

ASIAKASLÄHTÖINEN TYÖOTE
PITKÄAIKAISTYÖTTÖMÄN OHJAUKSESSA

Eija Säisänen

Opinnäytetyö, syksy 2015

Diakonia - ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Säisänen, Eija.

Asiakaslähtöinen työote pitkäaikaistyöttömän ohjauksessa. Syksy 2015, 48 s., 2 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK)

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus pitkäaikaistyöttömän asemasta TE-hallinnon ja kolmannen sektorin työllistämistoiminnan toimintaympäristössä. Tavoitteena oli selvittää asiakaslähtöisyyden periaatteen toteutumista asiakastyössä ja kolmannen sektorin työllistämistoiminnan mahdollisuuksia omilla resursseillaan tukea työllistetyn polkua kohti avoimia työmarkkinoita.

Tutkimuksessa tuodaan julki sekä pitkäaikaistyöttömien, TE-toimiston asiantuntijoiden että kolmannen sektorin työllistämistoiminnan parissa työskentelevien työntekijöiden näkemyksiä pitkäaikaistyöttömän kohtaamisesta, tarjolla olevien palvelujen ja -asiakastyön laadusta ja merkityksellisyydestä.

Tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus, jossa aineistoa kerättiin sekä pitkäaikaistyöttömiä, kolmannen sektorin työllistämistoimijoita että TE-toimiston asiantuntijoita haastatteleamalla. Haastattelut toteutettiin henkilökohtaisesti ja sähköpostitse lähetetyillä kyselylomakkeilla.

Opinnäytetyössä esitelty teoriaosuus käsittelee kyselyjen perusteella esiin tulleita, haastateltavien mielestä oleellisimpia aiheita työllistämistoiminnan toteuttamiseksi laadukkaasti. Tutkimuksen tulokset kertovat selkeästi pitkäaikaistyöttömän tukena olevien rakenteiden toimimattomuudesta ja eri yksiköiden omien tavoitteiden asettamisesta asiakaslähtöisen työotteen edelle. Sosiaalityössä vaadittavan kompetenssin puutteet sekä työllistämisen yksilöllisyyttä karttava järjestelmä eivät tutkimuksen mukaan luo hedelmällistä maaperää pitkäaikaistyöttömien parissa tehtävään asiakastyöhön.

Asiasanat: Pitkäaikaistyöttömyys, kolmas sektori, asiakaslähtöisyys, moniammatillinen yhteistyö

ABSTRACT

Säisänen, Eija.

Customer-oriented approach on guiding the long-term unemployed. Language: Finnish. Autumn 2015, 48p., 2 appendices. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services.

This thesis is a qualitative study on the status of the long-term unemployed in the activity environment of the TE-administration and the third sector. The goal is to find out the realisation of the principle of customer-friendliness in customer service. There is also a meaning to find out the existing resources of the third sector to support the employees toward the open labour market.

The study will express the points of view of the long-term unemployed, TE-office experts and the employees working in the environment of the third sector on meeting the long-term unemployed. The challenges on services as well as on the quality and relevance of customer service have also been brought up in this purpose.

The study is a qualitative study and the data has been collected by interviewing the people employed in the third sector with pay subsidy, the employees working in the operational environment of the third sector employment and the TE-office experts. The interviews were carried out in person and with questionnaires sent by e-mail. The theoretical framework of the study deals with important themes emerged on the basis of the interviews.

The results of the study clearly state that the structures supporting the long-term unemployed are unworkable. In addition, different units put their own goals before customer-friendly work. The lack of competence required in social work, do not create a fertile ground to the customer service. Among the long-term unemployed also the system is shunning the individuality of the employment process.

Keywords: Long-term unemployment, third sector, customer-friendliness, multi-professional cooperation

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 TYÖTTÖMYYS ILMIÖNÄ	7
2.1 Työ-ja elinkeinotoimiston tehtävät ja palvelumalli	8
2.2 Palkkatuki ja työllisyyspoliittiset avustukset	9
3 KOLMAS SEKTORI TYÖLLISTÄJÄNÄ.....	12
3.1 Järjestötyöllistämisen erityispiirteitä	12
3.2 Vaikuttava palkkatukityö	13
3.3 Näkökulmia työllistämisen tarpeeseen	15
3.4 Palkkatukityön sisältö, laatu ja tavoitteet	17
4 YHTEISASIAKKUUS JA MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ	20
4.1 Paikallisten toimijoiden verkosto.....	20
4.2 Moniammatillinen yhteistyö	21
5 AMMATILLISUUS ASIAKKAAN KOHTAAMISESSA	24
6 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TOTEUTUS	27
6.1 Tutkimuksen kohderyhmän valinta	27
6.2 Kyselymenetelmät ja aineiston keruu	29
6.3 Tutkimuksen aikataulu.....	29
6.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	29
6.5 Tutkimustulosten analysointi	30
7 PITKÄAIKAISTYÖTÖN TOIMINNAN KESKIÖSSÄ.....	32
7.1 Asiakaslähtöisyyden toteutuminen työllistämistoiminnassa.....	32
7.2 Työllistämistoiminnan hyödyt.....	34
7.3 Työllistämisen haasteet	35
7.4 Työllistämistoimijoiden ammattitaito ja aikaresurssi	37
8 POHDINTA	40
LÄHTEET.....	43
LIITE 1	47
LIITE 2	48

1 JOHDANTO

Suomessa järjestöjen toimintaa on tutkittu paljon vapaaehtoistoiminnan, osallisuuden, yhteisöllisyyden ja demokratian näkökulmasta, mutta niiden panosta työllisyyden parantamisessa on tarkasteltu suhteellisen vähän. Siitä huolimatta, että vain harvat järjestöt nimeävät työllistämistoiminnan keskeiseksi toimintamuodokseen, ovat ne silti yhteiskunnalle merkittäviä taloudellisen ja sosiaalisen tuen mahdollistajia. Työn ja osallisuuden tarpeessa olevat asiakkaat ohjautuvat työn piiriin sekä työvoimahallinnon että sosiaalihuollon kautta. Järjestökentällä tapahtuvalle työllistämistoiminnalle on ominaista mahdollisuus työtehtävien muuttamiseen työllistettävän toimintakykyä vastaavaksi ja työn lisäksi tarjota laaja-alaista yksilöllistä ohjausta.

Kolmannen sektorin hajanaisuus Suomessa aiheuttaa myös alueellisesti epätie-toisuutta ja ongelmia asiakasohjauksessa sekä asiakkaiden itsensä että TE-toimiston asiantuntijoiden keskuudessa. Jokaisen työllisyystoimijan omaan, usein rahoittajan taholta asetettuun tavoitteeseen pääsemiseksi joudutaan työs-sä toisinaan sivuuttamaan asiakaslähtöisyyden periaatetta. Tämä näkyy usein samojen asiakkaiden ”kiertämisessä” järjestötyöpaikasta toiseen heti, kun mahdollisuus palkkatukeen on taas työnantajan käytettävissä. Koska järjestöjen työllistämistoiminta on usein ulkopuolisen rahoituksen varassa ja toiminnan jatko perustuu lähtökohtaisesti työllistettävien henkilöiden määrään eli tulokseen, on vaarana järjestöjen välinen kilpailuasetelma ”hyvien” työntekijöiden löytämi-seksi. Työllisyyspoliittisten hankkeiden yhtenä tulostavoitteena on työllistettyjen sijoittuminen palkkatukityöjakson jälkeen avoimille työmarkkinoille tai koulutuk-seen. Työssäni työhönvalmentajana olen saanut todeta, että asiakaslähtöisyys, asiakkaan oman äänen ja intuition ”kuuleminen”, tuen oikea-aikaisuus ja yksilöl-lisen lähestymistavan toteuttaminen yhteistyössä kaikkien pitkäaikaistyöttömien ja vaikeasti työllistyvien työskentelevien kanssa ovat tärkeitä ja tuloksia tuotta-via elementtejä.

Ammattitaito ja osaaminen, joka parhaimmillaan näkyy yksittäisten asiakkaiden oman elämänhallinnan voimistumisena ja järjestöjen työllistämistoiminnan mak-

simaalisena hyödyntämisenä on valtava voimavara. Kaikkien työllistämisen parissa toimivien ymmärrys yhden yhteisen tavoitteen mieltämisestä lisää asiakkaiden osallisuutta ja heidän hyvinvointiaan. On tärkeää, että omalle työlle on asetettu yksikkökohtaisia tavoitteita, mutta vielä tärkeämpää on tietää, miten oman työn tavoite kytkeytyy laajempaan kokonaisuuteen.

Useissa kunnissa ei ole työllistämisyksikköä, joka keskitetysti koordinoisi asiakasohjausta alueen kolmannen sektorin työpaikkoihin ja huolehtisi siitä, että ns. ”pyöröoviefektiltä” vältyttäisiin. Monet asiakkaat kiertävät kolmannen sektorin tukityöpaikoissa ilman päämäärää ja tavoitteellisuutta.

