpaikassa ja millaisissa tehtävissä halutaan työskennellä.

Motiiveja ja tarpeita sekä arvoja ja asenteita voidaan arvioida myös AVO -ammatinvalintaohjelman avulla. Ensin ohjelma esittää joukon kysymyksiä, joiden avulla voi arvioida mitä ominaisuuksia työnhakija pitää työssä tärkeänä. Vastaamiseen on oma ohje. Vastaamisen jälkeen ohjelma antaa yhteenvedon vastauksista sekä listan ohjelman ammateista. Ammatit on järjestetty sen mukaan, miten hyvin niissä toteutuvat ne työn piirteet, joita työnhakija on pitänyt tärkeinä. Siinä tapauksessa, että työnhakija on vastannut sekä tämän osan että myös Kiinnostukset -osan kysymyksiin voidaan keskenään kummankin osan ammattilistoja. Nämä voidaan vetää yhteen arvioitavan työnhakuammatin osalta seuraavasti:

Internetissä osoitteessa <http://www.mol.fi/avo/avo.htm> tekemäni arvion mukaan ko. työnhakuammatti sopii minulle seuraavien tekijöiden osalta

(asteikko: 1-5)

kiinnostustyyppini...

kykyni

minulle tärkeät työn ominaisuudet

Työnhakijan ura-ankkureita voi arvioida suoraankin Edgar H. Scheinin valmiin ura-ankkuri luokittelun avulla, koska ihmisiin sopii yleensä joku Scheinin kuvaamista ankkureista. Monet voivat tuntea vetoa useampaankin ankkuriin, mutta valintatilanteessa yleensä yksi ankkuri on ylitse muiden. Työnhakijaa pyydetään asettamaan seuraavat ura-ankkurit ensin järjestykseen omalta kohdaltaan yleisesti ottaen ja tämän jälkeen arvioimaan miten ko. työnhakuammatissa tämä ura-ankkurin osa-alue toteutuu. Tämän jälkeen näitä vertaillaan.

URA-ANKKURI	Järjestysasteikolla 1.-8.	Toteutuminen työnhaku-ammattissa asteikolla: <ul style="list-style-type: none"> • ei lainkaan • melko huonosti • melko hyvin • erittäin hyvin
<p>Johtajuus</p> <p>Tärkeätä: valta, vastuu, vaikuttamismahdollisuudet, uralla eteneminen</p>		
<p>Ammatillisuus</p> <p>Tärkeätä: tekemisen ja osaaminen, eikä niinkään aseman. mahdollisuus käyttää osaamistaan jollakin erityisalueella</p>		
<p>Itsenäisyys, vapaus, riippumattomuus ja autonomia</p> <p>Tärkeätä: saada tehdä työnsä mahdollisimman itsenäisesti, omalla tavallaan, omassa rauhassa ja omien standardien mukaan.</p>		
<p>Elämän ei osa-alueiden kokonaistasapaino</p> <p>Tärkeätä: elämässä tilaa pitää olla myös perheelle ja muulle yksityiselämälle työn lisäksi. Näiden välillä ei saa olla isoa ristiriitaa..</p>		
<p>Luovuus ja yrittäjyys</p> <p>Tärkeätä: tarve ja mahdollisuus luoda ja synnyttää uutta, määrätä itse työn suunta ja tahti, omien toimintamallien luominen ja itsensä toteuttaminen</p>		
<p>Turvallisuus</p> <p>Tärkeätä: työssä olonsa tunteminen turvalliseksi ja vakaaksi ja ennakoitavaksi.</p>		
<p>Palveluhaluisuus</p> <p>Tärkeätä: saada auttaa muita ja tehdä hyvää ja yhteiskunnallisesti merkityksellistä työtä, ihmisarvot</p>		
<p>Haasteiden hakeminen</p> <p>Tärkeätä: kilpailu, haasteet, vaihtelevuus</p>		

Ammatillisen osaamisen arviointi

Osaamiskartoitusten perustehtävä ja sen vaikeudet

Jukka Vatanen (2007) määrittelee työhallinnossa tehtävien osaamiskartoitusten perustehtäväksi yhtäältä oikeiden ehdokkaiden löytämisen työnantajien ilmoittamiin työpaikkoihin nopeasti ja tehokkaasti sekä toisaalta suunnitella niiden pohjalta työnhakijoille koulutusta ja muita työllistymistä tukevia toimenpiteitä. Vatasen mukaan osaamisen arviointi on hankalaa mm. siksi, että työvoimaneuvojat eivät voi millään olla kaikkien alojen erityisasiantuntijoita. Yhdelläkin asiakkaalla voi olla useita ammatteja, jolloin tarkan osaamisen selvittäminen on vähintään haastava tehtävä. Arviointia tehdään pääosin ”kirjoituspöydän takana” tukeutuen todistuksiin ja hakijan suullisesti antamaan tietoon. Ulkopuolelta hankittujen osaamiskartoitusten käyttöön liittyy se hankaluus, että niiden informaatiota ei voi siirtää yksi yhteen työväliytyksen käyttöön URA –järjestelmään.

Työväliytyksen näkökulman lisäksi Vatanen tuo esille motivoinnin näkökulman: osaamiskartoituksen tehtävä on myös auttaa asiakasta tunnistamaan osaamisen kehittämisen (=koulutus)tarpeitaan. Osaamiskartoitusten tuloksista käyty keskustelun tarkoitus on motivoida asiakasta hakemaan erilaisia vaihtoehtoja työllistymisensä edistämiseksi. Motivointitehtävä on tärkeä tilanteessa, jossa työelämän osaamisvaatimukset muuttuvat ja kiristyvät koko ajan, ja jossa työnhakijoilta vaaditaan myös valmiutta hakeutua uusien ammattien pariin. Osaamisen arvioinnin tehtävä palvelutarpeen arvioinnin alkuvaiheessa on osaamisen *näkyväksi* tekeminen. Se, että osaamiskartoitukseen kiinnitetään vakavaa huomiota eikä sitä sivuuteta pelkästään ”asiakaan omana” asiana, tukee aktiivisen työnhakija-asiakkuuden syntymistä ja osaamisen kehittämismotivaatiota.

Ammatillisen osaamisen tai ammattitaidon arviointi on työttömän työnhakijan palvelutarpeen arvioinnin keskeisin arviointikohde. Se on ehkä myös vaikein, koska sillä ymmärretään ja sitä luokitellaan monin eri tavoin. Osaamista tarkasteltaessa käytetään usein käsitteitä ammattitaito, kvalifikaatio ja kompetenssi, joilla eri yhteydessä saatetaan tarkoittaa samoja kutakuinkin asioita. Hanhinen (2007) määrittelee kvalifikaation ja kompetenssin niin, että molemmat ovat ammatillisen osaamisen välttämättömiä osatekijöitä, jotka määrittävät ammatillista osaamista eri näkökulmista. Hannisen mukaan kompetenssikäsitys on yksilön ominaisuuksiin viittaava käsite, kun taas kvalifikaatiokäsitys kertoo vaatimukset, joita tietyssä työssä tulee täyttää. Kompetenssi kohdistuu yksilöön ja kvalifikaatio työhön. Kompetenssi on siis yksilön potentiaalia suoriutua tietyistä työtehtävistä. Kvalifikaatiot ovat työelämästä johdettuja vaatimuksia, jotka määrittävät työntekijän kompetenssia.

Ammatillisen osaamisen arvioinnin vaikeuskerrointa lisää siis se, että ammatillinen osaaminen on aina suhteessa tarkasteltavaan työtehtävään, työpaikkaan, ammattialaan ja tutkintoon. Ammatillisen osaamisen määrittelyn kriteerit vaihtelevat näiden mukaan. Pelkkä kompetenssien arviointi ei sinällään hyödytä mitään, jos samalla ei arvioida niiden käyttökelpoisuutta työmarkkinoilla yleensä sekä eri ammateissa ja yrityksissä. Toki ammatillisesta osaamisesta voidaan erottaa usealla eri alalla tai yleensäkin työelämässä tarvittavat yleiset ammattitaitokvalifikaatiot, mutta eri työnhakuammateissa tai yksittäisissä yrityksissä ja niiden eri tehtävissä tarvittavien ydinkvalifikaatioiden kirjo on valtava.

Luonnollinen arvioinnin kiinne kohta ja rajaaja on työnhakijan työnhakuammatti. Osaamisen arvioinnin lähtökohdaksi on luonnollisesti päästä tarkastelemaan asiakkaan kanssa sitä, onko hänen osaamisensa riittävää työllistymisen ja työssä menestymisen kannalta, vai pitääkö hänen kehittää osaamistaan, ja millä osa-alueella. Keskeistä on haastaa työnhakijaa arvioimaan itse omaa osaamistaan ja pohtimaan sen kehittämiskohtia. Oleellinen kysymys ei ole niinkään se, onko tarkastelukehikko tai käytettävät käsitteet formaalisesti tai teoreettisesti vakuuttavia, vaan, että ne ovat asiakkaalle ymmärrettäviä. Arviointia voidaan tehdä monilla välineillä - tärkeintä on, että sitä tehdään.

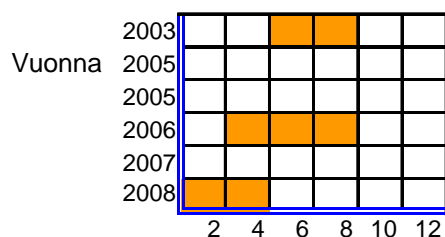
Tehtävä-, yritys ja ammattikohtaisen teknisen osaamisen karkea alkuarvio

Petteri Niitamo (2003) jakaa osaamisen kahteen osa-alueeseen: tekniseen ja henkilökohtaiseen. Teknisten kompetenssien ja osaamisen vaihtelualue on suuri. Eri toimialojen, erilaisten työtehtävien ja eri organisaatioissa tärkeiden teknisten kompetenssien suuri kirjo merkitsevät sitä, että osaamista voidaan periaatteessa määritellä miltei rajaton määrä. Henkilökohtainen osaaminen puolestaan tarkoittaa Niitamon mukaan toimialasta, organisaatiosta ja usein tehtävästään riippumattomia osaamisen alueita. Nämä koskevat yleensä ongelmanratkaisutoimintaa, vuorovaikutusta ja johtamista. Nämä ovat teknisiin kompetensseihin verrattuna laajalaisempia ja joustavampia.

Tässä esityksessä keskitytään palvelutarpeen ensi vaiheen arviointiin, jossa voidaan lähteä liikkeelle sivulla 18 esitetystä karkean tason arvioinnista. Siinä työnhakijaa pyydetään ensin arvioimaan, millaiseksi hän kokee ammattitaitonsa *yleisesti ottaen* työnhakuammattissaan menestymisen kannalta. Arvio voidaan suunnata myös johonkin tiettyyn yritykseen ja/tai suppeampaan työtehtävään. Samassa yhteydessä häntä pyydetään jo mainitsemaan tärkeimpiä osa-alueita, joissa hän kokee olevan kehittämistarpeita. Samoin häntä pyydetään ilmaisemaan aiemmilta työnantajilta saamansa arvio (jos työkokemusta on). Tässä voidaan tietenkin käyttää vertailupohjana työtodistuksia.

Tämän yleisen tason arvion tehtävä on lähinnä seuloa esiin ääripäiden työnhakijat, joiden käsitys omasta osaamisesta on pahasti vääristynyt puoleen tai toiseen. Tällaisia ovat henkilöt, jotka yliarvioivat osaamisensa eivätkä näe osaamisensa oleellisia puutteita eivätkä siten niiden merkitystä työllistymisensä esteinä. Toisessa ääripäässä ovat työnhakijat, jotka selvästi aliarvioivat osaamistaan ja rajaavat tämän vuoksi itse mahdollisuuksiaan. Selkeän aliarvioinnin takaa voi löytyä hakijan persoonallisuuteen ja/tai latistaviin (työ)elämäkokemuksiin perustuvaa epävarmuutta, joiden pois työstäminen on tärkeää.

Mahdollisen vääristymän löytämiseksi työnhakijan yleisarviota tulee verrata *työkokemuksen pituuteen, osaamisen vanhenemiseen ja koulutukseen*. Arvioinnissa on tärkeää tarkastella työkokemuksen (johon voidaan halutessa sisällyttää myös ko. ammattiin liittyvissä ammatillisissa opinnoissa käytetty aika) pituuden lisäksi myös sitä koska viimeisin työsuhde alalla on ollut, koska ammattitaitovaatimukset muuttuvat nykyään nopeasti lähinnä tekniikan kehittymisen vuoksi. Esim. jos työnhakija on työskennellyt arvioitavassa ammatissa yhteensä vaikkapa kuusi vuotta, mutta edellisestä työsuhteesta ko. työssä on vierähtänyt samoin yli kuusi vuotta, alkaa osaaminen olla monissa ammateissa jo vanhentunutta. Tätä voidaan kuvata sivulla 18 esitetyllä taulukolla, johon väritetään työkokemus.



Työnhakijan työkokemus voi saada esim. yllä olevan kaltaisen kuvaajan. Kaikki työnhakijat eivät osaa hahmottaa edellisen kaltaista visualisointia, mutta osalle visualisoinnista on hyötyä: se tekee työkokemuksen (tai sen puutteen) näkyväksi ja helpommin tarkasteltavaksi. Mukaan tarkasteluun on hyvä ottaa myös työnantajilta saatu palaute ko. työssä (jos työkokemusta on kertynyt). Kuvaaja on myös puheeksi oton väline tilanteissa, joissa hakijan arvio omasta osaamisesta on pahasti vääristynyt. Voidaan sanoa: ”Nythän näyttää siltä, että osaamisesi....”.

Osaan.fi

Ammatillisen osaamisen arviointi pelkästään työkokemuksen pituuden ja ammattitaidon mahdollisen vanhentumisen osalta ei tietenkään riitä, koska ammatillista osaaminen taso riippuu suuressa määrin saadusta koulutuksesta, joka voi olla osoitettu myös tutkinnoissa.

Siksi myös karkea arviointi työssä tarpeellisten tai välttämättömien tutkintojen, pätevyyksien ja koulutuksien osalta on välttämätöntä.

Tutkintotavoitteisen koulutuksen lähtötason arvioinnissa käytetään usein siihen kehitettyä ammatillisen osaamisen arviointivälinettä eli OSAAN.FI –arviointityökalua (osoitteessa www.osaan.fi). Tällä työkalulla voi arvioida osaamista suhteessa näyttötutkintojen perusteisiin myös niiden työnhakijoiden kohdalla, joilla on jonkin alan työkokemusta, mutta ei tutkintoa. Arvion jälkeen ohjelma antaa tuloksena listan vastauksista sekä graafiset kuvaajat osaamisvaatimusten keskiarvoista. Ohjelman käyttökelpoisuutta työnhakijoiden osaamisen arvioinnissa rajoittaa se, että osaamisvaatimusten kieli on suoraan tutkintovaatimuksista eikä aina kovin ymmärrettävää. Sen kunnollinen hyödyntäminen saattaa edellyttää ko. tutkinnon vaatimukset tuntevan henkilön ”tulkinta-apua.” Ohjelmasta on suuri apu siinä, että se auttaa ymmärtämään kuinka laajasta asiasta on kyse kun puhutaan alan perusosaamisesta.

