

## Ratkaisukeskeinen työllistymisen tavoitteistaminen

### *Ratkaisukeskeisen työllistymisen tavoitteistamisen pilottihaastattelut*

Ratkaisukeskeisen asiakasohjauksen pilotoinnin tavoitteena oli kokeilla ratkaisukeskeisessä valmennuksessa käytettyä goaling-menetelmää maahanmuuttajien työllistymisen tavoitteistamiseen. Menetelmää haettiin testata, koska se ohjaa maahanmuuttajia aktiivisuuteen heidän omaan työllistymiseensä liittyvissä kysymyksissä ja menetelmä antaa konkreettisia toimintaehdotuksia siihen, kuinka henkilökohtainen työllistymistavoite voidaan saavuttaa. Menetelmän etuna on myös se, että goaling eli tavoitteistaminen tukee maahanmuuttajan omaa toimijuutta sekä selkeyttää työllistymispolkua Suomessa. Pilotoinnin tavoitteena oli selvittää menetelmän toimivuutta erilaisten maahanmuuttaja-asiakkaiden ohjauksessa, jotta sen vaikuttavuutta ohjauksen välineenä voitaisiin arvioida. Menetelmän toimivuutta kokeiltiin yhteistyössä hankkeen yhteistyötahojen kanssa suomeksi, englanniksi ja ruotsiksi sekä puhelin- ja läsnäolotulkkauksen välityksellä.

Goaling-menetelmän keskeisenä ideana on auttaa asiakasta asettamaan itselleen tavoite ja rakentaa vaihe vaiheelta portaat eli asiakkaan itse määrittelemät välitavoitteet, joiden avulla asiakas voi saavuttaa tavoitteensa. Menetelmän ideana on oivalluttaa asiakas itse hahmottamaan, mikä hänen tavoitteensa on ja mitä hänen pitää tehdä saavuttaakseen sen. Lisäksi menetelmässä ennakoidaan myös tulevat mahdolliset vastoinkäymiset ja laaditaan eräänlainen varasuunnitelma haasteiden selättämiseen. Keskustelun aikana tavoite, sen saavuttamisesta tulevat hyödyt, välitavoitteet tavoitteen saavuttamiseksi sekä suunnitelma vastoinkäymisiin varautumiseksi piirretään ja kirjataan tyhjälle paperille. Goaling-menetelmää voidaan käyttää hyvin laajasti minkä tahansa tavoitteen saavuttamisen tukena, mutta hankkeessa toteutetussa pilottihaastatteluissa tavoitteen asettamista ohjattiin kuitenkin työllistymisen näkökulmasta.

MANOT-hankkeen henkilöstö toteutti työllistymisen tavoitteistamista tukevat goaling-haastattelut kuudelle maahanmuuttajalle. Maahanmuuttajat ohjattiin goaling-keskusteluihin Pohjois-Savon TE-toimiston ja Kuopion monikulttuurikeskus Kompassin toiminnasta vastaavan Kuopion Settlementti Puijola ry:n kautta. Pilotointiin ohjattavien asiakkaiden kriteereinä oli, että 1) asiakas on asunut Suomessa enintään kolme vuotta, 2) asiakkaalla on joko kokemuksen tai koulutuksen kautta hankittua osaamista, 3) asiakkaan elämäntilanne on sellainen, ettei se aseta esteitä työllistymiselle ja 4) asiakkaalla on halu työllistyä.

Hankehenkilöstön toteuttamat goaling-keskustelut toteutettiin Kuopiossa huhti–elokuussa 2015. Haastattelut saivat itse päättää tehdäänkö keskustelut suomeksi vai englanniksi. Kaikki haastateltavat valitsivat haastattelukieleksi englannin. Jokaiseen haastatteluun oli varattu noin 1,5 tuntia aikaa. Käytännössä haastatteluihin käytettiin aikaa 1–1,5 tuntia.