Edellä mainituista, omaan työhöni läheisesti liittyvistä näkökulmista käsin haastattelin työssäni sekä kolmannen sektorin työntekijätahon edustajia, TE-toimiston asiantuntijoita sekä pitkäaikaistyöttömiä ja vajaakuntoisia asiakkaita, jotka ovat ohjautuneet palkkatuettuun työsuhteeseen kolmannen sektorin työpaikkaan. Tuon esille yksilöllisen kohtaamisen toteutumista sosiaalityön palveluohjauksessa sekä asiakkaiden että työnantajien perspektiivistä. Kohdistan työssäni huomiota myös monialaisen ammatillisen työn laatuun sekä vastuullisuuden ja työssä vaadittavan kompetenssin merkitykseen asiakastyössä. Näiden avulla vastaan tutkimuskysymyksiini; **toimivatko pitkäaikaistyöttömien työllistämistoiminnassa työskentelevät ammattilaiset asiakaslähtöisyyden periaatetta noudattaen, mikä on asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta ja miten yhteistyötä ja työllistymisen prosessia tulisi kehittää, jotta se tukisi pitkäaikaistyöttömän asiakkaan tarpeita.**

Opinnäytetyön tarkoituksena on herättää ajatuksia työllistämisen parissa työskentelevien ammattilaisten asenteista, asiakastyön menetelmistä ja ihmisen kohtaamisesta, joka vääristä lähtökohdista käsin toteutettuna vaikuttaa oleellisesti ihmisen hyvinvointiin. Vuosien työkokemus vaikeasti työllistyvien toimintaympäristössä työhönvalmentajana herätti itselleni tarpeen selvittää työllistämisen prosessissa olevien asiakkaiden ja työntekijöiden ajatuksia kolmannen sektorin ja TE-toimiston työllistämistoiminnan laadusta ja tuloksellisuudesta.

2 TYÖTTÖMYYS ILMIONÄ

Työllä on Suomen historiassa vahva kulttuuriperimä ja työstä suoriutumista onkin jo pitkään pidetty ihmisen elämän keskeisenä arvona. Työstä saadun palkan lisäksi myös ammatti ja työpaikka mittaavat ihmisen arvoa ja asemaa. Isolta osin elämänkulkuun vaikuttavan osan lisäksi työ määrittää identiteettiämme ja sosiaalista statustamme. Lisäksi työ mahdollistaa taloudellisen toimeentulon, jonka katsotaan olevan yksi iso kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin vaikuttava tekijä. (Roponen 2010, 24.)

Työvoimapolitiikka Suomessa jaetaan aktiiviseen ja passiiviseen politiikkaan. Aktiiviseksi työvoimapolitiikaksi luetaan kaikki ne työvoimahallinnon tarjoamat tukitoimet, joita työttömälle tarjotaan taloudellisen turvan lisäksi. Tavoitteena sekä aktiivisen sosiaali- että työvoimapolitiikan harjoittamisessa on ihmisen hyvinvoinnin turvaaminen pitkäaikaistyöttömyyttä ja toimeentuloriippuvuutta ehkäisemällä. (Roponen 2010, 9.)

Työttömäksi kutsutaan henkilöä, joka on vailla työtä ja joka on sitoutunut ottamaan työtä vastaan sen löytyessä. Työttömäksi kuitenkin luetaan myös henkilö, joka on työtä vailla ja odottaa sovitun työn alkamista aikaisintaan kolmen kuukauden kuluessa. Työpaikastaan lomautetut työntekijät saavat myös työttömän statuksen täyttäessään työnhaku- ja työnvastaanottokriteerit. (Findikaattori 2015.)

Pitkäaikaistyöttömäksi Suomessa määritellään henkilö, joka yhtäjaksoisesti on ollut ilman ansiotyötä 12 kuukautta. Vaikeasti työllistyvän statuksen saa työtön, jonka työttömyyden katsotaan aiheutuneen työllisyyden rakenteellisesta muutoksesta tiettyjen ammattiryhmien tarjonnan ja kysynnän epätasapainon seurauksena. Vaikeasti työllistyvien ryhmään luetaan pitkäaikaistyöttömät, toistuvaisyöttömät, työvoimapolitiittisista palveluista työttömäksi palanneet ja näissä palveluissa toistuvasti kiertävät henkilöt. (Findikaattori 2015.)

Vuoden 2012 alusta lähtien pitkäaikaistyöttömyys Suomessa on lisääntynyt ja valitettavasti tämä kehitys jatkuu edelleen. Työllisyystilanteen negatiiviseen suuntaukseen vaikuttavat erityisesti vaikea työllisyystilanne sekä muutokset työkyvyttömyyseläkkeen myöntämisperusteissa. Kesäkuun 2015 lopussa Suomessa oli yli vuoden työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä 110300, mikä määrittäisi 19800 enemmän kuin samaan aikaan vuotta aiemmin. Myös yli kaksi vuotta yhtäjaksoisesti työttömänä olleiden määrä lisääntyi vuoden aikana 48300:sta 57100:aan. Vaikeasti työllistyvien määrän vähentäminen on ollut työ- ja elinkeinohallinnon keskeinen strateginen tavoite viimeisten kolmen kuluneen vuoden aikana. (Findikaattori 2015.)

2.1 Työ- ja elinkeinotoimiston tehtävät ja palvelumalli

TE-toimiston tehtävä on turvata osaavan työvoiman saatavuus ja tarjota mahdollisuuksia työtä hakeville työttömille löytää työtä. Työvoiman osaavan työvoiman saatavuutta TE-toimisto pyrkii turvaamaan työmarkkinoiden toimivuuden edistämällä. Toinen TE-toimiston pääasiallinen tehtävä on vahvistaa aloittavaa yrittäjyyttä ja kehittää yritystoimintaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

TE-toimistojen palvelumalli perustuu kolmeen eri palvelulinjaan, joihin palvelutarpeen mukaisesti kaikki TE-toimiston asiakkuudessa olevat henkilöasiakkaat sijoitetaan. Työnvälitys- ja yrityspalvelun palvelulinjan tehtävänä on vastata niiden henkilöasiakkaiden palvelusta, joiden osaaminen ja ammattitaito antaa valmiudet työllistyä suoraan avoimille työmarkkinoille palkkatyöhön tai yrittäjäksi. Osaamisen kehittämispalvelun palvelulinja puolestaan palvelee niitä henkilöitä, jotka ammattitaitonsa parantamiseksi tarvitsevat tukea työllistymisen tavoitteiden ja eri vaihtoehtojen selvittämisessä. Kolmantena on tuetun työllistymisen linja, joka vastaa nimensä mukaisesti yksilöllistä tukea ja ohjausta tarvitsevien henkilöasiakkaiden palveluprosessista. (Tarkkala 2015.)

Tuetun työn palvelulinjan asiakkailla on usein puutteita työelämävalmiuksien lisäksi myös elämänhallinnassa sekä osaamisessa ja ammattitaidossa. Heidän tilanteensa työ- ja toimintakyvyn osalta saattaa vaatia TE-toimiston tarjoaman

palvelun lisäksi yhteistyötä useiden muiden asiantuntijoiden kanssa, jotta kattava kokonaisvaltainen kartoitus elämäntilanteesta voidaan muodostaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Kunkin TE-toimiston käytössä olevat määrärahat määrittävät henkilöstömäärän paikallisesti ja johto tekee linjaukset henkilöstöresurssien kohdentamisesta. Esimerkiksi Uudenmaan TE-toimistoa tarkastellaan yhtenä kokonaisuutena ja henkilöstöä on mahdollisuus siirtää kuormittavuuden mukaisesti siihen toimipaikkaan tai palvelulinjalle, jossa resurssin tarve on sillä hetkellä suurin. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Kaikkien palvelulinjojen asiantuntijoilla on samat osaamisvaatimukset tarjolla olevien, julkisten työvoima- ja yrityspalvelun palvelujen mukaisesti, mutta palvelulinjakohtaisesti voidaan painottaa erilaisia vahvuuksia kohderyhmän vaatiman osaamisen ja koulutuksen mukaisesti. Tästä esimerkkinä tuetun työllistymisen palvelulinjan asiantuntijalla toivotaan yleensä olevan kykyä monialaiseen palveluun, ratkaisukeskeiseen työskentelytapaan ja asiakkaan yksilölliseen kohtamiseen. Kaikille palvelulinjoille uusia työntekijöitä rekrytoidessa painotetaan hyvää vuorovaikutustaitoa, asiakaslähtöistä työtettä, kehittämismyönteisyyttä, kykyä kokonaisuuksien hallintaan sekä ryhmätyötaitoja. (Tarkkala 2015.)