Teknisen osaamisen yksityiskohtaisempi arviointi

Teknisen ammattitaidon arvioinnin ongelma on siis sen suuri kirjo: kaikkien tehtävien ja ammattien kvalifikaatioita ei voida edes kuvitella määritettävän valmiiksi niiden lukuisuuden vuoksi. Toisaalta ne muuttuvat koko ajan ja eroavat yrityskohtaisesti toisistaan, minkä vuoksi tyhjentävää listausta ei koskaan tehdä. Mutta voidaanko (käyttäen Niitamon termiä) teknistä ammatillista osaamista arvioida universaaleilla, monessa erilaisessa ammatissa, tehtävässä ja yrityksessä käytettävillä yksinkertaisilla arviointivälineillä? Tai onko sellaisia edes mahdollista kehittää koska osaamisvaatimukset ja työn sisällöt ovat niin erilaisia? Tähän ei varmaan koskaan päästä mutta osaamisen kehittämisen/koulutustarpeen karkean tason arvioinnissa riittävät yksinkertaisemmatkin välineet.

Työnhakijoiden osaamisen arvioinnissa on hyödyllistä lähteä ensisijaisesti *jokapäiväisen perustyön, tavaroiden tai palvelujen tuottamisen, arvioinnista* käyttäen ilmaisuja ja käsitteitä, jotka ovat ohjattavalle työnhakijalle tuttuja, koska osaamisen arviointi ohjaustilanteessa on oltava asiakkaalle ymmärrettävää. Ammattitaitokäsitettä voidaan lähestyä tällöin hyvin käytännöllisesti: ammattitaito on jotain, joka liittyy konkreettiseen tekemiseen ja sen tulokseen, *työssä onnistumiseen*.

Mutta miten tämä ”perustyö” määritellään ja ilmaistaan? Yksinkertaisimmillaan sen tunnistaa siitä, että se on ilmaistu ammatti- tai tehtävänimikkeessä. Se on sitä työtä, jota teemmään työnantaja palkkaa työntekijöitä. Muu tehtävä työ on yleensä tätä työtä tukevaa työtä, joka luo edellytyksiä varsinaiselle tuotannolle. Tällaista tukevaa työtä on esim. kokouksiin osallistuminen ja siinä tarvittava osaaminen liittyy sosiaalisiin taitoihin ja vaikkapa kokous- ja neuvottelutekniikan hallintaan. Tämän erottaa varsinaisesta perustyöstä se, että työntekijän

työsopimuksessa ei lue nimikkeenä ”kokouksiin osallistuja,” vaan esim. siivooja, hitsaaja tai kokki.

Kun osaamisen arvioinnin lähtökohdaksi otetaan tuotannollisen perustyön arviointi, joudutaan tapauskohtaisesti määrittelemään arviointikohteet, ts. työn sisällöt. Pitääkö työvoimavirkailijan tai ohjaajan olla siis jokaisen alan erityisasiantuntija, joka kykenee määrittämään alan kuin alan keskeiset tehtävät? Näin ei tietenkään tarvitse olla, vaan tässä määrittelyssä työnhakijalla itsellään on tärkeä rooli. Ammatillisen osaamisen kuuluu myös työn kokonaisuuden ymmärtäminen, mikä näkyy nimenomaan siinä, että kyseinen henkilö osaa määritellä mitä keskeisiä tehtäväkokonaisuuksia työhön liittyy sekä miten nämä on määriteltävissä edelleen pienemmiksi osa-alueiksi. Jos hän ei kykene tällaiseen peruslistaukseen, voidaan kysyä onko hänellä riittävä ymmärrys ko. työstä kokonaisuudessaan. Tälle listaukselle tulee varata jonkin verran aikaa, mutta se tapahtuu yleensä kohtuullisen nopeasti kun työnhakijaa pyydetään muistelemaan esim. edellistä työsuhdettaan tarkasteltavassa ammatissa ja mitä tehtäviä siihen kuului.

Teknisen osaamisen arviointikohteet ja -ulottuvuudet

Millä ulottuvuuksilla ja kriteereillä työn tekemistä on tarpeellista arvioida? Asiaa voi avata työn tekemisen tehokkuuden käsitteen kautta. Työn tehokkuus koostuu työsuorituksen ja sen tuotoksen (tuote tai palvelu) edellyttämien resurssien (panosten) ja tulosten/vaikutusten (tuotos) suhteesta. Osaamisen arviointi on itse asiassa tehokkuuden arviointia. Työn tehokkuus syntyy siitä, että tehdään oikeita asioita oikeilla tavoilla, ts. tehdään mitä pitääkin eikä tuoteta siinä sivussa vahinkoa, joka mitätöi työn arvon. Toki tällöin tulee muistaa, että tehokkuutta voi vähentää myös työntekijästä riippumattomat seikat, esim. organisaation toimimattomuus. Osaaminen on aina myös organisaation eikä pelkästään yksilön ominaisuus.

Asiaa voisi kuvata esimerkillä huoneiston pintaremontista ja siinä yhteydessä maalarin työn ja osaamisen arvioinnista. Jotta maalarin työ olisi tehokasta, hänen tulee tehdä työ tavoiteajassa, jonka rajat määrittää työn myyntihinta. Tehokkuuden yksi määre on siis suoritusnopeus tai -aika. Toiseksi maalarin odotetaan tekevän työtä tietyllä itsenäisyydellä, koska kaikki ohjaus, jota hän tarvitsee vähentää työn tehokkuutta. Periaatteessa tämä lisää ko. kohteessa tarvittavaa kokonaistyöaikaa, ja on siten suoritusajan johdannainen, mutta käytännössä on helpompi arvioida itsenäisyyttä omana kohtanaan. Kolmanneksi työtä pitää tehdä turvallisesti ja muutenkin oikein, jotta ei syntyisi sellaisia kielteisiä vaikutuksia, joka syö työn tehokkuutta. Vaikutukset voivat kohdistua työntekijää itseensä, työtovereihin, asiakkaaseen, sivullisiin tai ympäristöön. Jos maalari tekee työtään ergonomisesti väärin ja joutuu sen vuoksi sairas-

lomalle, viime kädessä myös työn tehokkuus vähenee. *Yleisemmin voidaan puhua työsuorituksen virheettömyydestä suhteessa sille asetettuihin reunaehtoihin.*

Työtä määrittäviä ja rajoittavia seikkoja ovat mm. työmääräykset, ohjeet, lainsäädäntö, ko. työn teoriapohja ja eettinen pohja. Tähän kuuluvat myös kirjoittamattomat säännöt, joita alalla ja työssä yleisesti noudatetaan. Virheetön työ on siis työn tekemistä sille asetettujen reunaehtoien mukaan niin, ettei tehdyn työn arvo mitätöidy.

Itse työsuorituksen lisäksi tehokkuuteen vaikuttaa työn tuloksen (tuotteen tai palvelun) laatu ja vaikutukset. Työsuoritusta ja työn tulosta ei tosin ole varsinkaan palvelujen osalta aina helppoa erottaa. Jos maalarin laittaa seinään väärät tapetit ja joutuu vaihtamaan ne, tai maalarin työn jälki ei sellaista, että asiakas ei hyväksy sitä, työn taloudellisuus kärsii. Tulokseen ei saa myöskään liittyä sellaisia tuoteriskejä, jotka myöhemmin toteutuessaan mitätöi työn arvon ja tehokkuuden. Liiketaloudellisesti ajatellen tämä palautuu kannattavuuteen. Osaaminen on siis sitä, että työtä tehdään niissä kannattavuusrajoissa, joka ko. yrityksessä, työtehtävässä tai alalla määräytyy aina erikseen.

Miten tämä kaikki liittyy työnhakijoiden ammatillisen osaamisen arviointiin? Em. mainittuja seikkoja voidaan käyttää yksinkertaisina minkä tahansa tuotannollisen työn ja siinä vaadittavan ammatillisen osaamiseen arviointitulottuvuuksina.

Kun halutaan saada selvyyttä ammatillisen osaamisen laajuudesta tai monipuolisuudesta, työ voidaan halutessaan pilkkoa vaikka kuinka pieniin osatekijöihin ja -tehtäviin sen mukaan miten aikaa on käytössä ja kuinka kattava arviointi voidaan tehdä. Rajaus voidaan tehdä eri ympäristöjen/yritysten mukaan.. Nämä ovat siis ammatillisen osaamisen *arviointikohteita*, ja ne kuvataan pääosin työn tekemistä ilmaisevina *verbeinä* (tapetointi, koneenasennus, teräslangan suoristus...).

Hyvän osaamisen kriteerinä voidaan käyttää työsuorituksen nopeutta, itsenäisyyttä sekä työn ja sen tuloksen virheettömyyttä niille asetetuissa rajoissa ja reunaehdoissa. Arviointi voidaan tehdä käyttäen apuna seuraavalla sivulla esitettyä taulukkoa. Akatemiseen tietotyöhön se ei välttämättä sovi hyvin.

Tarkastelun pohjana työnhakija käyttää aikaisempaa työkokemustaan ko. työssä. Arvioinnissa voidaan todeta, että osaamista ei ole lainkaan tai että se on täysin riittävää. Jos arvioidaan, että osaamisessa on puutteita, lähdetään näitä paikallistamaan olettamalla, että osaamisen puute/heikkous näkyy jollain lailla. Siispä kysytään *miten osaamisvajae ilmenee käytännössä ja toisaalta mistä se johtuu*. Parempi termi tässä yhteydessä on *kehittämiskohde*.

Mahdollisia osaamisvajaita (kehittämiskohteita) ja niiden syitä tarkasteltaessa työn suorituksen aikaa (nopeutta), itsenäisyyttä ja virheettömyyttä voidaan käsitellä itsenäisinä tekijöinä, mutta osin myös toisiaan selittävinä. Usein osaamispuutteet näkyvät monilla osa-alueilla ja ovat syys-seuraussuhteessa toisiinsa. Esim. työkalun väärä käyttö voi synnyttää turvallisuus-

riskin. Työn suoritusnopeus kertoo toisaalta työskentelyn *ripeydestä*, mutta sen puutteet voivat johtua myös siitä, että työtä tehdään käyttäen tehottomia ja hitaita työmenetelmiä. Liian hidas työskentely voi liittyä myös suorittajan perfektionismiin tai itseluottamuksen puutteeseen persoonallisena ominaisuutena, tai huonoon työmotivaatioon.

AMMATILLISEN OSAAMISEN (TEKNINEN OSAAMINEN) ARVIOINTIKEHIKKO

Tuotannon perustyö (tuotteiden tai palvelujen tuottaminen)	ei osaa/hallitse lainkaan	Kehitettävää: <ul style="list-style-type: none"> • työskentelynopeudessa • itsenäisyydessä • materiaalien, aineiden ja välineiden (koneet, laitteet, työkalut, ohjelmat...) sekä työmenetelmien valinnassa ja käytössä • työn vaiheistuksessa (työjärjestys, aikataulutus) ja sovittamisessa muiden tekemään työhön • työn dokumentoinnissa • työ- ja/tai ympäristöturvallisuuden hallinnassa • siisteyden ja järjestyksen ylläpidossa • työn lopputuloksen laadussa • ko. työhön/tehtävään suhtautumisessa • eettisten ja/tai esteettisten periaatteiden noudattamisessa • ammatin teoretiedon hallinnassa 	osaaminen riittävää <ul style="list-style-type: none"> • suoritus aika ok • ohjauksen tarve vähäinen • työsuoritus ja työn laatu virheetöntä 	tärkeys työllistymisen kannalta (asteikko 1= ei tärkeä...5=erittäin tärkeä)
Tehtäväkokonaisuus 1		Kehitettävää: Johtuu:		
tehtävä 1/1		Aiheuttaa: Kehitettävää: Johtuu:		
tehtävä 2/1 jne.		Aiheuttaa: Kehitettävää: Johtuu:		
Tehtäväkokonaisuus 2		Aiheuttaa: Kehitettävää: Johtuu:		
tehtävä 1/2		Aiheuttaa: Kehitettävää: Johtuu:		
tehtävä 2/2 jne.		Aiheuttaa: Kehitettävää: Johtuu:		

tuotannon perustustyötä tukeva työ		Kehitettävää:		
Tehtäväkokonaisuus 1		Kehitettävää:		
tehtävä 1/1		Kehitettävää:		
tehtävä 2/1 jne.		Kehitettävää:		

Osaamien puutteiden syitä voidaan etsiä myös suoraan työnhakijan kompetenssien puutteista. Tämä tapahtuu yksinkertaisesti kysymällä mistä osaamisen puute/heikkous johtuu. Syitä voidaan jäljittää puutteisiin eri kompetenssialueilla, joihin kuuluvat motoriset tekijät (mm. kätevyys), kognitiiviset tekijät (tieto eri muodoissaan, älylliset taidot), affektiiviset tekijät (mm. asenteet, arvot, motivaatio), persoonallisuuden piirteet (mm. itseluottamus) sekä sosiaaliset taidot (mm. kommunikaatio- ja ihmissuhdetaidot) (Hanhinen). Näihin liittyvien syiden tarkemmassa paikallistamisessa voidaan käyttää toisaalla tässä esityksessä esiteltyjä arviointivälineitä. Toki takana voi olla yksinkertaisempiakin syitä, kuten vähäinen työkokemus tai puuttuva koulutus. *Kehittämiskohteiden tunnistamisen ja niiden taustatekijöiden paikallistamisen pohjalta asiakkaalle voidaan suunnitella hänen työllistymistään tukevat palvelut.* Ilman tällaista syyn paikallistamista osaamisen arviointi jää pelkäksi toteavaksi vikalistaksi ilman ratkaisuyritystä.

Edellä kuvattua ammatillisen osaamisen arviointikehikkoa voidaan käyttää aiemman työkokemuksen arvioinnin lisäksi työssäoppimisjaksojen, työharjoittelun, työelämävalmennuksen, työkokeilujen ym. yrityksissä ja työpaikoilla tapahtuvien jaksojen arvioinnissa, jolloin arvioijina voidaan käyttää työnhakijan itsensä lisäksi työnantajia ja työtovereita, jolloin arviointi syvenee ja laajenee. Kun päästään keskustelemaan kehittämistarpeiden taustoista, ts. siitä, missä osaamisvajeita on nähty olevan, päästään myös kiinni erilaisiin tulkintoihin asiasta. Työnantajalle tulkinta työnhakijan tulkinta oma-aloitteisuuden puutteesta voikin tarkoittaa työnhakijan näkökulmasta huonoa opastusta työhön. Tarkastelu kääntyykin tällöin usein kysymykseksi muusta kuin pelkästä yksilön osaamisesta.