Pilotointihaastattelujen kokemukset osoittivat, että goaling-menetelmän avulla maahanmuuttajien työllistymistavoitteita saatiin selkeytettyä tai tavoitteet saatiin esiin. Samalla lyhyen haastattelun avulla pystyttiin muodostamaan konkreettinen suunnitelmaa siitä, miten henkilö itse pystyy etenemään kohti tavoittelemaansa asiaa. Keskeistä goaling-haastatteluissa oli erityisesti vastoinkäymisiin varautuminen sekä ensimmäisten väliportaiden aikatauluttaminen ja tehtäviin sitouttaminen. Palautteen perusteella goaling-haastatteluista oli erityistä hyötyä silloin, kun henkilö oli epävarma omista tavoitteistaan. Joissakin tapauksissa tuli esille, että haastateltujen tulevaisuuden työllistymiseen liittyvät tavoitteet eivät liittyneet alaan, jolle he olivat kouluttautuneet kotimaassaan, vaan henkilöt suunnittelivat vaihtavansa alaa. Joidenkin kohdalla taas goaling-haastattelun avulla pystyttiin rakentamaan uusia työnhakua tukevia strategioita, joita he eivät olleet vielä hyödyntäneet.

### *Pilotointiin valmentava goaling-menetelmäkoulutus*

Koska kokemukset hankehenkilöstön toteuttamista pilottihaastatteluista olivat positiivisia, menetelmää päätettiin pilotoida laajemmin sekä Kuopiossa että lialmessa. Molemmilla paikkakunnilla järjestettiin goaling-menetelmän käyttämiseen valmentava goaling-koulutus, jossa perehdyttiin menetelmän sisältöön sekä pilottihaastattelujen kokemuksiin. Koulutuksen coacheina toimivat Arttu Puhakka ja Sanna Soppela Itä-Suomen yliopiston Koulutus- ja kehittämisspalvelu Aducastesta.

Kuopiossa ratkaisukeskeistä työllistymisen tavoitteistamista pilotoitiin yhteistyössä Kuopion kansalaisopiston maahanmuuttajaopetuksen henkilöstön kanssa. Kuopion kansalaisopiston maahanmuuttajaopetuksessa työllistymisen edistäminen linkittyy kiinteästi suomen kielen opetukseen. Pilotoinnissa goaling-menetelmää hyödynnettiin kahdessa eri maahanmuuttajien suomen kielen koulutuksessa HOPSin eli henkilökohtaisen opintosuunnitelman tekemisessä. Työllistymisen tavoitteistaminen sopi henkilökohtaiseen opintosuunnitelmaan hyvin, sillä koulutuksen tavoitteena oli edistää maahanmuuttajien työllistymisvalmiuksia sekä koulutukset sisälsivät työssäoppimista. Kokemukset goaling-menetelmän soveltamisesta olivat pääosin hyviä ja pilotointiin osallistuneet sitoutuivat hyvin itselleen asetettamiinsa tavoitteisiin. Ryhmien opettajat myös sparrasivat opiskelijoita ja seurasivat heidän etenemistään välitavoitteiden osalta. Menetelmää ei käytetty kaikkien ryhmien opiskelijoiden kohdalla, vaan opettajat valikoivat pilotointiin sellaiset henkilöt, joille he kokivat tavoitteiden asettamisesta olevan eniten hyötyä.

lialmessa vastaava menetelmäkoulutus järjestettiin 12.10.2015 klo 9–13 ja 9.11.2015 klo 12–15. Ensimmäisen koulutuspäivän jälkeen osallistujat kokeilivat goaling-menetelmää omissa organisaatioissaan vähintään yhden maahanmuuttajataustaisen henkilön kanssa ja kirjasivat siitä lyhyen raportin. Menetelmää kehitettiin Etappi-työllisyyspalveluissa, Pohjois-Savon TE-toimistossa sekä Ylä-Savon ammattiopistolla maahanmuuttaneiden kotoutumiskoulutuksen yhteydessä. Goaling-menetelmän kokeilukokemuksia purettiin koulutuksen toisena lähiopetuspäivänä 9.11. Menetelmää pidettiin yleisesti hyödyllisenä ja sen vuoksi lialmen alueella päätettiin toteuttaa kaksi goaling-menetelmää soveltavaa pilotointia vuoden 2015 loppuun mennessä.