Henkilöasiakkaiden ohjaaminen palvelulinjoille tapahtuu kaikille työttömille työnhakijoille tehtävän alkukartoituksen jälkeen ja se perustuu aina palvelutarpeeseen. Asiakkaan iän, työttömyyden keston, terveydentilan tai kansallisuuden perusteella ohjauksia ei tehdä. Asiakas siirtyy palvelulinjalta toiselle, kun palvelun tarve selvästi muuttuu. Vastuu asiakkaan palveluprosessista siirtyy näin linjalta toiselle. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

2.2 Palkkatuki ja työllisyyspoliittiset avustukset

TE-toimistosta voi yritys, järjestö, kunta tai yksittäinen kotitalous hakea palkkatukea palkkausmenoihin työllistäessään työttömän työnhakijan, jonka työllistyminen on erityisen haasteellista. Vaikeuksia työllistymiseen aiheuttaa usein pit-

kä työttömyys, ammattitaidon puute sekä erilaiset vammat ja sairaudet. Palkkatuki perustuu aina työttömästä työnhakijasta lähtöisin olevaan tarpeeseen. TE-toimisto arvioi yksilöllisesti kunkin työnhakijan ammatillisen osaamisen ja avoimille työmarkkinoille työllistymismahdollisuuden paranemisen palkkatukihakemusta käsitellessä. TE-toimiston asiantuntijat päättävät myös tapauskohtaisesti työttömyyden kestosta, vammasta tai sairaudesta riippuen tuen suuruuden ja ajallisen keston palkkatuetulle työllistymisjaksolle. (TE-palvelut 2015.)

Palkkatukea myönnetään työsuhteesta riippuen sekä toistaiseksi voimassa olevaan että määräaikaiseen työsuhteeseen. Myös osa-aikaiseen työhön palkattavan henkilön työllistämiseen voidaan myöntää palkkatukea, mikäli TE-toimistossa arvioidaan osa-aikaisen työn edistävän pääsyä avoimille työmarkkinoille. Kun työnantajat ilmoittavat avoimen työpaikan TE-palvelujen nettipalveluun, ilmoituksessa ei saa mainita toivetta hakijan mahdollisuudesta palkkatukeen. Yritys- ja järjestötyönantajat voivat kuitenkin niin halutessaan ilmoittaa TE-toimiston asiantuntijoille heillä olevasta työkokeilu- tai palkkatukityöpaikasta, joita kukin asiantuntija voi ehdottaa heidän mielestään eniten palkkatukityöpaikan tarpeessa oleville asiakkailleen. (TE-palvelut 2015.)

Työttömien työnhakijoiden työllistymistä edistetään työllisyyspoliittisella avustuksella, jonka turvin rahoitetaan toimintaa työnhakijoiden työmarkkinavalmiuksien, osaamisen ja ammattitaidon parantamiseksi. Rahoitettava palvelu voi olla monenlaista toimintaa, esimerkiksi työ- tai työkokeilumahdollisuuksien tarjoamista, työmarkkinavalmiuksia parantavien toimenpiteiden järjestämistä ja uusien, alueellisten tai valtakunnallisten toimintamallien kehittämistä. Rahoitusta myönnetään enintään kolmen vuoden hankkeeseen kerrallaan ja TE-toimisto tekee päätöksen myönnettävän avustuksen määrästä kalenterivuosittain. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2015.)

Toiminnan sisältö ja toimintaan osallistuvien henkilöiden määrä vaikuttavat myönnettävän avustuksen määrään henkilökohtaisen tuen ohjauksen tarpeen ohella. Toiminnan avulla saadut tulot vaikuttavat myös avustuksen suuruuteen. Avustusta ei myönnetä investointeihin, vuokratukustannuksiin, elinkeinotoimintaan eikä luonnollisesti myöskään sellaisiin palveluihin tai niiden ostamiseen,

joiden järjestäminen on lain mukaan kunnan velvollisuus. Avustuksen myöntää 1.6 2015 lähtien alueen TE-toimisto. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2015.)

3 KOLMAS SEKTORI TYÖLLISTÄJÄNÄ

Kolmannen sektorin toimijoiksi Suomessa kutsutaan pääasiallisesti eri aloilla toimivia yhdistyksiä, osuuskuntia ja säätiöitä. Näiden organisaatioiden toiminta perustuu joko eettiseen tai yhteiskunnalliseen tavoitteeseen ja niille tunnusomaista on päätöksenteon demokraattisuus (Humalajoki 2015). Yhteisvastuullisuus, kansalaislähtöisyys ja hyvinvoinnin ohella työn tarjoamisen asettaminen prioriteeteissa taloudellisten intressien edelle korostuvat myös kolmanteen sektoriin usein liitetyn sosiaalitalouden käsitteessä (Mattila 2012, 6). Siksi kolmas sektori pyrkii taloutensa puolesta erottumaan yksityisestä markkinataloudesta siten, että se ei toiminnallaan eikä olemassaolollaan pyri voiton tavoitteluun. Mikäli toiminta kuitenkin tuottaa voittoa, sijoitetaan se takaisin yhdistyksen yleishyödylliseen toimintaan (Humalajoki 2015).

3.1 Järjestötyöllistämisen erityispiirteitä

Normaaliin palkkatyöhön verrattuna on tuetulla työllä tiettyjä erityispiirteitä. Tuettu työ on työpaikalla sosiaalisesti ja taloudellisesti tuettua. Palkkatukea hyödynnetään usein järjestöihin työllistettäessä ja silloin työlle ominaista on työsuhteen osa-aikaisuus, määräaikaisuus, työyhteisön moninaisuus, työhön sisältyvä sosiaalinen tuki ja ohjaus sekä työsuhteen mieltäminen polkuna kohti avoimia työmarkkinoita. (Roponen 2010, 13–14.)

Tuettu työ on yksi keino pitkäaikaistyöttömien ja vaikeasti työllistyvien työllisyyden lisäämiseksi. Eri kohderyhmille on tarjolla hyvin paljon erilaisia tukipalveluja sekä kunnallisilta että yksityisiltä palveluntuottajilta, mutta tässä kontekstissa keskityn tulkitsemaan vain TE-toimiston työnantajalle myöntämän palkkatuen turvin työllistyneiden ihmisten kokemusta kolmannelle sektorille työllistymisessä. On paljon tutkimuksia, joissa on perehdytty tukityöllistämisen tavoitteisiin työllisyyden parantamisen kannalta, mutta varsin vähän on tuotettu tietoa tukityöllistämisen vaikutuksista yksilön subjektiiviseen hyvinvointiin. Saadut tutkimustulokset kuitenkin kiistatta osoittavat, että tukityöllä on merkittäviä vaikutuk-

sia ihmisen itsetuntoon ja yleiseen aktiivisuuteen. Lisäksi sen on katsottu laajalti ehkäisevän sekä nuorten että aikuisväestön syrjäytymistä. (Roponen 2010, 31–32.)

3.2 Vaikuttava palkkatukityö

Maria Roponen (2010) on pro gradu-tutkielmassaan paneutunut yksilön kokeisiin hyvinvointivaikutuksiin palkkatukityöjakson aikana. Tutkimus perustuu Suomen Punaisen Ristin Kontti-kierrätystavarataloihin palkkatuella työllistettyjen työntekijöiden haastatteluihin ja niiden pohjalta tehtyyn julkaisuun vuonna 2010. (Roponen 2010, 35.)

Tutkimuksen perusteella haastateltavat kokivat palkkatukityösuhteen aikana selvää vireystilan nousua, jonka suuri osa haastateltavista koki olevan muualla kuin kotona tehtävän työn ansiota. Jaksamisen ja energisyyden tunteiden koettiin myös vahvistuneen työn ansiosta sekä työssäoloaikana että vapaa-ajalla. Itsetunnon kohoamiseen työjakson aikana vaikuttivat tutkimuksen mukaan muiden ihmisten arvostus tehtyä työtä kohtaan sekä tietoisuuden lisääntyminen suhteessa omiin voimavaroihin ja jaksamiseen. Osan haastatelluista uusien asioiden ja taitojen oppiminen sekä optimaalinen suoriutuminen työtehtävistä yllätti positiivisesti. Tämä osaltaan myös vahvisti myönteistä ajattelua omasta osaamisesta ja kehittymismahdollisuuksista. (Roponen 2010, 55–58.)

Osalla haastatelluista ilmeni tutkimuksen aikana väsymyksen ja turhautumisen tunteita. Pääasiallisina syinä tähän nähtiin olevan työtehtävien ylenmääräinen helppous ja toisaalta tekemisen yksitoikkoisuus. Työhön olisi kaivattu lisää haasteellisuutta, jotta sen olisi voinut kokea mielekkääksi myös pitkällä aikavälillä. Toisaalta kyky liittää ja ymmärtää omat työtehtävät osaksi isompaa ja laajempaa kokonaisuutta osoittautui tekijäksi, joka vähensi työn yksitoikkoisuuden aiheuttamaa väsymyksen tunnetta ja turhautumista. (Roponen 2010, 54–98.)