Kaikille ammanteille yhteisten taitojen ja yleisten työelämävalmiuksien arviointi

Asiantuntijoiden keskuudessa vallitsee kovasti erimielisyyttä siitä, mitä ovat työelämän yleiset ammattitaidot ja kuinka niitä jaotellaan ja puetaan sanoiksi. Puuttumatta sen enempää tähän pohdiskeluun, lähdän liikkeelle Marketta Saastamoisen (2007) kuvaamasta Essenital Skills -jaottelusta, joka on riittävän tarkan kehikon työnhakijan palvelutarpeen arviointia varten. Jaottelu perustuu kanadalaiseen tutkimukseen, jossa pyrittiin tunnistamaan lähes kaikissa ammanteissa ja arjen toiminnoissa tarvittavia taitoja. Se, onko jaottelu looginen ja yhdenmukainen muiden jaottelujen kanssa, ei ole tässä yhteydessä oleellista. Oleellista ei ole myös-

kään kyseenalaistaa ko. taitojen määritelmiä, ottakaamme ne tällä kertaa sellaisinaan. Työelämässä oleellisia yhteisiä taitoja/kykyjä ovat:

TAITO	LYHYT KUVAUS
Luku- ja kirjoitustaito	Kyky ymmärtää ja käyttää suorasanaista työelämän tietotekstejä työn teossa. Kyky kirjoittaa työelämässä tarvittavia tekstejä ja täydentää asiakirjoja
Dokumenttien käyttö	Kyky löytää ja soveltaa arkielämässä yleisten ohjeiden, aikataulujen, lomakkeiden, kuvioiden, taulukoiden, karttojen ja erilaisten kuvallisten esitysten sisältämää tietoa
Määrällinen lukutaito eli <i>laskutaito</i>	Kyky soveltaa luettuun tekstiin liittyvää numerotietoa ja käyttää peruslaskutoimituksia ja työssä tarvittavia mittalaitteita
Suullinen kommunikointi	Kyky esittää suullisesti ajatuksia ja välittää työryhmässä tarvittavia tietoja niin, että estetään työn suorittamisen kannalta oleellisia riskejä ja saavutetaan asetetut tavoitteet
Ajattelutaidot	
<ul style="list-style-type: none"> ongelmanratkaisutaidot 	Kyky löytää ratkaisun työssä esiintyviin ongelmiin, olivatpa ne teknisiä, ihmisten välisiä tai erilaisiin työtilanteisiin liittyviä
<ul style="list-style-type: none"> päätöksentekotaidot 	Kyky tehdä työn suorittamisen kannalta järkeviä päätöksiä
<ul style="list-style-type: none"> kriittinen ajattelu 	Kyky arvioida ideoita ja tietoa käyttäen objektiivisia kriteereitä ja tehdä harkittuja päätöksiä
<ul style="list-style-type: none"> työtehtävien suunnittelu- ja järjestelytaidot 	Kyky suunnitella ja järjestää omia työtehtäviä sekä organisaatioon liittyvä suunnittelu
<ul style="list-style-type: none"> merkittävä muistin käyttö 	Kyky käyttää muistia merkittävällä tai poikkeavalla tavalla – kyse ei ole normaalista muistin käytöstä
<ul style="list-style-type: none"> tiedon löytäminen 	Kyky löytää kaikki työn suorittamisen kannalta tarpeelliset tietolähteet, kuten tietokannat, julkaisut, asiantuntijat
Toisten kanssa työskentely	Kyky suoriutua omista työtehtävistä, joissa tarvitaan vuorovaikutusta muihin työntekijöihin ja itsekuria selvittää yksin työskentelyä vaativista tehtävistä sekä tarvittaessa osallistua esim. tiimin johtamiseen
Tietokoneen käyttötaito	Kyky selviytyä tietokoneen käyttöä vaativista työtehtävistä, jotka voivat vaihdella yksinkertaisista peruskäskyjen noudattamisista asiantuntijatehtäviin
Jatkuva oppiminen	Tietoa siitä, kuinka voi oppia jatkuvasti muuttuvassa työelämässä tarvittavia taitoja, minkälaisia omat oppimistyylit ovat ja kuinka pääsee käsiksi erilaisiin oppimismateriaaleihin ja -mahdollisuuksiin. Tähän liittyy myös kyky hankkia työssä tarvittavaa tietoa työterveydestä ja –turvallisuudesta määräysten ja työolosuhteiden muuttuessa

Palvelutarpeen arvioinnin perustasolla keskitytään tunnistamaan näihin liittyviä merkittäviä puutteita, sen hienojakoisempaan arviointiin ei ole perustasolla tarvetta eikä ”jokamiehen” välineitä.

Luku- ja kirjoitustaito

Työelämässä on todella vaikeata selviytyä ilman toiminnallista luku- ja kirjoitustaitoa, jonka tasovaatimus tosin vaihtelee ammateittain. Eritasoiset lukivaikeudet ovat melko yleisiä. Ne voivat ilmetä lukemisessa, kirjoittamisessa ja/tai luetun ymmärtämisessä. Lukivaikeus ei tarkoita luku- ja kirjoitustaidottomuutta. Luku- ja kirjoitustaitoon liittyvien vaikeuksien arviointi on tärkeää myös siksi, että lukivaikeuksiin voi liittyä muitakin oppimisvaikeuksia ja sen taustalta voi löytyä muita kognitiivisia eli tiedonkäsittelyn vaikeuksia (Erilaisen oppijan käsikirja 2007).

Työnhakijoiden palvelutarpeen arvioinnissa voidaan alkuvaiheessa käyttää erityisopettaja/lukitestaaja Anna- Maija Hintikan kehittämää tarkistuslistaa eli pikalukitestiä lukivaikeuden tunnistamiseksi. Tällöin on muistettava, että se on suuntaa-antava. Testi löytyy internetistä osoitteesta <http://www.lukineuvola.fi/tietopankki/pikalukitesti.html>, jossa siihen saadaan valmis pisteytys. Toki testin voi tehdä paperillakin. Lukivaikeudesta voi kertoa myös asiakkaan pyyntö täyttää lomakkeita hänen puolestaan, koska ”silmlälasit ovat jääneet kotiin.” Tällöin asian puheeksiotto on tarpeellista. Mikäli pikalukitesti antaa syytä epäillä lukivaikeutta, voidaan asiakas ohjata esim. lähimpään aikuisoppilaitokseen tarkempaan arviointiin tai tehdä se itse käyttäen Niilo Mäki Instituutin lukemisen ja kirjoittamisen seulontatestiä.

Dokumenttien käyttö

Dokumenttien käyttötaitoa ei voida pitää itsenäisenä osaamisalueena, vaan se voi liittyä sekä lukemisen ja kirjoittamisen taitoon, matemaattisiin kykyihin ja taitoihin ja/tai muihin kognitiivisiin kykyihin, esim. hahmottamiseen ja keskittymiseen/tarkkaavaisuuteen. Yksikertaisena mittarina tässä voidaan käyttää työhallinnossa tehtävien lomakkeiden täyttämistä: mikäli niiden täyttäminen on asiakkaalle hankalaa, voi takana olla pysyvämpiäkin tekijöitä. Vaikeudet voivat näkyä myös siinä, että asiakas karttaa kulkemista julkisilla kulkuneuvoilla, koska ei osaa lukea aikatauluja, tai että hän varmistaa samansa kirjallisen tiedon *suullisesti useita kertoja*. Karkeana mittarina tässä (kuten monessa muussakin arviointikohteessa) voidaan siis käyttää asiakkaan korostunutta *välttelyä ja varmistamista*. Toki tällöin on muistettava, että takana voi olla muitakin tekijöitä.

Määrällinen laskutaito ja ”huono matematiikkapää”

Työelämässä tarvitaan hyvin eritasoisia matemaattisia taitoja ja kykyjä. Yleisti ottaen jokapäiväisessä työssä pärjätään peruslaskutoimituksien hallinnalla sekä yksinkertaisilla mittauksilla ja prosenttilaskuilla. Yleensä työssä käytetään tukena valmiita taulukoita sekä muita apuvälineitä kuten laskimia, mittalaitteita ja tietokoneita, jotka nopeuttavat mekaanisia laskutoimituksia ja mittauksia.

Aikaisempi menestys (ja mahdollinen erityisopetus) koulussa matematiikassa ja matemaattisissa aineissa voi kertoa asiakkaan matemaattista oppimisvaikeuksista ja puutteista matemaattisissa kyvyissä, mutta yhtä lailla myös opiskelumotivaation puutteesta kyseisenä aikana. Matemaattiset oppimisvaikeudet ovat tietenkin mahdollisia ja tärkeitä tunnistaa, mutta usein kyse onkin aikaisempien huonojen oppimiskokemusten synnyttämästä vääristyneestä kuvasta itsestä oppijana, tässä tapauksessa matematiikan oppijana, mikä estää pahimmillaan asiakasta hakeutumasta koulutukseen ja aloille, joissa hän ei kuvittele pärjäävänsä heikon ”matematiikkapänsä” vuoksi.

Usein tämän kysymyksen aukaisemiseksi riittää ongelmalähtöisyys eli kysymys: ”onko sinulla huono matematiikkapää.” Mikäli asiakas vastaa kysymykseen myöntävästi, riittää, kun asiakasta pyydetään listaamaan millaisia ongelmia tämä aiheuttaa jokapäiväisessä arkielämässä ja työelämässä ja onko huono ”matematiikkapää” estänyt asiakasta toteuttamasta haaveitaan/suunnitelmiaan. Huomattavaa on, että haitat ja ongelmat eivät ole pelkästään konkreettisia ja suoraan havaittavia tyyliin ”en osaa auttaa lastani kotitehtävissä tai en osaa tarkistaa saamaani palkkaa”, vaan niihin saattaa liittyä myös monenlaisia kielteisiä tunteita, esim. häpeää. Ongelman vakavuutta voi pyytää arvioimaan esim. asteikolla 1-3, jossa 1= vähäinen haitta, 2=kohtuullinen haitta ja 3= suuri haitta. Tämän jälkeen puutetta voi lähteä jäljittämään tarkemmin eri osa-alueilta, aluksi kokonaisluvuilla tehtävien yhteen-, vähennys-, kerto- ja jakolaskutaidon puutteista ja tämän vastaavista laskutoimituksista murto- ja desimaaliluvuilla. Syitä voi löytyä myös perusmittaustaidoissa (pituus, pinta-ala, tilavuus...) ja prosenttilaskutaidoissa.

Heikot matemaattiset kyvyt ja/taidot ovat aiheuttaneet/aiheuttavat seuraavia ongelmia/haittoja

Arkielämässä	Työelämässä	Työelämään liittyvien haaveiden/ suunnitelmien toteuttamisen osalta

Vääristynyt käsitys itsestään ”matematiikkapään” osalta on hyvin yleistä ja se voi olla hyvin invalidisoivakin. Sen muuttaminen edellyttää usein tämän käsityksen ja siihen liittyvien tunteiden käsittelyä, poisoppimista ja korjaavia kokemuksia. Monelle aikuiselle on helpotavaa oppia sellaisia matemaattisia taitoja, joita he eivät ole kuvitelleekaan voivansa oppia.

Suullinen kommunikointi

Edellisen tapaan suullista kommunikointikykyä tai taitoa on vaikea lähestyä itsenäisenä kykynä ja/taitona, vaikka toki se sitä jossain määrin onkin. Tällöin puhutaan pikemminkin esiintymis- ja ilmaisutaidosta. Suullinen kommunikointi liittyy sekä iän ja osaamien myötä kasvavaan verbalisointikykyyn että itsevarmuuteen. Sen takaa voi löytyä muitakin persoonallisuuteen ja temperamenttiin liittyviä syitä, mutta myös erilaisia tilannetekijöitä ja ikävien kokemusten synnyttämiä tunnereaktioita, mm. jännittämistä sosiaalisissa tilanteissa.

Palvelutarpeen arvioinnissa suullista kommunikointia voidaan lähestyä samoin kuin matemaattisia taitoja, kysymällä kokeeko asiakas suullisen kommunikoinnin yleisesti ongelmalliseksi kohdallaan, sekä tarkastelemalla mahdollisia ongelmia käyttäen ongelmaa kuvaavaa ja paikallistavaa tarkastelukehikkoa. Keskeisenä kriteerinä voidaan pitää sitä, saako työnhakija asiansa ilmaistuksi ja hoidettua suullisesti, mutta myös tilanteisiin liittyvät vahvat epämuksuvat tunteet, esim. pelko. Mahdollisia ongelmien astetta voi mitata samalla tavalla kolmiporaisesti kuin edellä matemaattisten ongelmien haitta-astetta mitattaessa.

Puutteellinen suullinen kommunikointitaito (puhuminen) aiheuttaa/on aiheuttanut minulle seuraavia ongelmia/haittoja

Arkielämässä	Työelämässä	Työelämään liittyvien haaveiden/ suunnitelmien toteuttamisen osalta

Huomattavaa on, että suulliseen kommunikaatioon voi liittyä ongelmia määrä-akselilla: sekä suullisen kommunikaation puute että liiallisuus ovat häiritseviä käyttäytymispiirteitä. Häiritsevän puhelijas henkilö ei välttämättä edes tiedosta liiallista puheen tuottamistaan eikä sen vaikutuksia hänen työllistymiseensä ja/tai työssä menestymiseensä. Hän ei siis koe puhe-
liaisuuttaan hankalaksi tai häiritseväksi. Puheen tuottamisessa voi olla myös äänen käyttöön liittyviä ongelmia (äänen volyyymi ja puherytmi, änkytys). Myös puheen tuottaminen riittävän loogisessa ja ymmärrettävässä muodossa voi olla hankalaa, mikä ilmenee ”asiasta toiseen” hyppimisenä. Näissäkin asiakkaan kokemus voi olla täysin erilainen kuin ulkopuolisen ar-

vioijan, esim. virkailijan, ja vaatii suurta hienotunteisuutta ja vaikean asiaan puheeksi ottamisen kykyä esittää tämä havaintoristiriita.

Ajattelutaidot

Edellä ajattelutaitoihin sisällytettiin mm. ongelmanratkaisutaidot, päätöksentekotaidot, kriittinen ajattelu, työtehtävien suunnittelu- ja järjestelytaidot, merkittävä muistin käyttö sekä tiedon löytäminen. Ne ovat osa ihmisen kognitiivisia eli tietoa käsitteleviä prosesseja, joita tavataan luokitella yläkäsitteillä tarkkaavaisuus, havaitseminen, muistaminen, oppiminen, ja ajattelu. Kognitiivisten taitojen tai kykyjen määrittelyitä ja jaotteluita on lukuisia, mutta tässä yhteydessä tähän problematiikkaan ei ole tarvetta paneutua.