Koulutuksen osallistujat totesivat, että goaling-menetelmää olisi hyvä soveltaa sellaisten maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa, joiden jatkosuunnitelma työllistymisen osalta on epäselvä. Koulutuksen toisena lähipäivänä ideoitiin pilotointi, jossa monialainen ryhmä toteuttaa työllistymisen tavoitteistamisen maahanmuuttaja-asiakkaalle asiakkaan siirtyessä palvelusta toiseen. Pilotoinnissa toteutettiin neljä goaling-haastattelua työllistymisen kannalta erilaisissa tilanteissa oleville asiakkaille. Näiden asiakkaiden kohdalla verkoston jäsenet kokivat, että asiakkaat tarvitsevat selvästi aktivointia ja motivointia. Samalla kehitettiin, miten verkoston yhteistyötä saataisiin haastavissa asiakastilanteissa entisestäänkin tehostettua, jolloin asiakkaan ei tarvitsisi käydä useassa paikassa tapaamassa useita eri henkilöitä ja verkostolle syntyisi yhtenevä käsitys siitä, miten asiakkaan eteenpäin menemistä voitaisiin parhaiten tukea.

Pilotoinnin yhteydessä kehitettiin myös, miten goaling-menetelmä toimii sekä puhelintulkkauksen että läsnäolotulkkauksen avulla. Kokemukset tulkkauksen käyttämisestä goaling-haastattelussa toivat esille, että läsnäolotulkkaus toimii puhelintulkkausta paremmin, koska tulkki näkee tällöin haastattelun myötä paperille muodostuvan tavoiteportaikon. Tulkkauksen käyttäminen edellyttää kuitenkin pitempää tapaamisaikaa, sillä tulkkaukseen kuluu tavallista keskustelua enemmän aikaa.

Kokeilussa todettiin myös, että verkoston toteuttama haastattelu vähentää muun muassa sitä, että asiakas käy vuorotellen eri tahojen luona kysymässä samoja asioita. Samalla asiakasta koskeva tieto liikkuu paremmin eri tahojen välillä. Tarvittavan verkoston koolle kutsuminen oli kokeilussa sujuvaa, mutta pilotointiin osallistuneet henkilöt totesivat, että verkoston käyttäminen on tarkoituksenmukaista vain haastavimpien asiakastapausten kohdalla.

Samanaikaisesti monialaisen työllistymisen tavoitteistamisen pilotoinnin kanssa suunniteltiin TE-toimiston omaa etä-goaling-pilotointia, jossa menetelmää haluttiin kokeilla ilman yhteistä kasvokkaista goaling-keskustelua. Työllistymisen tavoitteistaminen suunniteltiin toteutettavaksi siten, että asiakkaalle toimitetaan goaling-kysymysrunko, johon asiakas kirjaa omat vastauksensa itsenäisesti. Tämän jälkeen asiakas palauttaa goaling-portaat TE-toimiston asiantuntijalle, jonka kanssa tavoitetta ja välitavoitteita tarkennetaan puhelimesta keskustellen. Pilotoinnin tavoitteena oli vastata siihen haasteeseen, että TE-toimistossa kaikkia asiakkaita ei enää tavata kasvokkain. Tällöin myös ohjausmenetelmien pitäisi pystyä vastaamaan palveluiden muutoksiin, ja asiakkaan omaa aktiivisuutta ja motivaatiota tukevia menetelmiä pitäisi pystyä soveltamaan myös etänä tapahtuvassa ohjauksessa. Pilotoinnin toivottiin antavan kokemuksia siitä, edellyttääkö goaling-menetelmä ehdottomasti yhden kasvokkaisen tapaamisen vai voidaanko sitä soveltaa myös ilman henkilökohtaista tapaamista. Suunniteltu pilotointi kariutui aikatauluhaasteisiin, ja hankkeessa ei saatu näin ollen kokemuksia etä-goalingin mahdollisuuksista. TE-toimiston asiantuntija näki goaling-menetelmässä kuitenkin monia mahdollisuuksia ja piti menetelmää erittäin hyödyllisenä myös TE-toimiston ohjaustyössä.