Ammatillisen kehittymisen ja työpaikan hierarkiassa kohoamisen mahdollisuus vahvistivat työntekijöiden omanarvon tunnetta ja loivat myös toivoa tulevaisuu-

teen. Koska monilla haastateltavilla elämäntilanne oli ongelmallinen (pienet lapset, puutteellinen jaksaminen, pitkä työttömyysjakso) kokivat he osa-aikatyön lisäävän yleistä hyvinvointiaan. Työn sovittaminen muuhun elämään pitkän työttömyysjakson jälkeen ei myöskään tuntunut kuormittavan yhtä lailla kuin koko-aikainen työskentely. (Roponen 2010, 54–98.)

Koska tutkimuksen haastateltavat työskentelivät työympäristössä, jossa taloudellisen tuottavuuden lisäksi lähtökohtana oli toteuttaa laadukasta työllisyysprojektia, kokivat työntekijät mahdollisuuden heille yksilöllisesti räätälöityihin työtehtäviin hyvinvointia ja jaksamista lisäävänä tekijänä. Osalle haastateltavista työsuhteen määräaikaisuus oli hyvinkin toivottu ja aamuisin töihin lähtemistä helpottava asia. Pitkän työttömyyden jälkeen oli vapauttavaa, ettei tarvinnut sitoutua työhön pitkäksi ajaksi, koska oma jaksaminen ja motivaatio eivät olleet itsestänselvyys. Haastateltavat kertoivat, ettei työ sinänsä vaikuttanut millään tavalla heidän jo olemassa oleviin ihmissuhteisiinsa mutta kokivat kuitenkin työpaikalla tapahtuvan vastavuoroisen vuorovaikutuksen ja sosiaalisen kanssakäymisen lisänneen heidän sosiaalista hyvinvointiaan. (Roponen 2010, 54–98.)

Tutkimuksessa todettiin työn kohentaneen taloudellista tilannetta, mutta toisaalta sen arvoa ei missään tapauksessa pidetty merkityksellisimpänä hyvinvointiin vaikuttavana asiana. Työtehtävien ruumiillisen kuormittavuuden koettiin tutkimuksessa kohentaneen fyysistä terveydentilaa ja tätä kautta vaikuttaneen positiivisesti myös yleiseen vireystilaan. Jo pelkästään työmatkaliikunta ja elämänrytmin säännöllisyys lisäsivät omalta osaltaan kokonaisvaltaista aktiivisuutta elämän eri osa-alueilla. (Roponen 2010, 54–98.)

Työpaikalla sisäistetyt humanitaariset arvot ja asenteet vähäosaisten auttamiseksi koettiin vaikuttaneen työllistettyjen itsearvostukseen ja he näkivätkin itsensä työn myötä entistä tärkeämpänä, vastuullisempana osana yhteiskunnan hyvinvointia edistävässä työssä. Työsuhteen loppuvaiheessa tutkimukseen osallistuneet työntekijät olivat aiempaa motivoituneempia esimerkiksi opiskelemaan tai työpaikan itsenäiseen etsimiseen avoimilta työmarkkinoilta. Tämä kertoo heidän itsetuntonsa kasvusta ja toivon kokemuksen heräämisestä. (Roponen 2010, 54–98.)

Tarkasteltaessa edellä mainittuja palkkatukityön hyvinvointiin positiivisesti vaikuttavia asioita, voidaan selkeästi nähdä niiden yhteys Maslowin tarvehierarkiaan (Kekäläinen 2013, 41–45) siltä osin, kuin työn tekemistä motivoi tarpeiden tyydyttämisen mahdollisuus. Tekemällä työtä ja osallistumalla voimme tyydyttää aineellisten ja sosiaalisten tarpeiden lisäksi myös henkisiä tarpeita. (Roponen 2010, 23.)

3.3 Näkökulmia työllistämisen tarpeeseen

Kolmannen sektorin panosta kaivataan nimenomaan paikkaamaan niitä työllisyyden hoidon aukkoja, jota nyky-yhteiskunnassa perinteisen palkkatyön mureminen aiheuttaa. Osin tämän seurauksena kolmas sektori nähdään yhä enenevässä määrin integroituneena ympäröivään yhteiskuntaan sen irrallisena osana alueena mieltämisen sijaan. Kolmannen sektorin palvelujen etuina nähdään olevan eri sektoreiden rajat ylittävä innovatiivinen, uudenlainen toiminta, joka näkyy aktiivisuudessa nykyaikaisten ja kiinnostavien hankkeiden suunnitteluun ja kehittämistyöhön. (Matthies 1999, 49.)

Sekä rahoituksen, toimijoiden että käyttämiensä toimitilojen suhteen kolmas sektori hyödyntää taitavasti alueellisten yhteisöjen saatavilla olevia taloudellisia ja sosiaalisia voimavaroja. Tämä yhteistyö on alkujaan saanut voimansa halusta tukea yhteiskunnan huono-osaisimpia ja sen sosiaalisesta että taloudellisesta hädästä kärsiviä jäseniä. Toimintaa pyritään rahoittamaan monista eri lähteistä saatavien avustusten avulla. Rahoittajien lyhytjänteiset päätökset pakottavat kuitenkin kolmannen sektorin ketjuttamaan näitä tilapäisratkaisuja, vailla varmuutta uusien ja toimivien käytänteiden jatkuvuudesta. (Matthies 1999, 49.)

Mattilan (2012) mukaan Suomessa noin 8 % koko työllisestä työvoimasta työllistää yhteisötalous, johon lasketaan kuuluvaksi yhdistysten lisäksi myös osuuskunnat ja säätiöt. Vapaaehtois- ja ammatillisen työn yhdistäminen kansalaisjärjestöissä luo kolmannelle sektorille oman paikkansa julkisen ja yksityisen sektorin rinnalla. Pitkäaikaistyöttömiä työllistävän järjestön tärkeimpinä motiiveina ovat palvelun laadun ja toiminnan tuloksellisuuden lisäksi yksilölliset ja yhteis-

kunnalliset osallisuuden ja hyvinvoinnin tukemiseen tähtäävät tavoitteet. Palkattuja työntekijöitä on yksittäisissä kansalaisjärjestöissä verraten vähän, kolmasosassa vain yksi ja kahdessa kolmesta kahdesta viiteen työntekijää. (Mattila 2012, 17–18.)

Työntekijöiden palkkaamisen tarve järjestössä syntyy usein palvelujen tuottamisen, toiminnan laajentamisen ja hanketoiminnan kehittämissuunnitelmien myötä. Aivan kuten muutkin työnantajat, myös järjestöt kilpailevat osaavasta ja koulutetusta henkilökunnasta. Normaalin kilpailuasetelman lisäksi järjestöihin rekrytointia vaikeuttavat tarjolla olevien työsuhteiden määräaikaisuus sekä usein hankkeen rahoittajan taholta määritelty palkkataso. Järjestötyössä on myös harvoin tarjolla mahdollisuuksia työuralla etenemiseen. (Mattila 2012, 17–18.)

Pitkäaikaistyöttömien ja vaikeasti työllistyvien palkkauksessa mahdollisuus hyödyntää palkkatukea on järjestöille niiden toiminnan kannalta suuri merkitys. Varsinkin niille järjestöille, jotka ovat sopineet palvelutuotannon järjestämisestä kunnan kanssa, palkkatukijärjestelmän muutokset aiheuttavat ongelmia toimintaan. Toisaalta järjestöjen pitkäaikaistyöttömien palkkaamisen väheneminen lisää vastaavasti kuntien ja kaupunkien toimeentulotuen sekä sosiaali- ja terveysmenojen määrää. Lisäksi järjestöissä tehtävän työn määrän väheneminen huonontaa alueellisesti kaikille kuntalaisille tarjolla olevia palveluja. (Mattila 2012, 18.)

Palkkatukijärjestelmän muutosten ohella palkkatukityöllistettyjen rekrytointimahdollisuuksiin vaikuttavat sekä työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin että sosiaaliturvaratkaisuihin sisältyvät kansallisesti ja alueellisesti määritellyt aktivointitavoitteet. Nämä prosessit voivat vaihdella hyvinkin nopeasti aiheuttaen epätietoisuutta ja sekaannusta järjestötyöllistämiseen. Työllisyyspoliittisten avustusten rahoituspäätökset ja jatkorahoitukset vaikuttavat myös yhä enenevässä määrin järjestöön palkkatuella rekrytoitujen, vaikeasti työllistyvien mahdollisuuksiin sijoittua palkkatukityöjakson jälkeen avoimille työmarkkinoille. Tämä luo järjestöjen työllistämistoiminnalle paineita ylläpitää osaamista työllistettyjen eteenpäin luotsaamisessa sosiaalisen kuntoutuksen ja työhönvalmennuksen keinoin. (Mattila 2012, 18–19.)

3.4 Palkkatukityön sisältö, laatu ja tavoitteet

Kolmannella sektorilla työskentelevien osuus kaikista palkkatuella työllistetyistä on suhteellisen suuri. Noin 11 000 henkilöä työllistyi palkkatukityöhön järjestösektorille vuonna 2011. Vaikka kolmannen sektorin työllistävän toiminnan osuus on koko ajan kasvamassa, ei työntekijöistä eikä työpaikan työoloista ole juuri tehty tutkimuksia suomessa eikä liioin muualla maailmassa. (Ruuskanen ym., 18–19.)