Kognitiiviset taidot ovat käsitteinä melko abstrakteja ja vaikeasti ymmärrettäviä. Ne ovat myös osittain konteksti- ja tehtäväsidonnaisia ja yleisellä tasolla vaikeasti itse arvioitavia. Palvelutarpeen arvioinnissa perustasolla ei olekaan tarvetta hienojakoiseen arviointiin, vaan lähinnä kognitiivisten taitojen perustavanlaatuisen puutteiden tunnistamiseen. Tämä on helpompi tehdä käyttäen niitä heijastavia konkreettisia väittämiä, joiden paikkansapitävyyttä ja ongelmallisuutta asiakas voi arvioida omalla kohdallaan.

Arviointiskaalana käytetään väitteen paikkansapitävyyttä/tapahtumataajuutta sekä sitä, missä määrin asiakas kokee ongelmalliseksi tilanteen, jossa väite toteutuu hänen kohdallaan usein. Kysymykset auttavat tunnistamaan ongelmia tarkkaavaisuudessa, keskittymiskyvyssä, impulsiivisuudessa, työn aloittamisessa ja loppuun saattamisessa sekä tuloksellisuudessa, työtehtävästä toiseen siirtymisessä, oman toiminnan suunnittelemisessä ja valintojen tekemisessä, motivaatiossa, itsekurissa, järjestyksenpidossa ja ajan hallinnassa.

Sillä, heijastavatko kysymykset tarkkaan juuri em. kognitiivisia taitoja tai kykyjä, ei tässä yhteydessä ole juurikaan merkitystä sillä tarkoitus on tunnistaa asiakkaan ongelmalliseksi kokemaa toimintaa ja toiminnan ohjauksen ongelmia. Kysymys siitä, selittyvätkö koetut ongelmat juuri kognitiivisten taitojen puutteista vain jostain muusta, kuten kohtuullisen pysyvistä kykytekijöistä, persoonallisuuden piirteistä tai vaikkapa psyykkisestä työkyvystä, on kuitenkin relevantti. Nämä kysymykset ovat valikoiden muokattu Suomen AD/HD-Aikuiset ry:n AD/HD oireiden/piirteiden tunnistamista varten tekemästä tarkistuslistasta, joka on koottu eri lähteistä.

	ei pidä kohdallani lainkaan paikkansa 1...5 pitää paikkansa kohdallani erittäin paljon/usein	en koe lainkaan on- gelmallisena 1...5 koen erittäin ongel- mallisena
Kaavakkeiden täyttäminen on hankalaa.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
On vaikeaa keskittyä kuuntelemaan toisia ihmisiä	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Ajatukset eivät pysy kasassa, kun luen tai kuuntelen jotakin minua vähemmän kiinnostavaa.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Teen huolimattomuusvirheitä.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Harhaudun helposti tehtävästä toiseen, kun jokin asia kiinnittää huomioni.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Hypään keskusteluissa asiasta toiseen ja unohdan, mitä olen sanonut.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Minun on vaikea keskittyä kuuntelemaan toisten puhetta.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
On vaikeaa keskittyä melussa tai jos vieressä keskustellaan.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
On erittäin vaikeaa palata takaisin tekemään keskeytynyttä työtä.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Uppoudun kiinnostukseni kohteisiin pitkiksi ajoiksi	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Menetän ajantajun täydellisesti tiettyjen kiinnostavien asioiden kanssa.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Kun olen keskittynyt minua kiinnostavaan asiaan tai puuhaan, en kuule, mitä minulle puhutaan.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Kun tulee työn lopettamisen aika, on hankalaa siirtyä tekemään jotakin muuta.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Kun olen uppoutunut johonkin, minun on vaikea repiä itseni irti muihin hommiin.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Arsyynyn keskeytyksistä.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Teen heräteostoksia.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Keskeytän muiden keskusteluita, vaikka yritän olla puuttumatta niihin.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Siirryn työstä toiseen hetken mielijohteesta.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Teen tärkeitä ja suuria valintoja elämässä ilman liioja miettimisiä ja pitkiä harkintoja.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Tapaan sanoa "mitä sylki suuhun tuo" ja myöhemmin saan sitten katua sanojani.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Syöksyn uusiin ihmissuhteisiin ilman harkintaa.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
En tunnu kykenevän monen sellaisen työn ja tehtävän tekemiseen, mihin muut pystyvät helposti.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Velvollisuudet tuntuvat ajoittain liian raskailta.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Minulle näyttää olevan muita vaikeampaa ja rankempaa päivittäisten, arkisten askareiden tekeminen.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Minulle on ollut vaikeaa pysyä työn kasvavien vaatimusten mukana.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Työssä selviytyminen vei niin paljon voimia, ettei työpäivän jälkeen jaksanut hoitaa kotia tai harrastaa.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5

Aikomuksistani huolimatta työhön käsiksi käyminen on minulle vaikeaa.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Työn aloittaminen on paljon helpompaa, jos työskentelen jonkun toisen kanssa.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Töiden loppuun saattaminen on vaikeaa, eikä minulla ole pitkäjänteisyyttä.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Minulla on monia keskeneräisiä töitä meneillään.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Ryhdyin uusiin harrastuksiin ja kiinnostun uusista asioista helposti, mutta kiinnostus lopahtaa äkkiä.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
En pysty saavuttamaan itselleni asettamia pitkän tähtäimen päämääriä.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Minun on vaikeaa päättää, mistä tavaroista luovun ja mitä pidän.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Valintojen tekeminen on vaikeaa	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Tärkeysjärjestyksen tekeminen on vaikeaa – kaikki näyttää yhtä tärkeältä.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Valitseminen on helpompaa, jos vaihtoehtoja on rajoitetusti.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Minulta on mennyt mahdollisuuksia sivu suun, koska en ole kyennyt valitsemaan.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Otan päivän sellaisena kuin se vastaan tulee, ilman suunnitelmia	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Minulle vaikenee usein vasta työn tekemisen aikana, mistä todella on kysymys.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Minulla on vaikeaa suunnitella tekemisiäni etukäteen.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
En useinkaan lähde mukaan sosiaaliseen toimintaan, joka vaatii etukäteissuunnittelua.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Siirrän vaikeiden ja vähemmän kiinnostavien tehtävien tekemistä tai jätän ne tekemättä.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Siirrän hommien tekemistä viimeiseen minuuttiin.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Viimeiset palautuspäivät ylittyvät minulta helposti	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Teen asioita joista pidän vaikka tiedän, että minun pitäisi tehdä muita välttämättömiä ja tarpeellisia tehtäviä.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Joudun ponnistelemaan paljon lopputuloksen saavuttamiseksi.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Monet asiat ja tehtävät tuntuvat olevan minulle liian vaikeita ja vaivalloisia.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Luovutan helposti.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Kotini on sekaisin ja siellä on paljon tavaraa ja myös tarpeetonta roinaa.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Työssä kykenen järjestelmällisyyteen, mutta henkilökohtaisessa elämässä kaikki on hujan hajan.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Työpöytäni on sekaisin, täynnä paperipinoja ja -kasoja.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Yritän saada järjestystä aikaan, mutta en näytä kykenevän siihen.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Kirjoittaessani minulla on vaikeaa järjestellä ajatuksiani.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Paperitöiden tekeminen on hankalaa niin kotona kuin töissäkin.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Pakkaan kalenterin täyteen ja sovin liikaa tapaamisia.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Aikatauluni pettää ja venähtää, koska yritän aina ”tehdä vielä yhden asian”.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Aliarvioin yksittäiseen työtehtävään kuluvan ajan.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5

Myöhästen.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5
Joudun pyytämään paljon apua muilta.	1...2...3...4...5	1...2...3...4...5

Oleellista arviointia tarkastellessa on muistaa, että usein toistuvan ja ongelmalliseksi koetun käyttäytymisen takana voi olla esim. elämänkriisi, joka heijastuu kognitiivisiin kykyihin ja motivaatioon tai vaikkapa yksinkertaisesti liian suuren velvollisuus- ja työmäärän aiheuttama stressi.

Toisten kanssa työskentely

Toisten kanssa työskentely pitää sisällään toisaalta suullisen viestintätaidon, jota on käsitelty edellä, mutta myös kuuntelutaidot sekä kirjallisen ja sähköisen viestintätaidon. Viimeksi mainittu liittyy keskeisesti myös tietokoneen käyttötaitoon.

Toisten kanssa työskentelyn taidot ovat monen asian summa. Sen takaa löytyy tietenkin vahvasti arvioitava persoonallisuuteen, kykyihin ja työmotivaatioon liittyviä yksilöllisiä seikkoja, mutta yhtä lailla työyhteisöllisiä tekijöitä. Toisten kanssa työskentely voidaan määritellä kyvyksi ja haluksi toimia työyhteisössä perustehtävän mukaisesti rakentavalla tavalla yhteistyössä toisten kanssa ja heitä tukien.

Palvelutarpeen arvioinnissa asiaa lähestytään yksilöllisestä näkökulmasta melko yleisellä tasolla. Hyvän lähestymistavan tarjoaa asian tarkastelu esim. *tiimitaito- tai roolikäsittelen* kautta. Internetistä löytyy tarkoitukseen useita testejä, joita voi käyttää keskustelunavauksena toisten kanssa työskentelyn taidoista (ks. esim. <http://db.cs.helsinki.fi/~porvali/cgi-bin/testit/tiimitesti.php3>). Tällaisen työvälineen hyöty on siinä, että sen kautta päästään nopeasti kiinni itse asiaan: tiimitaitojen tai tiimiroolin yleisen tason tunnistamisen jälkeen niitä arvioidaan suhteessa työnhakuammattiin tai tiettyyn yritykseen ja sen tiettyyn työtehtävään. Samalla pyritään paikallistamaan siihen mahdollisesti liittyviä ongelmia arvioitavan työyhteisössä ja työssä viihtyvyyden sekä työssä muutoin onnistumisen kannalta.

Toisten kanssa työskentelyä voi arvioida myös seuraavilla yksinkertaisilla kysymyksillä

Asiallisen kielteisen palautteen vastaanottaminen	ei tuota minulle ongelmia	1...2...3...4...5	on erittäin vaikeata
Asiallisen kielteisen palautteen antaminen	ei tuota minulle ongelmia	1...2...3...4...5	on erittäin vaikeata
Toisten kuunteleminen	ei tuota minulle ongelmia	1...2...3...4...5	on erittäin vaikeata
Omien mielipiteiden ilmaisu työyhteisössä	ei tuota minulle ongelmia	1...2...3...4...5	on erittäin vaikeata

Vaadin toisilta työntekijöiltä	en juuri mitään	1...2...3...4...5	helposti liikaa
Vaadin esimiehiltäni	en juuri mitään	1...2...3...4...5	helposti liikaa
Vaadin itseltäni	en juuri mitään	1...2...3...4...5	helposti liikaa
Toimin työyhteisössä yleensä	negatiivisesti/ hajottavasti	1...2...3...4...5	rakentavasti
Työssäni	teetän töitäni muilla	1...2...3...4...5	otan vastuulleni helposti muidenkin töitä
Työssäni	sooloilen paljon	1...2...3...4...5	pyrin noudattamaan tarkkaan työyhteisön sopimuksia
Työssäni	alistun helposti muiden päätöksille	1...2...3...4...5	minulle on tärkeää saada omat näkemykseni toteutumaan
Työssäni olen	joustamaton	1...2...3...4...5	liiankin joustava
Käytöksessäni	ajaudun helposti yli-reagoiteihin ja/tai yli-lyönteihin	1...2...3...4...5	pysyn helposti normaaleissa käytöstavoissa

Tietokoneen käyttötaito

Tietokoneen käyttötaito on työelämässä luku- ja kirjoitustaitoihin rinnastettava kansalaistaito. Sen tasoa arvioitaessa voidaan käyttää apuna internetin arviointityökaluja. Erittäin hyvä perustason arviointiväline löytyy osoitteesta <http://www.atk-ajokorttikoulu.fi>, jota ylläpitää Verkko-oppimisen yhdistys Edunetix ry:n verkkopalvelu. Sivulta löytyy kysymykset, jotka on mitoitettu suhteessa tietotekniikan @-, A- ja AB-kortteihin.

Oppimisvalmiudet

Moderni työelämä on alati muutoksessa, mikä edellyttää työntekijöiltä jatkuvaa uuden oppimista. Oppiminen liittyy yksilön kognitiivisiin taitoihin ja kykyihin, kuten esim. muistiin, mutta on myös vahvasti motivaatioperustaista. Palvelutarpeen arvioinnissa keskeinen kysymys on se, onko työnhakijan oppimiskyvyissä oleellisia heikkouksia. Ne voivat liittyä edellä tarkasteluihin luki-vaikeuksiin tai matematiikan oppimisen vaikeuksiin, mutta myös kehityshäiriöihin, heikkoon älykkyystasoon tai vaikkapa runsaaseen päihteiden käyttöön.

Oppimisvalmiuksia voidaan toki lähestyä itsenäisenä ominaisuutena suoraankin, jolloin voidaan hyödyntää esim. oppimistyylin ja oppimisstrategian käsitteitä. Palvelutarpeen arvioinnissa voidaan hyödyntää mm. Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen verkko-tutorin oppimisstrategiatestiä, joka löytyy internetistä osoitteesta

<http://www.uta.fi/tyt/verkkotutor>. Muita vastaavia löytyy internetistä muistakin. Oman oppimistyylin paikallistamisen avulla voidaan kiinnittää huomiota työllistymistä tukevien toimien suunnitteluun asiakkaalle parhaiten sopiviksi ja kiinnittää asiakkaan huomiota vaihtoehtoihin oppimistapoihin.

Oppimisvalmiuksien arvioinnissa on tärkeitä arvioida myös asiakkaan omaa käsitystään oppijana, koska vääristynyt käsitys omista oppimiskyvyistään voi estää häntä hakeutumasta tilanteisiin, jossa uuden oppimista edellytetään. Siksi myös suorat avoimet kysymykset tyyliin ”uskotko, että uuden ammatin x oppiminen on sinulle mahdollista” ja ”arvioi, millaisia vaikeuksia taidon x oppimisessa voisi tulla eteen” ovat palvelutarpeen arvioinnissa oleellisen tärkeitä. Opiskeluvälmiuksien arvioinnissa kannattaa ottaa huomioon aikaisemmat oppimiskokemukset ja tarkastella erityisesti keskeytyneitä opintoja sekä niiden syitä.

Persoonallisuuden arviointi

Kuuluuko työnhakijan palvelutarpeen arviointiin myös persoonallisuuden arviointi? Kysymys on monitahoinen. Ensinnäkin persoonallisuus on osa ammatillista soveltuvuutta ja myös osa ammatillista osaamista. Kun ja jos työnhakijan ammatillista soveltuvuutta ja osaamista arvioidaan puhtaan henkilöarvioinnin näkökulmasta, ts. kun tuotetaan tietoa esim. valinnan tukemiseksi, on persoonallisuuden arviointi hyödyllistä ja joskus välttämätöntä. Tällöin on muistettava, että persoonallisuuden arviointi edellyttää asianmukaista arviointia kuten lainsäädäntö laki yksityisyyden suojasta edellyttää. Se on psykologista arviointia, jolloin arvioijalta tulee edellyttää aina psykologin pätevyyttä.