Kokeilut osoittivat, että goaling-menetelmä toimii erilaisten maahanmuuttajien työllistymisen tavoitteistamisen välineenä. Menetelmää voidaan soveltaa hyvin laajasti, ja jo pelkästään oivalluttavan ja asiakkaan omia voimavaroja tukevan työotteen omaksuminen tukevat asiakkaan toiveikkautta tulevaisuuden suhteen. Menetelmä auttaa selkeyttämään työllistymiseen liittyviä suunnitelmia sekä auttaa sitouttamaan asiakasta asetettuihin välitavoitteisiin, jotka puolestaan tukevat maahanmuuttajan omaa aktiivista toimijuutta. Toisaalta goaling-menetelmää hyödyntäen syntyvä suunnitelma on riittävän joustava, että sitä voidaan tarvittaessa muokata ja tavoitetta voidaan myös joko täsmentää tai muuttaa. Goaling-haastattelu antaa lyhyessä ajassa paljon tietoa asiakkaan tilanteesta ja nostaa puheeksi myös sellaisia asioita, joista ei mahdollisesti muuten keskusteltaisi työllistymiseen liittyvässä tapaamisessa. Menetelmään liittyvää sparrausta voidaan tehdä joko kasvokkain, puhelimesta tai sähköpostilla, joten menetelmä toimii hyvin prosessimaisessa työskentelyssä, mutta se on kuitenkin erittäin resurssitehokas. Asiakkaan tilanteessa voi tapahtua nopeakin muutosta vain yhden kasvokkaisen noin tunnin kestävän tapaamisen jälkeen, jos asiakasta pystytään tarvittaessa tukemaan etenemisessä, vaikka vain sähköpostin välityksellä tapahtuvalla asioiden etenemisen seuraamisella.

Pilotoinnissa esille tulleita ratkaisukeskeisen työllistymisen tavoitteistamisen hyötyjä ovat, että

- goaling-haastattelu auttaa maahanmuuttajaa asettamaan itselleen työllistymiseen liittyviä tavoitteita ja tekemään ne näkyviksi,
- goaling-menetelmä on selkeä, se etenee tietyn mallin mukaisesti ja menetelmän visuaalisuus toimii hyvin maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa,
- haastattelussa syntyy konkreettinen suunnitelma, johon välitavoitteet kirjataan vaiheittain ylös,
- menetelmällä on laajat soveltamismahdollisuudet ja monenlaisia käyttömahdollisuuksia,
- menetelmä on helppo oppia,
- erilaiset toimijat voivat hyödyntää samaa menetelmää ja
- menetelmä tukee asiakkaan omaa aktiivisuutta työllistymiseen liittyvissä asioissa.

Kuudesta hankehenkilöstön pilottihaastatteluihin osallistuneesta ainakin yksi oli saanut työpaikan hankkeen päättymiseen mennessä, yksi jatkoi edelleen osa-aikaisessa työssä ja yksi oli muuttanut takaisin

kotimaahansa. Kolmea muuta pilottiin osallistunutta henkilöä ei tavoitettu palautteen saamiseksi. Menetelmällä on selviä välittömiä vaikutuksia, jotka näkyvät haastateltujen työllistymiseen liittyvien tavoitteiden selkeytymisenä, heidän työllistymiseen liittyvän toiminnan aktivoitumisena sekä positiivisuutena ja toiveikkuutena, joka oli aistittavissa haastattelujen jälkeen. Merkinä menetelmän hyödyllisyydestä voidaan pitää sitä, että kaikki haastatellut etenivät kohti tavoitettaan hankkeen aikana. Menetelmä on nopea omaksua, kevyt ja mukautuva, joten siksi sitä kannattaisi hyödyntää laajasti myös työllistymistä tukevissa ohjauskeskusteluissa.

Työllistymisen tavoitteistamista juurrutettiin suoraan hyödynnettäväksi maahanmuuttaneiden työllistymistä tukevissa organisaatioissa tarjoamalla pilotointia tukevaa valmennusta goaling-menetelmästä. Menetelmän valmentavaan koulutukseen osallistui henkilöstöä seuraavista organisaatioista:

- Kuopion kansalaisopisto
- Pohjois-Savon TE-toimisto
- Ylä-Savon ammattiopisto
- ETAPPI-työllisyyspalvelut
- Iisalmen kaupunki

Lisäksi yhteistyökumppanina työllistymisen tavoitteistamisen pilotoinnissa toimi Kuopion Settlementti Puijola ry.