Pitkäaikaistyöttömät ja vaikeasti työllistyvät kuuluvat järjestöön palkkatuella työllistyvien kohderyhmään. Sekä alhainen tai vanhentunut koulutus että puutteet työ- tai toimintakyvyssä nähdään usein heille kaikille yhteisenä tekijänä. Vaikeasti työllistyville on työpaikkoja avoimilla työmarkkinoilla hyvin niukasti. Siksi kolmannen sektorin tarjoamalla palkkatukityöllä on suuri merkitys pyrkimyksissä parantaa ihmisen mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille tukityön aikana tai sen jälkeen. Tämä aiheuttaa kolmannelle sektorille haasteen yhä enemmän huomioida ja kehittää työn sisältöä suuntaan, joka tukee työvoimatoimiston ja sosiaalihuollon kautta ohjautuvien työllistettyjen ammatillisen osaamisen kehittymistä. Minimitavoitteena voidaan pitää jo saavutetun toiminta- ja työkyvyn ylläpitämistä. (Mattila 2012, 32.)

Aiemmin tehtyjen tutkimusten mukaan työntekijöiden mielestä työtehtävät ovat usein tyypiltään passiivisia eivätkä oleellisesti vastaa heidän aiempaa työkokemustaan. Työn ei myöskään riittävästi koeta kehittävän työmarkkinavalmiuksia kohti avoimia työmarkkinoita. Inhimillisestä näkökulmasta tarkasteltuna pahin ristiriita on työnantajan ja työllistetyin näkemuserot liittyen ihmisen työpanokseen tai tarjolla oleviin työtehtäviin. Työllisyyspoliittisen hankkeen tavoitteiden myötä työnantajan tarjoaman työn suorittamiselle asetetut vaatimukset voivat poiketa hyvin paljon työllistyvän itse itselleen asettamista tavoitteista. (Mattila 2012, 32–34.)

Tyypillistä kolmannen sektorin palkkatukityöllistetyille tarjoamissa työtehtävissä on se, että työtehtävät pääosin voidaan räätälöidä hyvinkin työntekijän toimintakykyä vastaavaksi. Työllistyjälle hyvin sujunut määräaikainen työ antaa paljon-

myönteisiä kokemuksia, mutta työllisyyspoliittisten hankkeiden tavoitteissa yhä useammin vaaditaan tuloksia työntekijöiden sijoittumisesta työsuhteen jälkeen joko koulutukseen tai avoimille työmarkkinoille. Kuitenkin yli puolet työllistävää toimintaa harjoittavista järjestöistä ilmoittaa mahdollisuuden jatkotyöllistymiseen olevan vain kohtuullinen. Tutkimuksissa on todettu, että vain 6-7 % tukityöllistetyistä työllistyy työsuhteen jälkeen avoimille työmarkkinoille. Syyksi ei mainita pelkästään alati heikkenevää maan yleistä työllisyystilannetta vaan myös kolmannelle sektorille alun perin työllistyneiden heikkoja työelämävalmiuksia. Näistä useimmin mainittuja ominaisuuksia olivat työntekijän työn tekemistä kohtaan omaksuma negatiivinen asenne, epärealistiset odotukset työn tai palkkauksen suhteen ja yksinkertaisesti alhainen työ- ja toimintakyky. (Mattila 2012, 45–48.)

Yksi iso epätietoisuutta luova seikka on asiakkaan tilanteen, työllistymisen tavoitteiden ja tarpeiden tarkastelua liian yksipuolisesti joko työllistyjän, TE-toimiston, sosiaalitoimen tai kolmannen sektorin työnantajan näkökulmasta käsin. Lisäksi työllisyyspoliittisten hankkeiden aikana järjestöön työllistynyt saataan ”valmentaa” hyvinkin potentiaaliseksi työnhakijaksi avoimille työmarkkinoille. Järjestökentässä on kuitenkin vahva näkemys siitä, että ainoa keino vaikeasti työllistyvän asiakkaan statuksen poistamiseksi on työnantajien asennemuutoksen ohella vanhojen, suorittavan tason työtehtävien palautuminen työmarkkinoille. Vain tällä tavoin pystytään ehkäisemään heikommat työelämävalmiudet ja työtaidot omaavien asiakasryhmien kiertäminen palkkatuetusta työsuhteesta toiseen aina, kun tuki on käytettävissä. (Mattila 2012, 45–48.)

Avoinna olevaa työpaikkaa, jonka täyttämiseen tehtävään valitulla työntekijällä tulee olla mahdollisuus jonkin suuruiseen palkkatukeen, ei voida ilmoittaa TE-toimiston kautta TE-palveluiden ”Avoimet työpaikat” -palveluun. Kolmannella sektorilla avoinna olevat työtehtävät räätälöidään yleensä pitkäaikaistyöttömille ja vaikeasti työllistyville, joiden osaamista tarjolla oleva työ kehittää. TE-toimiston asiantuntijat eri palvelulinjoilla lähettävät työtarjouksia kolmannen sektorin avoinna olevista palkkatukityöpaikoista niille asiakkaille, joiden ammattitaidon, osaamisen ja työmarkkina-aseman arvioidaan paranevan kyseisissä työtehtävissä. Näin voidaan edistää asiakkaan työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Työtarjouksia tehtäessä huomioidaan myös asiakkaan edellytykset suo-

riutua asianomaisista työtehtävistä ja työsuhteen solmimisen edellyttämät palkkatukivaatimukset. (Tarkkala 2015.)

4 YHTEISASIAKKUUS JA MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

Kuntien ja kaupunkien pitkäaikaistyöttömistä ja vaikeasti työllistyvistä asiakkaista hyvin monet ovat sekä TE-toimiston, sosiaalihuollon että KELAn asiakkuudessa. Valitettavan usein asiakkaan kokemus on ollut joutua heittopussiksi eri sektoreiden välillä jääden vaille kokonaisvaltaista tukea tilanteeseensa. Ihmisen elämänsä ei enää nykyään välttämättä aina etene samalla suoraviivaisuudella kuin vielä jokin aika sitten, jolloin ei niinkään kyseenalaistettu työpaikan saamista heti koulutuksen päättymisen jälkeen. Nyky-yhteiskunnassa individualistinen käsitys ihmisten erillisyydestä sekä elämäntilanteisiin vaikuttavat satunnaisuudet ja turvallisuutta luovien yhteisöjen purkautuminen luovat haasteita ihmisille löytää omaa paikkaansa työelämän moninaisista ympäristöistä. (Karjalainen & Vahtera 2000, 19.)

Tilanne, jossa pyritään tukemaan pitkäaikaistyöttöä (joka usein on myös vaikeasti työllistyvän kriteerit täyttävä henkilö) ihmistä kohti lisääntyvää osallisuutta yhteiskunnassa, vaatii ihmisen elämäntilanteen kokonaisvaltaisen kartoittamisen. Siksi moniammatillisen ja alaisen yhteistyön merkitys ja mahdollisuudet tulee nähdä vaikuttavana osana myös kaikkien kolmannen sektorin työllistämisen parissa työskentelevien työntekijöiden keskuudessa. Yhteistyö monen eri alan asiantuntijan kanssa synnyttää synergiaa. Tässä tapauksessa synergia tarkoittaa ryhmän yhteisen suorituksen parempaa tuloksellisuutta verrattaessa sitä ryhmän yksittäisten jäsenten suorituksiin. (Isoherranen 2006, 15.)

4.1 Paikallisten toimijoiden verkosto

Vaikeasti työllistyvän asiakkaan elämäntilanteen kartoittamiseen ja yksittäisten työllistymistä parantavien toimenpiteiden löytämiseen on käytettävissä hyvin paljon eri alan toimijoita. Asiakkaan tarpeen mukaisesti oleellista on osata hyödyntää paikallista verkostoa monipuolisesti, jotta kaikki olemassa oleva asiantuntijuus saadaan käyttöön. Palveluprosessin kokonaistavoitteet saadaan avattua kaikille asiantuntijatahoille tunnistamalla yhteisasiakkuus. Suurin hyöty yh-

teisasiakkuuden toteuttamisesta tulee näkyväksi silloin, kun sektorien välisiä raja-aitoja madalletaan poikkihallinnollisella työskentelyotteella. Sektorit ylittävällä työotteella asiakkaiden ”pallottelu” luukulta toiselle vähenee. Toinen hyödynäkökulma yhteisasiakkuudessa on asiakkaan tavoitteiden yhteinen tulkinta ja kaikkien käytettävissä olevien sektorien voimavarojen hyödyntäminen kattavilla palvelu- ja tukimuodoilla. Asiakkaan tukemiseksi on näin käytettävissä alueen TE-toimiston, sosiaalihuollon ja KELAn lisäksi muitakin toimijoita työllisyyden ja osallisuuden parantamiseksi. Useilla paikkakunnilla työllistymisen tukena toimii järjestöjä, toiminnallisia yhteisöjä, koulutuksen järjestäjiä ja muita mahdollisia yhteistyökumppaneita, joiden aktivointi työskentelyyn yhteisen tavoitteen hyväksi on asiakkaan tarpeiden näkökulmasta ensiarvoisen tärkeää. (Karjalainen ym. 2000, 23–25.)