Arviointi näin ymmärrettynä voi parhaimmillaan tukea työllistymisen esteiden arviointia merkittävällä tavalla, mutta on muistettava, että diagnostiikka kuuluu ammattilaisille. Oman persoonallisuuden itsearviointi voi auttaa tärkeissä itseoivalluksissa, joka on muutoksen avain. Tällä en tarkoita persoonallisuuden muutosta ja muuttamista, joka toki sekin on jossain määrin mahdollista, vaan ennen kaikkea oman persoonallisuuden oleellisten piirteiden tunnistamista ja huomioimista ammatillisen suuntautumisen pohjana.

Toki persoonallisuuden itsearviointi voi toimia suorassa ja asiakasta kunnioittavassa ohjaussuhteessa, Räisästä ja Rothia (2007) lainaten *terapeuttisena peilinä, joka mahdollistaa yksikön itseoivalluksen ja positiivisen muutoksen*. Etenkin sellaisissa tilanteissa, joissa asiakas käyttäytyy tai on käyttäytynyt (työ)elämässään kohtuuttoman hankalasti eli häiritsevästi tai muutoin hajottavasti/tuhoavasti, voidaan myös persoonallisuuden itsearvioinnilla päästä käyttäytymisen syihin kiinni - muistaen aina, että hankalan käytöksen takana voi olla ja todennäköisesti onkin aina muita tekijöitä. Samoin persoonallisuuden itsearviointia voidaan

käyttää työelämässä tapahtuvien jatkuvien epäonnistumisten syiden arvioinnissa. Persoonallisuuden itsearviointi auttaa myös työnhakijan elämää ja työllistymistä invalidisoivien ääripään haitallisten ja vahvojen persoonallisuuspiirteiden tunnistamisessa.

Persoonallisuutta on määritelty ja kuvattu alan tutkimusperinteessä monilla eri tavoin ja dikotomioilla. Persoonallisuuden kuvaaminen ja persoonallisuuskäsitteen tyhjentävä määrittely onkin vaikeaa, koska käsitykset persoonallisuuden rakentumisesta ja perusominaisuuksista vaihtelevat. Tässä esityksessä rajataan tarkastelu palvelutarpeen arviointiin ohjaus- ja neuvontatyön alkuvaiheissa ja perustasolla, jolloin arviointi tapahtuu karkealla tasolla ja edellä määritellyllä tehtävänrajoituksella mahdollisten ongelmien/haittojen tunnistamiseen, voidaan (ja on syytä) arvioinnissa pitäytyä hyvin yleisellä tasolla.

Itsearviointia voidaan tehdä myös esim. Raymond B. Cattellin esittämillä persoonallisuuden ulottuvuuksilla. Muitakin jaotteluja voidaan käyttää ja niitä löytyy alan kirjallisuudesta lukuisasti.

	asteikko		Liittyykö tähän (tai onko liittynyt) haitta tai ongelma työllistymisen tai työssä menestymisen/ viihtyvyyden kannalta. Millä tavoin ominaisuus tukee työllistymistä ja työssä menestymistä.	
			oma arvio	muilta saatu palaute
varautunut, pidättyväinen	1...2...3...4...5	välitön		
käytännönläheinen	1...2...3...4...5	teoreettinen		
helposti kiihtyvä	1...2...3...4...5	tasainen		
vakava	1...2...3...4...5	innostunut		
opportunisti	1...2...3...4...5	tunnontarkka, periaatteellinen		
arka, ujo	1...2...3...4...5	uskalias		
paksunahkainen	1...2...3...4...5	herkkätunteinen		
luottavainen	1...2...3...4...5	epäluuloinen		
reaalimaailmaan pitäytyvä	1...2...3...4...5	mielikuvituksen		

suora, vilpitiön	1...2...3...4...5	ovela		
itsevarma	1...2...3...4...5	epävarma		
konservatiivinen	1...2...3...4...5	kokeilevainen		
ryhmässä viihtyvä	1...2...3...4...5	yksin toimija		
hillitön	1...2...3...4...5	hallittu		
rento	1...2...3...4...5	kireä		

Asiakasta pyydetään arvioimaan itseään em. ulottuvuuksilla ja pohtimaan haittaako tai tukeeko se jollain lailla hänen työllistymistään ja/tai työssä menestymistään. Kriteerinä haittan/ongelman tunnistamiseen voidaan käyttää apukysymystä ”onko tästä ollut konkreettista haittaa aikaisemmissa työsuhteissa tai muilla elämänalueilla.” Riippuen ohjaussuhteesta valitsevasta luottamuksesta ohjaaja voi kommentoida asiakkaan itsearviointia.

Itsearvio voidaan tehdä myös suhteessa johonkin tiettyyn työnhakuammattiin. Tällöin asiakasta pyydetään ensin määrittelemään optimiarvo jokaisella ulottuvuudella ko. ammatissa ja vasta tämän asemoida itsensä samalla ulottuvuudella. Tällöin kyse on myös soveltuvuuden itsearvioinnista.

Oleellista tällaisessa arvioinnissa on muistaa, että asiakkaan itseymmärryksen ja myös ohjaajan ymmärryksen kannalta pidättäytyminen asiakkaan yleisten, tilanteesta toiseen melko samanlaisina pysyvien persoonallisuuspiirteiden tarkasteluun on sinällään riittämätöntä ja osin turhaa. Ymmärrys syvenee kun tarkasteluun otetaan mukaan asiakkaan tavoitteet ja motiivit, ts. pyrkimyksellisyys sekä lopulta myös hänen elämänsä ja kulttuuriinsa liittyvä identiteetti. Arvioinnissa pitääkin ottaa tavoitteeksi tunnistamisen lisäksi sekä asiakkaan että ohjaajan ymmärryksen lisääntyminen. Arvioinnissa ”lainataan soveltaen” persoonallisuuspsykologian käsitteitä työnhakijoiden uraohjaukseen: persoonallisuus on tietoja, taitoja ja kykyjä ohjaava ja liikkeelle sysäävä voima. Työhakua, urasuunnittelua ja työssä menestymistä/viihtymistä tarkastellaan niihin liittyvien taitojen, tietojen ja kykyjen lisäksi niitä ohjaavien persoonallisuustekijöiden kanssa (Niitamo 2007).

Työhaun arvio

Työnhakijalta edellytetään aktiivista työnhakua vastikkeeksi työttömyysturvasta. Työhallinnon on puolestaan tuettava työnhakijan työnhakua sekä arvioitava sitä. Mutta millä välineillä työnhakua voi arvioida? Periaatteessa tämäkin tehdään samoin kuin muu palvelutarpeen arviointi: kuvaamalla työnhakua eri ulottuvuuksilla. Ongelmaksi työhaun arvioinnissa nousee se, mikä voidaan katsoa riittäväksi aktiivisuudeksi tai osaamiseksi, koska kyse on kovin suhteellisesta asiasta. Työnhakijoiden työssäkäyntialueilla on suuria eroja esim. yritysten määrässä, minkä vuoksi pienillä paikkakunnilla työnhakija voi ”tehdä kaikkensa” työhaun suhteen huomattavasti vähemmällä kuin suurilla.

Työnhakijan työhaun arvioinnin näkökulma tulee olla supportiivinen: sen tehtävä on arvioida onko työhaun eteen jotain tehtävissä sekä saada aikaan sellaista, mitä työnhakija ei itse saa aikaiseksi. Keskeistä on lähestyä tätä(kin) asiaa konkreettisesti luetteloimalla kaikki ne yritykset, joista työnhakija on hakenut työtä. Samalla tarkennetaan niistä haetut työtehtävät. Tämä on työnhakun näkyväksi tekemistä. Kun listaukseen lisätään myös tavat, joilla työnhakija on lähestynyt työnhakijaa, nähdään nopeasti onko työnhakijan työnhakutaidoissa tai työhaussa käyttämissä tavoissa puutteellisuuksia. Tällainen yksinkertainen listaus toimii myös työnhakijalle työhaun muistilistana.

Olen hakenut/haen työtä		
Yritys (ja yhteyshenkilö)	soitto (pvm/vko)	hakemus(pvm/vko)
Työtehtävä/ammatti	sähköposti (pvm/vko)	henkilökohtainen tapaaminen (pvm/vko)
Yritys (ja yhteyshenkilö)	soitto (pvm/vko)	hakemus(pvm/vko)
Työtehtävä/ammatti	sähköposti (pvm/vko)	henkilökohtainen tapaaminen (pvm/vko)
Yritys (ja yhteyshenkilö)	soitto (pvm/vko)	hakemus(pvm/vko)
Työtehtävä/ammatti	sähköposti (pvm/vko)	henkilökohtainen tapaaminen (pvm/vko)
jne...		

Tällaiseen listaukseen ”pakottaminen” auttaa nostamaan työnhakuun liittyvän ”kissan pöydälle” tekemällä työnhakua näkyväksi. Jos ja kun työnhakuaktiivisuutta ei ole ollut, pääs-

tään kiinni niitä koskeviin syyselityksiin ja viime kädessä työnhakijan kokemiin työllistymisensä esteisiin. Syyselitysten kysymisessä on oleellista ei-tuomitseva asenne, sillä muussa tapauksessa niiden käsittely estyy helposti työnhakijan asiaan liittyvien defenssien eli puolustelevien tai mitätöivien syyselitysten aktivoitumiseen. Näiden tarkastelu on oleellisen tärkeää, mutta koska ne voivat olla työnhakijalle vaikeita sinälläänkin, ei itse esille nostaminen saisi herättää lisää defensessejä.

Työnhakua voi arvioida edellä kuvatun lisäksi ja tueksi seuraavalla tavalla:

Käytän työnhakuun aikaa	hyvin vähän/ en lainkaan	1...2...3...4...5	erittäin paljon
Olen työnhakijana	”odottavalla kannalla”, passiivinen	1...2...3...4...5	erittäin oma- aloitteinen
Käytän työnhaussani eri työnhakukanavia ja - tapoja (= haen töitä)	yksipuolisesti	1...2...3...4...5	monipuolisesti
Arvioin, että työnhakuni kattaa/kohdistuu työhakuammattini ja -alueeni potentiaalisista työnantajista	ei yhteenkään tai en tiedä	1...2...3...4...5	lähes kaikkiin
Oletko tehnyt listan potentiaalisista työnanta- jista? Oletko käyttänyt toimenpidetsekkauksis- taa työhaussasi? Onko sinulla työhaun ajan- käytön suunnitelma? Haen työtä	”hakuammuntana” ilman suunnitelmaa	1...2...3...4...5	erittäin suunni- telmallisesti ja järjestelmälli- sesti
Uskon, että voin lisätä tehokkaalla työhaulla työllistymismahdollisuuksiani	ei lainkaan	1...2...3...4...5	erittäin paljon
Tiedätkö tarkkaan millaista työtä haet ja mitä haluat työelämältä? Työelämätavoitteeni ovat	täysin levällään	1...2...3...4...5	täysin selkeät ja varmat
Olen nykyiseen tilanteeseeni työttömänä ylei- sesti ottaen	erittäin tyytyväinen	1...2...3...4...5	erittäin tyyty- mätön
Työn saaminen mahdollisimman pian	ei ole minulle lainkaan tärkeää	1...2...3...4...5	on minulle erittäin tärkeää
Työpaikkojen, yritysten ja muiden työnantajien etsiminen	käy minulta huonosti	1...2...3...4...5	onnistuu mi- nulta erittäin hyvin
Työhakemuksien ja ansioluettelon tekeminen		1...2...3...4...5	
Työhakemuksien jättäminen internetissä ja/tai lähettäminen sähköpostilla		1...2...3...4...5	
Yhteyden ottaminen työnantajaan (käynnit, puhelimitse, sähköpostitse...)		1...2...3...4...5	
Työpaikkahaastatteluun valmistautuminen ja työpaikkahaastattelussa toimiminen		1...2...3...4...5	

Tätä arviointia pitää ”lukea ristiin” varsinaista työnhakua kuvaavan listauksen kanssa, koska niistä voi löytyä ristiriitaisuuksia. Kysymyksistä viisi ensimmäistä luotaavat varsinais-
ta työnhakuaktiivisuutta ja laatua, neljä seuraavaa luotaa mahdollisia puutteita mahdollisesti

selittäviä tekijöitä ja viisi viimeistä varsinaisia työnhakutaitoja. Oleellista on siis muistaa tarkastella työnhakua yhtäältä itsenäisenä että toisaalta muihin työllistymiseen liittyviin seikkoihin liittyvänä asiana. Ohjaajan asiantuntemus arviointia tehdessä on keskeisessä roolissa: mikäli työnhakija arvioi hakeneensa työtä lähes kaikilta työhakualueensa työnantajilta (liittyen tarkasteltavaan työnhakuammattiin) ja hänen listauksensa osoittaa muuta, on tässä selvä ristiriita. Tämä voi selittyä esim. sillä, että työnhakijalla on puutteelliset tiedot ko. työtä tarjoavista yrityksistä.

Työkyvyn arviointi

Työllistymisen ja työssä menestymisen yhtenä keskeisenä tekijänä on työkyky. Sekin on käsitteenä monitulkinnallinen ja saanut alan tutkimusperinteessä erilaisia määritelmiä. On selvää, että työkyvyn tarkkaa arvio on terveydenhuollon ammattilaisten tehtävä, mutta työkykyä on syytä ja voidaan arvioida karkealla tasolla myös palvelutarpeen arvioinnin alkuvaiheessa. Oleellista on muistaa myös tässä yhteydessä, että itsensä arviointi ja erilaisten tilojen tunnistaminen ei ole välttämättä helppoa ja itsestään selvää. Myös oman työkyvyn ja terveyden tilan kokemiseen voi liittyä adaptaatiota. Työkyky voidaan tulkita monista muistakin syistä hyvin subjektiivisesti, esim. koettu haitta-aste riippuu elämän voimavaroista.

Työkykyä on syytä arvioida suhteessa työnhakuammattiin tai tiettyyn työtehtävään. Karkealla tasolla arviointi voidaan tehdä yleisarviointina sivulla 17 esitetyllä tavalla. Monesti tämä voikin riittää, mutta usein on hyödyllistä jatkaa arviointia yksityiskohtaisemmin. Tällöin voidaan myös hyödyntää valmiita työkaluja, joista palvelutarpeen arvioinnin alkuvaiheessa käyttökelpoisin on Työterveyslaitoksen kehittämä *työkykyindeksi*. Se on työterveyshuollon apuvälineeksi kehitetty kysymyssarja, joissa otetaan huomioon työn ruumiilliset ja henkiset vaatimukset sekä työntekijän terveydentila ja voimavarat. Työkykyindeksissä on pisteytysohje, jonka perusteella saadaan työkykyä kuvaava indeksiluku vaihteluvälillä 7-49. Se kuvaa työntekijän käsitystä omasta työkyvystään. Sen mukaan voidaan luokitella työkyvyn taso ja tarvittavat toimenpiteet asteikolla huono, kohtalainen, hyvä tai erinomainen.