4.2 Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillisessa työryhmässä asiakastyötä voidaan kuvata asiantuntijoiden työskentelyksi, jossa huomioidaan asiakkaan elämäntilanne mahdollisimman monesta eri näkökulmasta. Moniammatillisen verkoston kesken määritellään toiminnalle verkoston yhteiset tavoitteet, joiden avulla luodaan käsitys asiakkaan tarvitsemista toimenpiteistä ongelmatilanteen ratkaisemiseksi. Yhdessä sovittujen toimintaperiaatteiden mukaisesti toimintaa ohjataan ajan säästämiseksi henkilökohtaisten tapaamisten ohella myös tietoteknisiä tapaamisalustoja hyödyntäen. Työryhmään kuuluvat asiantuntijat sitoutuvat noudattamaan työssään työskentelyn alussa yhdessä kirjattuja pelisääntöjä. Jotta tavoitteessa asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen huomioimiseksi pysytään, voidaan ottaa yhteiseen keskusteluun mukaan myös asiakkaan omainen, läheinen tai joku muu hänen arjessaan läheisesti tai voimakkaasti vaikuttava henkilö. (Isoherranen 2006, 14.)

Kaikki moniammatillisen työryhmän jäsenet ovat koulutuksensa ja työ- ja elämäkokemuksensa myötä omaksuneet uskomuksia, arvoja, asenteita ja näkökulmia, jotka vaikuttavat heidän tavassaan puhua, ajatella ja kommunikoida. Siksi työskentelyn alussa sovitut päätöksentekoprosessiin, vastuisiin ja tehtä-

vänjakoon liittyvät käytänteet luovat sopuisan ja kilpailuasetelmista vapaan maaperän hedelmälliselle työryhmätyöskentelylle. Työympäristöstä huolimatta moniammatillisessa yhteistyössä parhaimmillaan korostuu asiakaslähtöisyys, tiedon ja näkökulmien yhdistäminen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset ja monenlaisten verkostojen huomioiminen. (Isoherranen 2006, 14 ja 101.)

Vuorovaikutustietoisuus on tärkeä ammatillinen ryhmätyöskentelyyn liittyvä vahvuus. Ryhmään kuuluvien pitää kyetä kirkastamaan ja selvittämään itselleen omaa osaamistaan, jotta he kykenevät jakamaan nimenomaan näitä erityisiä kykyjään ryhmän käyttöön. Oman erityisosaamisen tiedostaminen on osoittautunut yhdeksi oleellisimmista taidoista silloin, kun pyritään useiden eri alojen asiantuntijoiden osaamisen kokonaisvaltaiseen ja eksaktiin yhdistämiseen. Jäsenten monipuoliset taidot, työmenetelmät ja strategiat omaksua muuntuvia rooleja erilaisissa tilanteissa mahdollistavat prosessin, jossa ei kielletä tai väheksytä muiden näkemyksiä tai ajatuksia työskentelyn aikana. (Isoherranen 2006, 18–36.)

Kaikkien ryhmän jäsenten tulee kokea yhteisvastuuta asiakkaan tilanteen parantamiseksi ja tämä vaatii aktiivista ja osallistavaa ryhmän sisäistä kommunikointia, kokonaisuuksien huomioimista ja jokaisen tavoitteellista osallisuutta. Ongelmatilanteita voi herkästi syntyä silloin, kun lähtökohdaksi ongelman ratkaisuun otetaan vain yhden ammattikunnan viitekehystä lähtöisin olevia näkökulmia. Moniammatillisen ryhmän jäsenyys edellyttää myös itseohjautuvaa itsenäistä työskentelyotetta, jossa kukin on työskentelyprosessin aikana tietoinen omista vastuualueistaan. Nyt ja tulevaisuudessa ihmisen kokonaisvaltainen tukeminen vaatii usean eri asiantuntijan osaamista, holistista ajattelutapaa ja yhteistoimintamalleja pirstaleisen ja osa-aluejakoon perustuvan työtteen sijaan. (Isoherranen 2006, 18–36.)

Yhtenä haasteena moniammatillisen ryhmän tavoitteellisessa toiminnassa voivat olla erilaiset ristiriitatilanteet. Niitä voivat aiheuttaa vastuunjaon epämääräisyys, aikataulut, väärinymmärrykset (esimerkiksi puutteellisen informaation seurauksena), eri ammattikuntien käyttämät vaikeasti tulkittavat käsitteet, ”kup-

pikuntauaisuudet”, henkilökohtaiset jäsenten väliset konfliktit ja omasta viitekehystä kumpuavat taloudelliset tai muut tulospaineet. (Isoherranen 2006, 48–51.) Yhteistyökyky ja kyky sellaisten suhteiden rakentamiseen, jotka perustuvat sekä yksilöiden väliseen että organisaatiotasoiseen luottamukseen, vuorovaikutukseen ja sitoutumiseen ovat edellytyksenä moniammatillista verkostoyhteistyötä tekevälle asiantuntijalle. Luottamuksen puute millä tahansa toiminnan tasolla aiheuttaa kommunikaatiovaikeuksia, tehottomuutta, sitoutumattomuutta ja epäonnistumisia. Hyvä luottamus puolestaan tehostaa viestintää, lisää oppimiskykyä - ja halukkuutta, edesauttaa ristiriitojen rakentavaa ratkaisua, edistää tuloksellisuutta ja luo avoimuutta uusien ratkaisumallien kehittämiseen ja hyödyntämiseen. (Koskela 2013.)

5 AMMATILLISUUS ASIAKKAAN KOHTAAMISESSA

Jokainen muutos yhteiskunnan rakenteissa vaikuttaa tiiviisti myös vuorovaikutuskulttuuriin, jota asiakastyöllä luodaan. Sosiaalialan vuorovaikutuskulttuuria tarkasteltaessa nähdään muutoksen vaikuttaneen siirtymiseen asiantuntijakeskeisestä työskentelystä yhä enemmän asiakkaan tarpeita huomioivaan vuorovaikutukselliseen orientaatioon. Kulttuurin muutos on hidasta ja sen suuntaan vaikuttavat hyvin monet, usein jopa ristiriitaiset ideologiat. Sosiaalialan työyhteisöissä muutos on tuonut mukanaan problematiikkaa auktoriteettiaseman säilyttämisessä ja vallan käytön tarpeellisuudessa ja tarpeettomuudessa. Tämä aiheuttaa työyhteisöissä ja yksilötyössä jatkuvaa tarvetta valita erilaisia työskentelyn metodeja ja tarvetta perustella omaa toimintaansa. Silti asiakastyössä asiakkaan ongelmaksi kirjataan usein myös puhtaasti asiakassuhteessa ilmenevän vuorovaikutuksen ongelman tuotteita. (Mönkkönen 2002, 11–21.)

Dialogisuus sosiaalialan asiakastyössä tarkoittaa tasavertaisuutta keskusteluun osallistuvien kesken. Tärkeintä on luoda ilmapiiri, jossa vuorovaikutuksesta vastuussa oleva työntekijä ei määrittele tärkeän statuksen saavia asioita. Tilannetta ei myöskään tule dominoida työntekijän ennalta asettamien tavoitteiden mukaisesti. Dialogisessa vastavuoroisessa prosessissa syntyy jaettu ymmärrys silloin, kun tilannetta ja asiaa tarkistetaan riittävän usein keskustelun aikana. Prosessissa luonteenomaista on asioiden kyseenalaistaminen, käsitteiden uudelleenmuotoilu sekä palaaminen jo aiemmin käsiteltyihin aiheisiin. (Mönkkönen 2002, 11–51.)

Merkityksellistä dialogisuutta korostavassa asiakastyössä on asiakkaan toiseuden hyväksyminen ja yksilöllisen ajattelutavan kunnioittaminen. Prosessissa oleellista on myös tunnustaa ja arvostaa sekä työntekijän että asiakkaan tilanteessa syntyviä tunnetiloja sen sijaan, että vuorovaikutus tapahtuisi ennalta arvioidun mallin mukaisesti. Parhaassa tapauksessa dialogisuus vuorovaikutuksessa auttaa sekä työntekijää että asiakasta jäsentämään omia vuorovaikutustilanteelle asettamia tavoitteita, yhteisen ymmärryksen tuloksena. (Mönkkönen 2002, 11–51.)

Asiantuntijälähtöisen työskentelyorientaation vastakohtana voidaan pitää asiakaskeskeistä orientaatiota, jolla asiakastyössä tarkoitetaan asiakkaan kokemuksen korostamista työskentelyn prosessissa ja tavoitteiden asettamisessa. Työntekijän rooli asiakaslähtöisessä työskentelyssä on toimia alustana, jonka avulla asiakkaan on mahdollista reflektoida omia tunteitaan ja ajatuksiaan. Asiakaskeskeinen orientaatio ei poissulje työntekijän aktiivista roolia työskentelyssä vaan pakottaa hänet mieltämään omaa rooliaan vuorovaikutuksessa uudella tavalla. (Mönkkönen 2002, 55–56.)