Työkykyindeksin tarkoitus on tunnistaa riittävän varhain työntekijät, jotka tarvitsevat lisätutkimuksia ja työkykyä *palauttavia, edistäviä, vahvistavia tai ylläpitäviä tukitoimia*. Työkykyindeksi ennustaa myös työkyvyttömyyttä lähitulevaisuudessa. Työkykyindeksiin kuuluu seitsemän osa-aluetta, joita mitataan joko yhdellä tai useammalla kysymyksellä. Osa-alueet ovat: työkyky verrattuna elinaikaiseen parhaimpaan, työkyky työnvaatimusten kannalta, lääkärin toteamien nykyisten sairauksien määrä, sairauksien arviointi haitta työssä, sairauspois-

saolopäivät viimeisen vuoden aikana, oma arvio kykenevyydestä työhön terveyden puolesta kahden vuoden kuluttua sekä psyykkiset voimavarat (koskee yksilön kokonaistilannetta).

Työttömien työnhakijoiden työkyvyn arvioinnille työkykyindeksi tarjoaa melko käyttökelpoisen työvälineen. Toki on muistettava, että arvioitavat asiat liittyvät tiukasti vaitiolovelvollisuuden piiriin, ja että arviointi on avattava ohjauskeskustelussa. Työkykyindeksin käyttökelpoisuus heikkenee kun työttömyys on jatkunut yli kaksi vuotta. Työkykyindeksin voi hankkia Työterveyslaitoksen julkaisumyynnistä kohtuullisen edulliseen hintaan.

Työkykyindeksissä ei paneuduta kovin tarkkaan psyykkisen työkyvyn arviointiin. Psykinen työkyky on laaja kokonaisuus, jonka joitakin osa-alueita arvioitaessa voidaan käyttää internetissä tarjolla olevia arviointivälineitä. Internetistä löytyy mm. luotettavia stressi- ja masennustestejä, stressi- ja voimavaramittareita, bulimiakysely, alkoholin käytön testi (mm www.tukiasema.net). A-klinikkasäätiön, Tiimi -lehden sekä Apua-info portaalin tuottamasta päihdelinkistä (www.paihdelinkki.fi) löytyy useita työnhakijoidenkin palvelutarpeen arvioinnissa käyttökelpoisia testejä, kuten alkoholi-, tupakka- ja huumetestit, mutta myös netti- ja rahapeliriippuvuutta arvioivat testit. Internetissä tarjolla oleviin testeihin kannattaa aina suhtautua lähdekriittisesti ottaen huomioon sivuston julkaisijan statuksen.

Muutamia loppuhuomioita

Palvelutarpeen arviointien dokumentointi

Sosiaalityössä dokumentoinnilla tarkoitetaan laajasti työssä täytettäviä ja käytettäviä asiakirjoja. Palvelutarpeen arvioinnit sellaisena kuin niitä on tässä kirjasessa kuvattu (myös väljemmin esim. työkirjan ja muistiinpanojen tavoin käytettyinä) ovat ymmärrettävissä työhallinnon asiakastyön dokumenteiksi, joiden keskeinen tehtävä on tukea asiakastyötä ja viime kädessä asiakkaan työllistymisprosessia mm. lisäämällä työntekijän ja asiakkaan välistä kommunikaatiota ja yhteistä ymmärrystä. Dokumentointiin liittyy myös kysymys asiakkaan oikeusturvasta: tämä tarkoittaa mm. sitä, että palvelutarpeen arviointien käyttötarkoitus on tehtävä asiakkaalle selväksi.

Koska arvioinnit sisältävät asiakkaan kannalta arkaluonteista tietoa, on arvioinneissa otettava huomioon mitä henkilötietolaki määrää arkaluontoisten (henkilö)tietojen käsittelemisestä. Tämä vaikuttaa mm. asiakastietojen säilyttämiseen. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta määrää salassa pidettäväksi asiakirjat, jotka sisältävät tietoa (...)työhallinnon henkilöasiakkaasta (...) sekä tämän saamasta etuudesta tai tukitoimesta taikka (...) henkilöasiakkaan palvelusta. Myös palvelutarpeen arvioinnit on katsottava tiukasti salassa pidettäväksi asiakirjoiksi, joiden tietoja ei saa luovuttaa ilman asiakkaan suostumusta. Salassapitovelvoit-

teisiin kuuluvat myös vaitiolovelvollisuus sekä hyväksikäyttökielto. Asianosaisella pitää olla myös tiedonsaanti ja -korjaamisoikeus. Asiakkaan oikeuden tutustua itseään koskeviin asiakirjoihin on tarkoitus tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta (Tapola).

Arvioinnit motivoivan ohjaustyöskentelyn pohjana

Työnhakijoiden ohjaus- ja neuvontatyössä joudutaan usein tilanteeseen, jossa asiakas ei toimi niin aktiivisesti, suunnitelmallisesti ja innokkaasti työllistymisensä eteen kuin työvoimaneuvoja tai muu ohjaaja katsoisi tarpeelliseksi. Asiakkaalla ei esim. *tunnu* olevan kiirettä työllistyä eikä lähteä työllistymistään tukeviin toimenpiteisiin. Tällaiset tilanteet voivat tuntua neuvojan/ohjaajan kannalta kovin turhauttavilta. Toki asia voi hyvin ollakin juuri kuten neuvoja/ohjaaja sen tulkitsee, mutta yhtä kaikki asiakkaan passiivisuuden tai haluttomuuden takana voi olla lukuisia syitä, mm. *muutosvaiheen epävarmuutta*.

Motivoiva haastattelu tai motivoiva ohjaus on työskentelyä asiakkaan saamiseksi toimimaan jonkin sellaisen tavoitteen mukaisesti, johon hänellä liittyy syystä tai toisesta ambivalenssi. Tässä työskentelyssä tulee olla asiakasta arvostava ja kunnioittava perusta. Ambivalenssia tutkitaan punnitsemalla nykyisen toiminnan ja muutoksen jälkeisen toiminnan hyötyjä ja haittoja. Motivoivassa ohjauksessa ohjaaja käyttää erilaisia strategioita ja avaintaitoja tukeakseen asiakasta, joka etenee muutosvaiheesta toiseen ratkaistakseen kestävästi sisäisen ristiriitansa. Ambivalenssia tutkitaan punnitsemalla nykyisen toiminnan ja muutoksen jälkeisen toiminnan hyötyjä ja haittoja (Taskinen 2006).

Motivoivan ohjauksen pääasiallinen työskentelytapa on avoimien kysymyksien esittäminen, mutta tässäkin voidaan käyttää tukena jäsenneiltyjä arviointitapoja. Motivoiva haastattelu ei ole manipulointia, ”näytön” osoittamista ongelmista, painostamista tai kiirehtimistä. Ihminen motivoituu omista lähtökohdistaan omien arvojensa ja pyrkimystensä suunnassa siinä tahdissa kun se on hänelle mahdollista. Jossakin vaiheessa myös eri ratkaisuvaihtoehtoja on hyvä päästä punnitsemaan jäsenyneesti. Esim. seuraavaa päätöksentekoharjoitusta voidaan käyttää motivoivassa työskentelyssä tässä vaiheessa, eli kun halutaan tehdä arviointi erilaisen suunnitelmien tai toimenpiteiden ennakoituista seurauksista asiakkaan elämään.

- Mitä muutosta toivot elämääsi?
- Mikä on se konkreettinen muutos, jonka voit tehdä?
- Seuraavilla kysymyksillä voit punnita muutoksen teon seurauksia omalla kohdallasi

Muutos:	Välittömät myönteiset seuraukset:	Välittömät kielteiset seuraukset:	Pitkän aikavälin myönteiset seuraukset:	Pitkän aikavälin kielteiset seuraukset:
Teen muutoksen				
En tee muutosta (= jatkan entiseen malliin)				

Muutoksen tekeminen aiheuttaa usein ensin jotain kielteistä (-), esim. joudun heräämään aamulla. Mutta myöhemmin aiheuttaa jotain myönteistä (+), esim. itsetunnon kasvaminen. Vanhan jatkaminen (= ei muutos) aiheuttaa usein ensin jotain myönteistä (+), esim. voi juhlia yömyöhään. Mutta myöhemmin aiheuttaa jotain kielteistä (-), esim. rahat hupenevat (Roivas, Tuija 2007)

Palvelutarpeen arvioinnit työvoimakoulutuksessa

Työvoimakoulutuksen järjestäminen on iso investointi työhallinnolle. Samoin työvoimakoulutukseen lähteminen on iso päätös työnhakijalle. Työvoimakoulutukselta ei voida koskaan edellyttää sataprosenttista osuvuutta, mutta sen vaikuttavuus ei saisi jäädä työllistymisellä mitattuna kovin alhaiseksi sillä muutoin siihen tehdyt yhteiskunnan ja opiskelijan investoinnit jäävät vaille kunnollista katetta.

Työvoimakoulutuksen vaikuttavuuden kannalta opiskelijavalintojen osuvuus on keskeisessä roolissa. Opiskelijavalinnoissa tulee arvioida opiskelijan soveltuvuutta kyseiseen ammattiin. Tässä kirjasessa esiteltyjä arviointivälineitä voidaan käyttää tässä tarkoituksessa niin työvoimakoulutukseen hakeutumisvaiheen ohjauksessa kuin varsinaisissa opiskelijavalinnoissa. Tämän lisäksi opiskelijavalinnoissa tulee kyetä arvioimaan monipuolisesti ja seikka-peräisesti työnhakijan työllistymisen esteitä sekä sitä, mikä rooli osaamisen kehittämisellä on hänen työllistymisessään. Työvoimakoulutusvalinnoissa ei ole syytä enää lähteä ajatuksesta ”koulutus kannattaa aina”, vaan harkita tarkasti esim. koulutuksen ajoitusta suhteessa työnhakijan muuhun elämäntilanteeseen. Arvioinnin tarkoitus on tällöin määritettäessä opiskeli-

jalle koulutuksen aikaisia, työllistymistä ja oppimista tukevia toimenpiteitä. Lisäksi arvioinnilla tulee kartoittaa opiskelunvalmiuksia.

Työvoimakoulutusprosessin aikana työnhakijan asiakkuus työvoimatoimistoon saattaa katketa eikä hän saa välttämättä työllistymistään tukevaa ohjausta ja neuvontaa koulutuksen järjestäjältä. Vaikka koulutus lisää opiskelijan ammattitaitoa, niin työvoimakoulutusaika saattaa tarkoittaa opiskelijan muiden työllistymisen esteiden raivaamisen kannalta ”nolla-aikaa.” Työvoimakoulutusten hankintasopimuksissa tulisikin sitouttaa koulutuksen järjestäjä tukemaan opiskelijan työllistymistä monipuolisesti koko koulutuksen ajan, tai sopia asiakkuuden jatkumisesta työvoimatoimistossa säännöllisesti myös koulutuksen aikana. Tähän liittyy opiskelijan työllistymiseen vaikuttavien tekijöiden, ts. palvelutarpeen arviointi koko koulutusprosessin aikana. Tässä kirjasessa esiteltyjä välineitä voidaan käyttää myös tässä tarkoituksessa. Samoin työvoimakoulutuksen opiskelijavalintavaiheessa hakijat tulee sitouttaa kirjallisesti myös muuhun kuin pelkän ammatillisen osaamisen kehittämiseen.

Loppuyhteenveto

Tässä kirjasessa on tarkasteltu palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtia ja tavoitteita työnhakija-asiakkaan ohjaus- ja neuvontatyössä sekä esitelty arvioinnissa käyttökelpoisia työvälineitä. Välineiden valinnassa on käytetty kriteerinä sitä, että niitä voidaan käyttää erityisesti palvelutarpeen alkuvaiheessa, jolloin arviointi tehdään vielä karkealla tasolla. Samoin valinta on painottunut välineisiin, jotka ovat mahdollisimman ymmärrettäviä ja helppokäyttöisiä.

Tarkoitus on ollut haastaa työnhakijoiden ohjaus- ja neuvontayötä tekeviä henkilöitä pohdintaan ja kehittämään omia palvelutarpeen arvioinnin työkäytäntöjään. Toivon, että tässä kirjasessa esiteltyjä arviointivälineitä käytetään joustavasti, ”jatkuvan kehittämisen hengessä.” Haluaisin rohkaista palvelutarpeen arvioinneissa paitsi tukeutumiseen tieteelliseen teoriaperinteeseen, niin myös terveen maalaisjärjen käyttöön. Arvioinnit ovat nimensä mukaisesti arviointeja. Ne tulee muistaa ymmärtää työnhakija-asiakkaan itseymmärrykselle käsitteitä antavina, *sanoittavina* työvälineinä, jotka samalla auttavat focusoimaan asiakastyötä nimenomaan työllistymiseen. Ohjaajan/neuvojan tehtävä on johtaa arviointia metodisesti, mutta asiakas johtaa arviointia sisällöllisesti. Hän on oman elämänsä asiantuntija, ohjaaja/neuvoja vain refleктоija sekä tarvittaessa tukija ja innostaja.

Arvioinneista ei voi johtaa suoraan toteutettavia palveluita, sillä ne on aina harkittava ja hankittava tilannekohtaisesti. Jo olemassa oleville palveluille sen sijaan voidaan antaa erilaisia tehtäviä palvelutarpeen arvioinnin kautta: palvelutarpeen arviointi kirkastaa palvelun tarkoituksen.