Työntekijän vastuulla on keskustelussa myös oikeiden vastausten sijaan tehdä oikeita kysymyksiä, joiden avulla asiakas pystyy selkiyttämään tilannettaan omia ajatuksiaan hyödyntämällä. Ongelmallista asiakaslähtöisessä työskentelyssä voi olla liiallinen asiakkaan tilanteeseen mukaan meneminen, jolloin vuorovaikutus ei tuota toivottua tavoitetta asiakkaan ymmärryksen lisäämiseksi. Asiakkaan tunnetilan ymmärtäminen on välttämätöntä toimivassa vuorovaikutuksessa, mutta ei ole riittävä tae optimaalisen tuen antamiseksi ja vastuun ottamiseksi ammatillisesti. (Mönkkönen 2002, 55–56.)

Asiakastyössä sekä asiakkaasta että työntekijästä riippumatta vallitsee sanattomia ennakoasenteita kummankin keskustelevan osapuolen asemasta vuorovaikutustilanteessa. Niinkin pieni asia kuin työntekijän itsensä tiedostama puhetapa voi vaikuttaa rooliin, johon asiakas tilanteessa asettuu, joskus myös vasten tahtaan. Työntekijän esittämät kysymykset voivat olla hyvinkin henkilökohtaisia kuitenkin antamatta asiakkaalle oikeutta saada samaa tietoa työntekijästä. Molemmat osapuolet ovat tietoisia omasta auttajan tai autettavan roolistaan jo prosessin alkaessa, kyseenalaistamatta sitä. Rooleja ja position luomaa vuorovaikutuksen asetelmaa on vaikea muuttaa, mikäli tarjolla ei ole toiminnallisia vaihtoehtoja. (Mönkkönen 2002, 48–51.)

Asiakaslähtöinen muoto position muuttamiseen toiminnallisin keinoin (yhdessä tekeminen) on luoda asiakkaalle mahdollisuus irtautua autettavan roolista ja tulla yhdeksi vastuulliseksi jäseneksi yhteisössä. Toisaalta työntekijällä on oman toimintansa ja vuorovaikutustaitojensa myötä iso rooli aiemmin koettujen negatiivisten kokemusten muokkaamiseen paremmaksi myös pelkän vuorovaikuttei-

sen keskustelun turvin. Ammattitaitoinen työntekijä osaa luoda asiakkaalle vuorovaikutuksen esteenä olevien aiempien kokemusten tilalle uusia näkökulmia. (Mönkkönen 2002, 48–51.)

6 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TOTEUTUS

Tutkimuksen lähtökohtana oli selvittää kolmannen sektorin palkkatukityöpaikkojen mahdollisuuksia toimia väylänä avoimille työmarkkinoille ja kartoittaa asiakasohjauksen onnistumista TE-palvelujen ja työllisyyspoliittisten hankkeiden välillä asiakaslähtöisyyden periaatteen näkökulmasta käsin.

Monivuotinen työskentely pitkäaikaistyöttömille ja vaikeasti työllistyville suunnatussa työllistämishankkeessa työhönvalmentajana on antanut tutkimuksen pohjaksi kattavan kuvan asiakasohjauksesta TE-toimiston ja kolmannen sektorin välillä. Työhönvalmentajana valmennussuhteen aikana tapahtuvan asiakastyön myötä olen saanut mahdollisuuden tutustua pitkäaikaistyöttömän näkökulmaan sekä TE-toimiston tarjoamien palvelujen että kolmannella sektorilla tarjolla olevien palkkatukityöpaikkojen hyötyihin ja kehittämiskohteisiin.

Halusin tutkimuksessani myös tuoda esille tietoa työllisyyspalveluja tarjoavissa yksiköissä tapahtuvan toiminnan laadusta sekä työllistetyn että työnantajan näkökulmasta käsin. Tutkimus toteutettiin laadullisena kyselytutkimuksena Länsi-Uudellamaalla sijaitsevassa keskisuudessa kaupungissa ja sekä asiakkaat että kohderyhmään kuuluvat yhdistykset, joissa työllisyyspoliittiset hankkeet toimivat, ovat rekisteröityjä tähän kaupunkiin.

6.1 Tutkimuksen kohderyhmän valinta

Tutkimukseen kohderyhmäksi valittiin TE-toimiston asiantuntijoita, työllisyyspoliittisten hankkeiden koordinaattoreita sekä näihin hankkeisiin palkkatuella työllistyneitä pitkäaikaistyöttömän statuksen saaneita asiakkaita. Perusteluna kohderyhmän valintaan oli mahdollisimman monen näkökulman saaminen tekijöistä, jotka vaikuttavat asiakaslähtöisyyden toteutumiseen asiakasohjauksessa kolmannen sektorin palkkatukityöpaikkoihin. Huomio kohderyhmän valinnassa kiinnittyi tavoitteeseen lisätä monen eri osapuolen aitoa ymmärrystä oman työn toteuttamiseen niin, että sekä asiakkaan että työllistymisen parissa työskentele-

vien henkilöiden päämäärä olisi mahdollisimman yhteneväinen. Kaikilla tutkimuksessa haastatelluilla pitkäaikaistyöttömillä asiakkaila on takanaan useita eripituisia työttömyysjaksoja ja näin ollen asiakkuus TE-toimistossa on heille hyvin tuttua. Jokaisella heistä viidestä on myös kokemusta palkkatukeen perustuvasta työsuhteesta yhden tai useamman eri yhdistyksen palveluksessa työvoimapolitiittisen hankkeen kautta. Haastateltavista asiakkaista kaksi on naisia, kolme miehiä ja heidän ikäjakaumansa on 27 ja 56 vuoden välillä. Kolme heistä on työsuhteessa haastattelun hetkellä, kahdella on palkkatukityösuhde jo päätynyt ja he ovat TE-toimistossa työttöminä työnhakijoina. Kaikilla haastatelluista on aiemmin suoritettu ammatillinen peruskoulutus.

TE-toimistosta sähköpostitse kyselyyn vastanneista kaksi on asiantuntijatehtävissä tuetun työllistymisen palvelulinjalla ja yksi työskentelee esimiestehtävissä. Molemmilla asiantuntijoilla ja esimiestason työntekijällä on suoritettuna jokin muu kuin sosiaalialan tutkinto. Työkokemusta pitkäaikaistyöttömien parista on kaikilla kolmella vaihtelevasti viidestä vuodesta kahteenkymmeneen kokemusvuoteen.

Tutkimuksessa haastatellut ELY-keskuksen rahoittamien työllisyyspolitiittisten hankkeiden koordinaattorit ovat yhdistysten palkkaamia työntekijöitä, joiden tehtävänä on toimia työnjohdollisessa asemassa hankkeen kautta palkkatuella yhdistykseen palkatuille työntekijöille. Kaikki haastateltavat ovat naisia ja heillä on hyvin vaihtelevasti kokemusta toimimisesta pitkäaikaistyöttömien toimintaympäristössä, yhdestä vuodesta viiteentoista kokemusvuoteen. Myös koulutustalaltaan koordinaattoreiden ryhmä oli hyvin heterogeeninen vaihdellen täysin ilman ammatillista koulutusta olevasta työntekijästä yliopiston maisterintutkinnon suorittaneeseen työntekijään. Puhtaasti vain sosiaalialan koulutusta ei ollut yhdelläkään haastatelluista työntekijöistä.

Hanketyöntekijät työllistävät yhdistykset tarjosivat työllistetyille siivous-, ja keittiöalan sekä ikäihmisten kotona tapahtuvia asumisen tuen työtehtäviä. ELY:n rahoittamien hankkeiden tulostavoitteet perustuvat työllistettyjen määrään ja hankekoordinaattorit raportoivat näiden tavoitteiden toteutumisesta rahoittajalle yleensä neljännesvuosittain.

6.2 Kyselymenetelmät ja aineiston keruu

Kysely toteutettiin kahdella erilaisella kyselykaavakkeella (Liite 1 ja 2) käyttäen sekä sähköpostitse lähetettyä kyselyä (TE-toimiston asiantuntijat) että henkilökohtaista haastattelua (pitkäaikaistyöttömät asiakkaat ja työllisyyspoliittisten hankkeiden koordinaattorit). Pitkäaikaistyöttömille suunnatut kysymykset suunniteltiin siten, että niiden avulla voitiin saada mahdollisimman paljon tietoa palkkatukityön hyödyistä ja työn sisällön vaikutuksista kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja työn avulla mahdollisesti lisääntyviin valmiuksiin työllistyä avoimille työmarkkinoille. TE-toimiston asiantuntijoille ja työllisyyspoliittisten hankkeiden koordinaattoreille suunnatut kysymykset pohjautuivat tarpeeseen saada informaatiota asiakaslähtöisyyden toteutumisesta asiakasohjauksessa ja rekrytoinnissa sekä kolmannen sektorin asemasta pitkäaikaistyöttömien työllisyyden parantamisessa. Sähköpostikysely ja haastattelut on hyvä toteuttaa laadullista menetelmää käyttäen tutkimuksen onnistumisen varmistamiseksi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73–74).