Lähteet

- Ammatilliset näyttötutkinnot.** Osaamisen tunnistaminen. Osaan.fi –arviointityökalu. Opetushallitus. <http://www.osaan.fi>. 31.10.2008
- Atk-ajokorttikoulu.** <http://www.atk-ajokorttikoulu.fi>. 31.10.2008
- AVO- ammatinvalintaohjelma.** <http://www.mol.fi/avo/avo.htm>. 31.10.2008
- Erilaisen oppijan käsikirja.** Erilaisten oppijoiden liitto ry/Lukineuvola –hanke. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä 2007
- Hanhinen, Taina.** (2007) Osaamiskartoitukset yrityksen henkilöstön kehittämisen apuna. Teoksessa Nurminen, Ritva (toim.) Osaaminen hallintaan. Ammattitaidon valmentaminen pienissä ja keskisuurissa yrityksissä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 74. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2007
- Kattelus, Ritva** (2002) Uran monet ulottuvuudet. Teoksessa Kattelus ym. (toim.) Uraopas omasta urastaan kiinnostuneille. Primacarrera-instituutti Oy. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä 2002.
- Niitamo, Petteri** (2007). Henkilöarviointimenetelmät työelämässä. Työterveyslaitos. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä 2003.
- Ohje työvoimapolitiisesta aikuiskoulutuksesta ja siihen hakeutuville ja osallistuville maksettavista etuuksista.** 2007. Työministeriön ohje (O/8/2007TM)
- Opas urasuunnitteluun ja työn hakemiseen.** Näkövammaisten keskusliitto. <http://www.nkl.fi/julkaisu/urat/uratp.htm>. 31.10.2008
- Palvelutarpeen arviointi, merkitseminen ja palvelutarveryhmittely. Työministeriön ohje 10.12.2004 O/15/2004.**
- Pikalukitesti.** http://www.lukineuvola.fi/tietopankki/pikalukitesti_html. 31.10.2008
- Pojjula, Saila** (2003). Miten selviytyä työpaikan menetyksestä. Kirjapaja Oy. Helsinki 2003.
- Poikolainen, Kari.** Työttömyys vaikuttaa mielenterveyteen. http://www.ktl.fi/portal/suomi/julkaisut/kansanterveyslehti/lehdet_1996/6_1996/t_yottomyys_vaikuttaa_mielenterveyteen. 31.10.2008
- Roivas, Tuija.** (2007). Elämänmuutosten arviointityökalu. Julkaisematon.
- Ruohotie, P. & Nieminen, J.** (2000) Itsesäätely oppimisessa. Kirjassa P. Ruohotie, J. Honka & L. Mustonen (toim.) Työssä oppimisen haasteet ammattikasvatukselle. Hämeen ammattikorkeakoulu, julkaisu D:126, Hämeenlinna.
- Räisänen, K. ja Roth, K.** (2007) Hankalat tyypit työelämässä. Työterveyslaitos. Vamalan Kirjapaino Oy. 2007.
- Saastamoinen, Marketta** (2007). Työelämän ydintaidot –arviointikeinoja. Teoksessa Ohjauskäytäntö. Näkökulmia osaamiseen. Työ- ja elinkeinoministeriö. Edita Prima Oy. Helsinki 2007.
- Suomen AD/HD-Aikuiset ry:n internetsivut.** <http://adhd-aikuiset.org>. 31.10.2008
- Tapola, Maria.** Sosiaalityön asiakastyön dokumentointi <http://www.valt.helsinki.fi/yhpo/sosweb/kaytanto/Dokumentointi.pdf>. 31.10.2008
- Taskinen, Mailis.** (2006). Motivoiva haastattelu <http://www.paihdelinkki.fi>. 31.10.2008
- Tiimitaitotesti.** <http://db.cs.helsinki.fi/~porvali/cgi-bin/testit/tiimitesti.php3>. 31.10.2008
- Työkykyindeksi.** Työterveyslaitos. K-Print Oy. Vantaa 1997
- Valtioneuvoston asetus julkisesta työvoimapalvelusta** (2002).
- Vatanen, Jukka.** (2007) Osaamiskartoitukset työhallinnon näkökulmasta. Teoksessa Ohjauskäytäntö. Näkökulmia osaamiseen. Työ- ja elinkeinoministeriö. Edita Prima Oy. Helsinki 2007.
- Verkkotutor.** Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskus. <http://www.uta.fi/tyt/verkkotutor>. 31.10.2008

KOMPETENSSIPOHJAINEN ARVIOINTI, TUKITOIMENPITEIDEN SUUNNITTELU JA KOULUTUSTARPEIDEN ARVIOINTI TYÖNHAKIJOIDEN PALVELUPROSESSISSA

Psykologi, opettaja Jukka Salkosalo

1. Työelämän muutos

Työelämän muutos on ollut nopeaa teknologian kehittymisen ja globalisoitumisen takia. Tietoyhteiskunnassa työn vaatimukset edellyttävät työntekijöiltä yhä enemmän vuorovaikutus- ja tiimityötaitoja. Myös joustavuuden, epävarmuuden sietokyky ja mukautumiskyky ovat nykypäivänä tärkeitä työntekijöiltä vaadittavia ominaisuuksia. Yhtä kaikki vaatimukset ovat erilaisia kuin teollisuusyhteiskunnassa tuotantotyöntekijältä vaadittavat ominaisuudet. On kuitenkin tärkeää, että yhteiskunnassa on edelleen paljon työpaikkoja, joissa toki vaatimukset ovat muuttuneet yhä enemmän vuorovaikutusta korostavaan suuntaan, mutta ne eivät ole kriittisiä vaatimuksia työssä menestymisen kannalta. Teollisuusyhteiskunnan tavaratuotannon työpaikoissa työssä menestymisen kannalta olennaista on suorittaa työ nopeasti ja tehokkaasti. Teollisuusyhteiskunnassa ammattitaidolla oli keskeinen merkitys työssä menestymisen kannalta. Yhä useammissa työpaikoissa työntekijöiltä kuitenkin vaaditaan yhä enemmän vuorovaikutus- ja tiimityötaitoja (Honkanen 2005, 235). Vuorovaikutustaidoista on tullut tärkeä ja oikeastaan keskeinen osaamisen alue työelämässä (Niitamo, P. 2003, 87). Työelämän muutosten myötä työntekijöiltä vaaditaan yhä enemmän stressinsietokykyä ja joustavuutta.

Työpaikan henkisellä ilmapiirillä ja vuorovaikutuksella on olennainen vaikutus työntekijöiden hyvinvointiin ja luovuuteen sitä kautta yrityksen toiminnan tulokseen. Ilmapiiristä on tullut keskeinen tuottavuutta edistävä tekijä tietoa ja elämyksiä tuottavissa yrityksissä. Työvoimapulan takia siitä on tullut myös merkityksellinen työntekijöiden pysyvyyteen vaikuttava tekijä myös teollisissa tuotantotyötehtävissä, johon esimiesten ja tiimin vetäjien tulisi yhä enemmän kiinnittää huomiota. Organisaatiot ovat muuttuneet yhä vähemmän hierarkkiseksi. Työ on yhä useammin työpaikoilla organisoitu tiimeihin. Lisäksi yhteiskunnassa korostetaan kansalaisten omaa vastuuta ja itseohjautuvuutta. Palvelua saavat ne, jotka osaavat sitä hakea tai pystyvät maksamaan. Monien työelämän muutosten takia työntekijöiltä vaadittavat ominaisuudet ammatillisen osaamisen lisäksi ovat moninaisia ja niitä voidaan kuvata esim. seuraavin käsittein kuten

- Joustavuus ja epävarmuuden sietokyky
- Luovuus
- Muuntaumis- ja sopeutumiskyky
- Puhumisen ja itsensä ilmaisemisen taidot
- Osaaminen ja oppimiskyky
- Matemaattisten ja luonnontieteellisten aineiden perusosaaminen

- Kielitaito
- Motivoitunut suhtautuminen työhön
- Yhteistyökyky

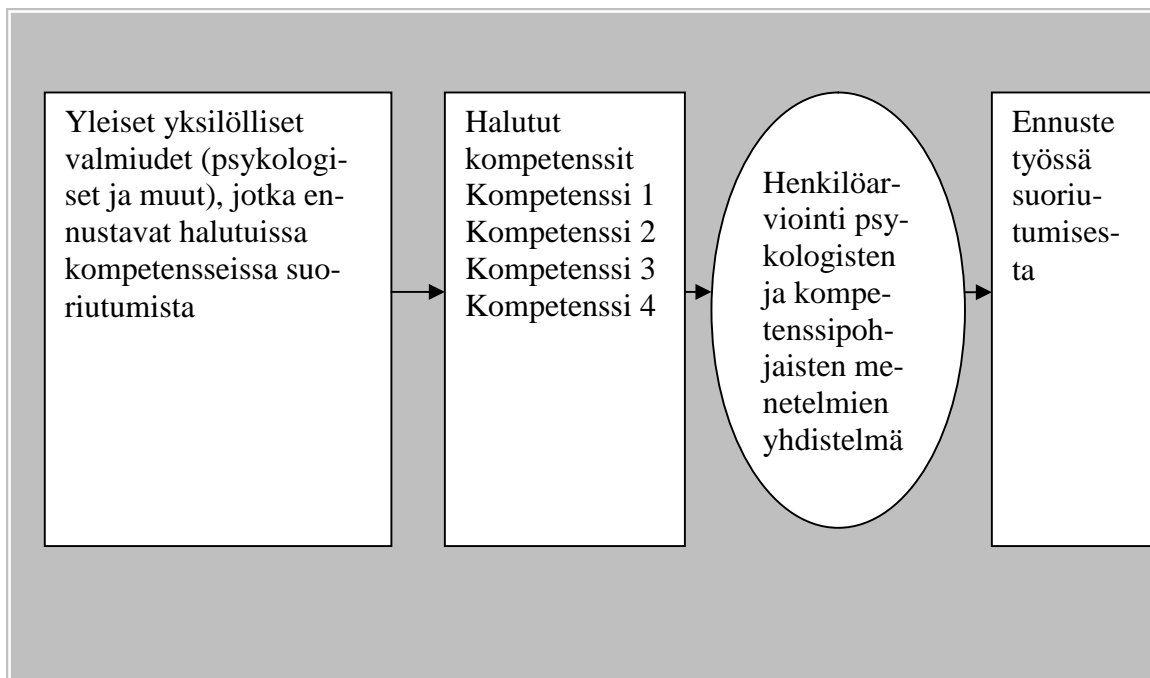
2. Kompetenssi työssä suoriutumisen ennustajana

Muuttuvan työelämän myötä perinteiset ja staattiset käsitteet kuten kyky eivät ole riittävän joustavia heijastamaan nopeasti muuttuvaa ja monimutkaistuvaa maailmaa toteaa Petteri Niitamo (2003, 142). Kompetenssin käsite kattaa alleen laajan joukon asioita kuten motiivit ja toimintapiirteiden elementit, asenteet, kyvyt, lahjakkuus, arvoelementit ja tieto- ja taitoelementit. Kompetenssin käsite pitää siis sisällään ajatuksen, että persoonallisuus ja motivaatiotekijät vaikuttavat työssä suoriutumiseen ja tavoitteiden saavuttamiseen, jolloin myös näiden tekijöiden arviointi on olennainen osa henkilöarviointia. Tämä tulisi ottaa huomioon myös työnhakijoiden palveluprosessissa. Petteri Niitamon (2003) mukaan kompetenssin käsite on yksilön ominaisuus, joka tukee häntä suoriutumaan tai sopeutumaan jossain ympäristössä. Petteri Niitamon mukaan kompetenssin käsite tarjoaa integroivan, dynaamisen ja joustavan määritelmän ja käsitteen, jonka avulla voidaan kuvata työssä menestymistä. Kompetensseille on siis tyypillistä, että ne opitaan työssä ja/tai koulutuksessa ja ne rakentuvat älyllisen kapasiteetin, persoonallisuuden, motivaation, lahjakkuuden, koulutuksen ja aikaisemman työkokemuksen avulla ja kautta.

3. Kompetenssikäsitteen vaikutukset työnhakijoiden palveluprosessiin

Psykologisten valmiuksien arviointi kuten stressinsietokyky, persoonallisuus, kyvyt, epävarmuuden sietokyky ovat esimerkkejä ominaisuuksista, jotka korostuvat tällä hetkellä työelämässä. Pelkästään näiden ominaisuuksien arviointi ei kuitenkaan ennusta pelkästään työssä menestymistä kuten eivät pelkästään persoonallisuustekijätkään. Näiden ominaisuuksien arviointi edellyttävää palveluprosessissa asianmukaista arviointia kuten lainsäädäntö laki yksityisyyden suojasta edellyttää.

Edellä mainittujen persoonallisuuteen liittyvien ominaisuuksien arviointi on psykologista arviointia, jolloin arvioijalta tulee edellyttää aina psykologin pätevyyttä. Psykologiset tekijät voivat olla usein myös työllistymisen esteenä.



Kuva 1 Ominaisuus – ja kompetenssipohjaisen henkilöarvioinnin yhdistäminen työssä suoriutumisen ennustamisessa (Honkanen, H. 2006)

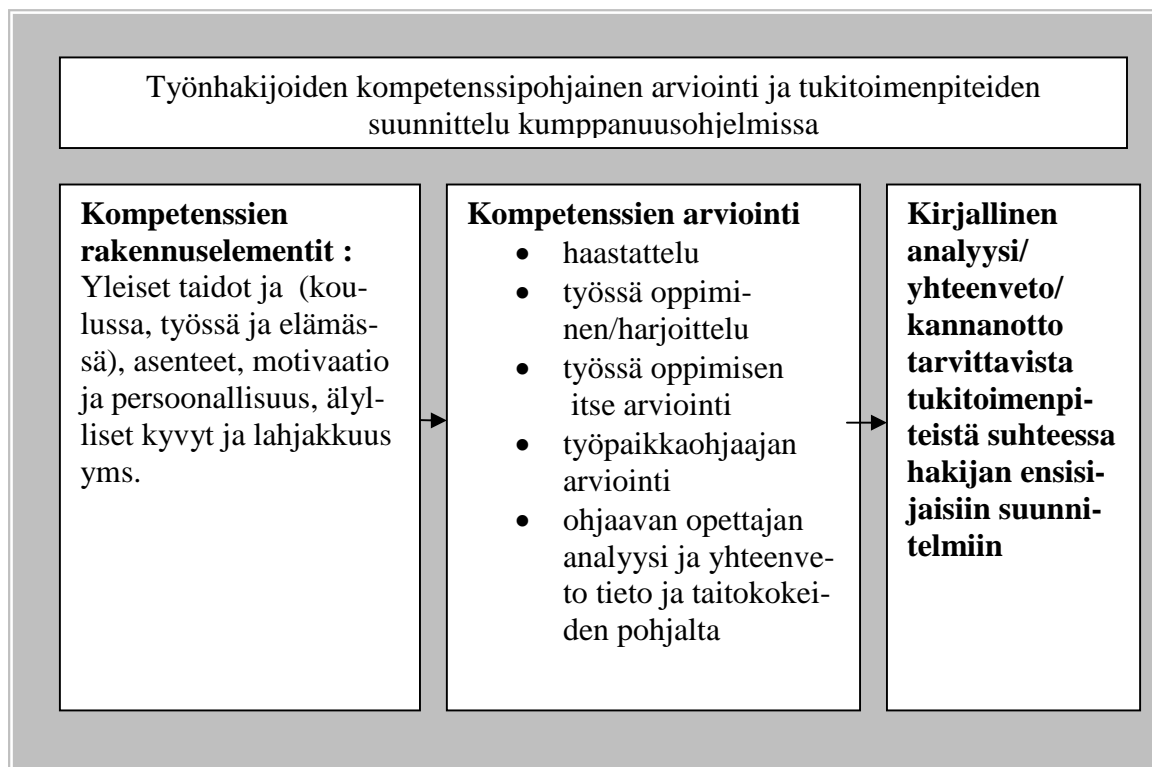
Työelämän muutosten ja kasvaneiden vaatimusten takia myös ammatilliset perustutkinnot uudistettiin 1990-luvun loppupuolella ja 2000 luvun alussa Suomessa. Ammatillisten perustutkintojen uusissa opetussuunnitelmissa vuodelta 2000 korostetaan, että kaikille aloille on yhteistä ydinosaamista seuraavat taidot:

- oppimistaidot
- ongelmanratkaisutaidot
- vuorovaikutus- ja viestintätaidot
- yhteistyötaidot
- eettiset ja esteettiset taidot

Nämä taidot ovat ammatillisen kehittymisen perusta. Näiden taitojen avulla yksilö kehittyy ja menestyy ammatillisessa toiminnassa. Näillä taidoilla on myös keskeinen merkitys yksilön elämänlaatuun ja persoonallisuuden kehittymiseen, elämänvalintoihin ja tunne-elämään. Ydintaidot voidaan myös pilkkoa vielä pienempiin osatekijöihin. Meri Kaila-Sayeedin (2006) mukaan kaikille aloille yhteinen ydinosaaminen tarkoittaa valmiuksia, jota tarvitaan elinikäisessä oppimisessa, tulevaisuuden ja uusien tilanteiden haltuunotossa sekä työelämän muuttuvissa olosuhteista selviytymisessä. Ne kuvastavat yksilön älyllistä notkeutta ja tilanteesta kuin tilanteesta selviytymistä. Työelämän kasvaneiden vaatimusten myötä muutoksella on merkitystä myös työnhakijoiden palveluprosessiin.

Verrattuna kompetenssin käsitteeseen, myöskään edellä kuvattu pelkästään ydintaitojen kuvaaminen ei riitä kuvaamaan hakijan työssä selviytymistä ja suoriutumista riittävän syvällisesti, koska siitä jää puuttumaan hakijan persoonallisuus ja motivaatiotekijät.

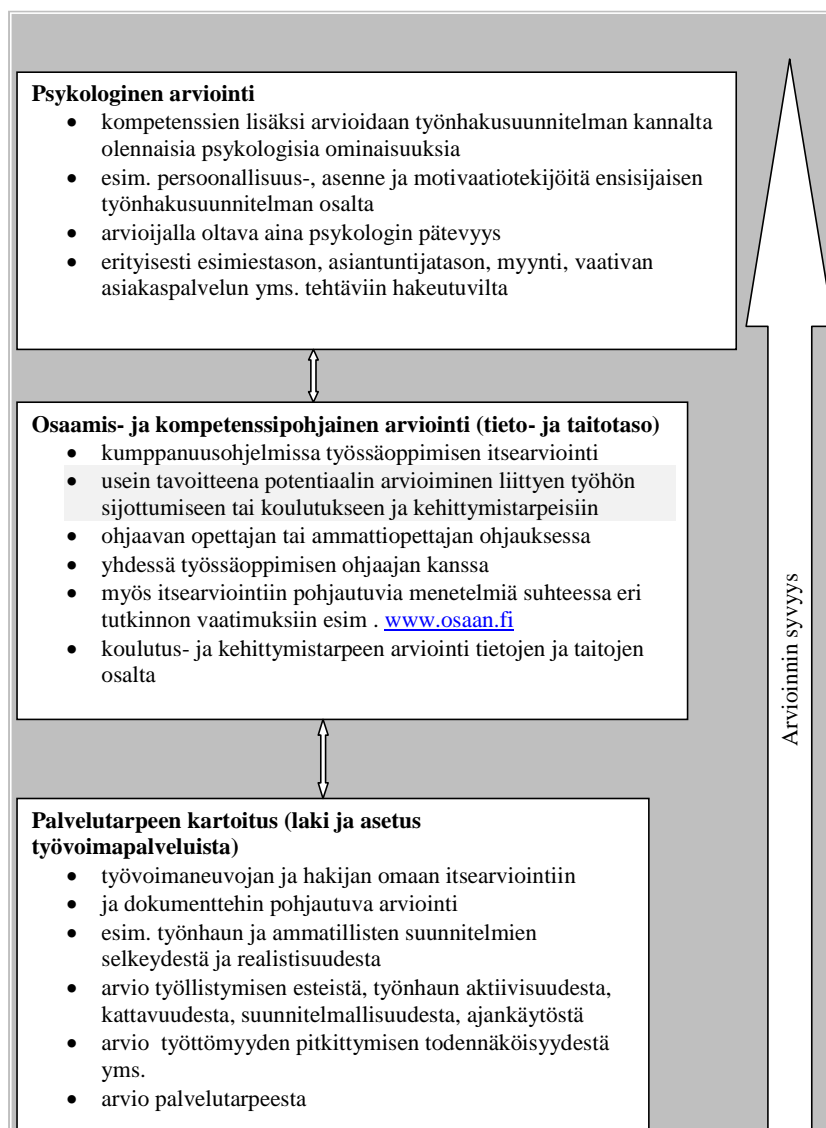
Palveluprosessin kehittäminen suuntaan, jossa työnhakijalle itselleen ja työvoimaneuvojalle voidaan tuottaa tietoa edellä mainituista ominaisuuksista, on työelämän muutosten myötä välttämätöntä. Tiedon tuottaminen edellä mainituista ominaisuuksista tukee työnhakijan omaa urasuunnittelua ja ohjaa työvoimahallintoa (neuvojia) työnhakijoiden tukitoimenpiteiden suunnittelussa (esim. koulutus) kompetenssien kehittämiseksi. Kompetenssien määrittelyn mukaisesti tukitoimenpiteet eivät siis liity pelkästään ammatilliseen koulutukseen vaan myös asenteiden, persoonallisuuden, motivaation yms. tekijöiden kehittämiseen ja ymmärtämiseen. Tiedot ja taidot ovat kehitettävissä koulutuksen ja kurssien avulla. Asenteiden, motivaation ja persoonallisuuden tekijöiden kehittämiseen ja ymmärtämiseen eri psykologiset teoriat ja suuntaukset tarjoavat omia näkemyksiään. Ne voivat olla myös vaikeammin muuttavissa.



Kuva 2 Työnhakijoiden kompetenssipohjainen arviointi ja tukitoimenpiteiden suunnittelu kumppanuusohjelmissa

Timo Salinin (2008) mukaan työvoimatoimiston henkilöasiakkaille tarjoamat palvelut rajoittuvat tiettyihin toimenpiteisiin, joiden ajatellaan tukevan asiakkaan työllistymistä. Ne kohdistuvat Salinin mukaan tekijöihin, joiden tiedetään olevan yleisimmin työllistymisen esteenä tai haittaavan työllistymistä. Tosiasiassa monella työnhakijalla on kuitenkin työllistymisen esteitä, joita ei voida juurikaan poistaa näillä työvoimatoimiston palveluilla. Kompetenssipohjainen arviointi ohjaa koulutus- ja tukitoimenpiteiden suunnittelua. Se auttaa ymmärtämään työnhakijoiden työllistymisen esteitä, kun ne liittyvät persoonallisuuden, kykyjen, asenteiden ja motivaatioon liittyviin tekijöihin. Kompetenssipohjainen työnhakijoiden arvi-

ointi ja tukipalveluiden suunnittelu ohjaa neuvojaa ja hakijaa yhdessä pohtimaan tarvittavia jatkotoimenpiteitä esim. sosiaalisten, psyykkisten hoito- ja kuntoutuspalvelujen, ja/tai kansaneläkelaitoksen palvelujen pariin. Työnhakijoiden palvelutarpeen arvioinnin rungoksi kompetenssin käsite tarjoaa hyvän viitekehyksen. Palvelutarpeen kartoituksen myötä palveluiden tason ja syvyyden sekä tukitoimenpiteiden tulisi eriytyä yksilöllisten työnhakijoiden tarpeiden mukaisesti. Esimerkiksi esimiestason tehtäviin hakevien osalta henkilöarvioinnin tason ja syvyyden tulee olla kokonaan toisenlainen kuin teollisuuden suoritusasteen tehtäviin hakevien työnhakijoiden osalta. Eriytyneet palvelutarpeet esim. asiantuntijatasen tehtäviin voidaan toteuttaa kumppanuusohjelmien avulla.



Kuva 3 Kompetenssin käsitteeseen pohjautuvan henkilöarvioinnin tasot työnhakijoiden palveluprosessissa

4. Kompetenssikäsitteen hyödyt ohjaustyöhön

Tällä hetkellä palvelutarpeen kartoitusta ohjaa laki julkista työvoimapalveluista. Laki erityisesti määrittelee arvioitaviksi asiakkaan valmiuksia työllistyä työmarkkinoille, työttömyyden pitkittymisen todennäköisyyttä, työnhaun tuloksellisuutta ja tehtyjen suunnitelmien toteutumista,

tarvetta työkykyä ja terveydentilaa selvittäviin tutkimuksiin ja osaamista. Asetuksessa julkisista työvoimapalveluissa erityisesti mainitaan lisäksi, että palvelutarpeen arvioinnissa tulee arvioidaviksi elämäntilanne, työnhakuvalmiudet, vahvuudet, motivaatio, mahdollisuudet ja valmiudet muutokseen ja mahdollisuuksia ja tavoitteita mahdollisesti rajoittavat tekijät.

Ominaisuus- ja kompetenssipohjainen arviointi tukee esim. urasuunnitteluun liittyvää valmennusta (coaching). Arviointi luo keskustelupohjaa ja edellytyksiä reflektiolle esim. yhteistyötaitojen ja vuorovaikutustaitojen ja oppimisvalmiuksien arvioinnissa. Kun osaamis- ja kompetenssipohjainen arviointi tapahtuu työssä oppimisen arvioinnin yhteydessä sekä opiskelijan itse arviointina ja työpaikkaohjaajan antamana arviointina, se luo hedelmällisen pohjan ohjaavan opettajan ja opiskelijan väliselle uraohjauskeskustelulle. Lisäksi psykologisilla menetelmillä saadaan tietoa, joita ei välttämättä saada työssä oppimisen arvioinnin tai haastattelun yhteydessä. Ensisijainen hyöty liittyy ohjattavan saamaan hyötyyn oma urasuunnittelua varten, koska testit antavat tietoa vahvuuksista ja voimavaroista. esim. toiminta-, vuorovaikutus- tai ryhmätyötyyleistä. Tulosten peilaaminen esim. työssä oppimisen kokemuksiin antaa hedelmällisen pohjan ohjauskeskustelulle. Henkilöarvioinnin avulla henkilö voi ymmärtää paremmin itseään ja kehittämistarpeita. Näin on myös mahdollista ennalta ehkäistä ja lieventää potentiaalisia ongelmatilanteista (Honkaniemi, L 2006, 144). Useiden arviointimenetelmien käyttö tuo arvokasta tietoa ohjattavalle esim. päätöksen tekemisen tueksi. Kirjallisen lausunnon muodossa ominaisuus- ja kompetenssipohjainen henkilöarviointi tuo tietoa toimeksiantajalle eli työvoimahallinnolle mahdollisten tukitoimenpiteiden suunnittelua tai jatko-ohjausta varten esim. tarkempiin työkykytutkimuksiin.

Kompetenssipohjaisen arvioinnin hyödyt ovat siis moniulotteisia. Arviotavan kannalta useimmiten hyötyjen on todettu liittyvän parempaan itsearvostukseen, selkeimpiin ammatillisiin tavoitteisiin, motivaatioon ja kestävyYTEEN, sitoutumiseen. Myös ammatillisen identiteetin ja itsetuntemuksen sekä vuorovaikutuksen ja viestinnän on raportoitu kehittyneen. Nämä vaikutukset voivat tulla esille työnantajan kanssa käytävässä työpaikkahaastattelussa ja/tai muussa kehittämiskeskustelussa. (Kidd, J. M. 1997)

5. Yhteistyökumppanin valinta työnhakijoiden palveluprosesseissa

Yhteistyökumppanuuden valintaan tulisi kiinnittää erittäin suurta huomiota. Henkilö- ja soveltuvuusarvioinnin osalta laki yksityisyyden suojasta (759/2004 §13) edellyttää, että arvioijat ovat asiantuntevia ja että arvioinnissa käytettävät menetelmät ovat luotettavia, suorittajat asiantuntevia ja testauksella saatavat tiedot virheettömiä.. Laki siis asettaa selkeitä vaatimuksia toimeksiantajana ja rahoittajana toimivalle työ- ja elinkeskukselle yhteistyökumppanuuden valinnassa. Tämä tulisi ottaa jo huomioon jo tarjouspyyntöjä laadittaessa.

Mikäli arviointiin liitetään tieto- ja/tai taitokokeita ammatillisen osaamisen osalta, voidaan ajatella, että pätevät ja asiantuntevat arvioijat ovat esim. alansa ammatillisia opettajia tai muita asiantuntijoita, joilla on alan pitkäaikainen työkokemus sekä mielellään pedagoginen koulutus.

6. Yhteenveto

Kompetenssin käsite pitää siis sisällään ajatuksen, että persoonallisuustekijät kuten asenne ja motivaatiotekijät vaikuttavat työssä suoriutumiseen ja tavoitteiden saavuttamiseen, jolloin myös näiden tekijöiden arviointi on tulisi ottaa huomioon myös työnhakijoiden palveluprosesseissa. Kompetenssin käsite on yksilön ominaisuus, joka tukee häntä suoriutumaan tai sopeutumaan jossain ympäristössä. Kompetenssin käsite tarjoaa integroivan, dynaamisen ja joustavan määritelmän ja käsitteen, jonka avulla voidaan kuvata työnhakijan ominaisuuksia ja taitoja työnhakusuunnitelman kannalta olennaisissa tehtävissä.

Lähteet:

Honkaniemi, L., Junnila, K., Ollila, J., Poskiparta, H., Rintala-Rasmus, A. ja Sanberg, J. 2006. Viisaat Valinnat. Työterveyslaitos. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Honkanen, H. (toim) 2005 Henkilöarviointi työelämässä. Edita Prima Oy. Helsinki.

Kidd, J.M. 1997. Assesment for Self-Manged Career Development. Teoksessa International Handbook of Selection and Assesment. John Wiley & Sons. New York.

Niitamo, P. 2003. Henkilö arviointimentelmät työelämässä. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä 2003

Salin, T. 2008. Palvelu- ja koulutustarpeen arviointi työnhakijoiden ohjaus- ja neuvontatyössä. Meffect –Hankkeen julkaisu (julkaisematon). Pirkanmaan aikuisopisto.

Hätönen, H. 2006. Eläköön opetussuunnitelma II Opas ammatillisen koulutuksen järjestäjille ja oppilaitoksille. Saarijärven Offset Oy, Saarijärvi.