6.3 Tutkimuksen aikataulu

Tutkimuksen laajuutta ja sisällöllistä kokonaisuutta työstettiin vuoden 2014 syksystä lähtien, jolloin tehtiin jo alustavia kyselyjä haastateltavien halukkuudesta osallistua tutkimukseen. Varsinainen käytännön työ alkoi kesäkuussa 2015, jolloin TE-toimiston asiantuntijoille lähetettiin sähköpostikysely toimiston palvelulinjojen kautta. Työllisyyspoliittisten hankkeiden koordinaattorit ja palkkatuella yhdistyksiin työllistyneet asiakkaat haastateltiin henkilökohtaisesti kesä- ja elokuun aikana 2015. Henkilökohtaisissa haastatteluissa käytettiin valmiita kysymyksiä ja vastaukset kirjattiin ylös haastattelun aikana. Tutkimusraporttia koostettiin syksyn 2015 aikana ja se esitettiin tekijän työnantajayhdistyksen hallitukselle 2.11.2015.

6.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkijan eettinen herkkyys tulee näkyä tutkimuskohteiden intymiteettisuojaan vaatimisessa (Diak 2010, 12–13). Opinnäytetyöni kirjoittamisen ja tutkimuksellisen aineiston keräämisen kaikissa vaiheissa olen pitänyt huolta asiakkaiden ja haastatteluun osallistuneiden asiantuntijoiden tietosuojasta niin, että he eivät ole tutkimuksesta tunnistettavissa. Tutkimusraportin olen koostanut hyödyntäen tutkimuskysymysten kannalta oleellisia sisältöjä ja keskittynyt tekstissä asiasältöön henkilökohtaisten näkökulmien sijaan. Tutkimuksessa olen myös noudattanut Diakin strategiaa arvopohjan mukaisten aihealueiden tutkimisessa ja näin vahvistanut osallisuuden kokemusta kehittämällä alueellista ja moniammatillista asiakastyötä (kts.Diak 2010, 23).

Eettisyydellä tarkoitetaan tutkimus- ja kehittämistoiminnassa esimerkiksi sitä tapaa, jolla tutkimuksen tekijä suhtautuu tutkimukseen osallistuviin henkilöihin ja tutkimuksessa esille tuleviin ongelmiin sekä tapoja niiden ratkaisemiseksi. Eettisyyden periaatteiden tulee olla läsnä koko opinnäytetyöprosessin ajan ja niiden tulee vaikuttaa prosessissa työskentelyyn, tiedonhankintaan, tutkimusmetodien valintaan sekä julkaisemiseen liittyvissä valinnoissa. (Diak 2010, 11–14.)

Ennen opinnäytetyön julkaisua sen sisältö on annettu arvioitavaksi useille haastatteluun osallistuneille. Tällä on pyritty varmistamaan työn sisällöllinen että tiedollinen oikeellisuus. Työhön tutustuneiden kommentit ja korjausehdotukset on otettu huomioon työn viimeistelyssä. Diakin(2010, 13)) ohjeistuksen mukaisesti raportti on kirjoitettu siinä muodossa, että se mahdollisen täsmällisesti vastaa työlle asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tutkijan velvollisuutena on myös huolehtia tutkimusmateriaalin hävittämisestä siten, että kenenkään henkilötiedot eivät ole niistä tunnistettavissa (Mäkinen 2006, 147).

6.5 Tutkimustulosten analysointi

Tutkimustuloksia on analysoitu hyödyntäen sekä asiantuntija- että asiakashaastatteluista saatuja vastauksia. Saatujen asiakastyön onnistumisen ja sille asetettujen tavoitteiden kannalta oleellisia arvoja on vertailtu kaikkien osapuolten mielipiteisiin. Kyselyistä saaduista vastauksista on poimittu näiden kolmen eri toimi-

jan mielestä merkityksellisimpiä aiheita liittyen asiakaslähtöisyyteen, työllistämistoiminnan hyötyihin ja kehittämiskohteisiin sekä toimijoilta vaadittaviin kompetensseihin. Suuri huomioarvo on annettu pitkäaikaistyöttömän kohtaamiselle ja heidän kanssaan tehtävälle asiakastyölle. Tutkimusten raportoinnin pohjana on teoreettista tietoa laajalti hyödyntäen tuoda julki edellä mainittujen elementtien vaikutuksia ja toteutumista pitkäaikaistyöttömille suunnatuissa palveluissa kolmannella sektorilla ja TE-toimistossa. Raportointi perustuu myös päätökseen nostaa aineistosta ne asiat, jotka ovat oleellisia työn kokonaisuus huomioiden ja keskittyä aiheisiin, jotka parhaiten vastaavat asetettuihin tutkimuskysymyksiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92 – 93).

7 PITKÄAIKAISTYÖTÖN TOIMINNAN KESKIÖSSÄ

Laadullisessa kyselytutkimuksessa kerättiin aineistoa sekä sähköpostitse lähetetyillä kyselyillä että henkilökohtaisilla haastatteluilla yhteensä 13: lta henkilöltä. Kyselyyn vastanneiden työkokemuksen ja koulutusohjan kirjo on laaja ja kertoo teoriaosuuteen viitaten pitkäaikaistyöttömien kanssa työskentelevien ammattitaidon ja koulutustasovaatimusten moninaisuudesta. Kyselyt ja haastattelut toteutuivat suunnitellusti ennalta suunnitellun aikataulun mukaisesti.

7.1 Asiakaslähtöisyyden toteutuminen työllistämistoiminnassa

Tutkimuksessa asiantuntijoille ja työntekijöille suunnattujen kysymysten perusteella kaikki henkilökohtaiseen haastatteluun osallistuneista viidestä hanketyöntekijästä olivat sitä mieltä, että heidän työskentelynsä on lähtökohtaisesti asiakaslähtöistä. Heitä vielä vahvemmin asiakaslähtöisesti asiakastyötä kokivat tekevänsä kaikki TE-toimiston asiantuntijat. Selkein ristiriita näiden kahden osapuolen vastauksissa oli TE- toimiston asiantuntijoiden mielipide siitä, että hankkeisiin työllistäminen pohjautuu liiaksi hankkeelle rahoittajan toimesta asetettuun määrälliseen tulostavoitteeseen. Näin asiakkaasta itsestään lähtöisin oleva tarve palkkatukityöhön työllistymiseksi jää liiaksi huomiotta. Hanketyöntekijät kokivat ajanpuutteen, työllistämiseen liittyvän liiallisen byrokratian sekä asiakasohjauksessa olevan problematiikan (työ ja oikea asiakas eivät kohtaa) isoimmiksi haasteiksi asiakaslähtöisen työtteen toteuttamisessa.

Pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden näkemys siitä, kuinka hyvin heidän oma toiveensa on huomioitu tilanteessa, jossa työtä on heille tarjottu, vaihtelee hyvin paljon. Osa asiakkaista on saanut tiedon työllistymismahdollisuudesta jotakin muuta kautta kuin TE-toimistosta käsin. Pääosin muualta työmahdollisuudesta kuulleet ovat kokeneet työn enemmän omaa näkemystään ja toivettaan vastaavaksi. Sama asiakaskunta on kokenut myös heitä työpaikalla kohdeltavan enemmän asiakaslähtöisesti. Yksi asiakkaista kertoi saaneensa työhönsöitoksen TE- toimistosta liian varhaisessa vaiheessa omaa kuntoutumistaan ja koki

näin, ettei hänen omaa näkemystään huomioitu lainkaan työllistymisprosessissa.

Neljä viidestä asiakkaasta on kokenut, että yhdistyksen tarjoamat työtehtävät eivät ole vastanneet heidän aiempaa koulutustaan tai työkokemustaan, mutta kukaan heistä ei ole mieltänyt tätä ylitsepääsemättömäksi ongelmaksi eikä syyksi asiakaslähtöisyyden toteutumattomuuteen työsuhteen aikana. Sen sijaan työsuhdetta edeltänyt pitkä työttömyysjakso olisi neljän asiakkaan mielestä vaatinut paremman perehdytyksen työtehtäviin ja työpaikan kulttuuriin. Isona miinuksena työsuhteen aikana koettiin työnohjauksen puute varsinkin silloin, kun työllistyneellä ei ollut alan koulutusta eikä työtehtäviin liittyvää työkokemusta lainkaan. Kaksi asiakkaista oli työskennellyt palkkatukityösuhteessa kahdessa eri yhdistyksessä ja heistä kumpikin kertoi perehdytyksen määrän ja laadun vaihtelevan hyvin paljon näiden eri yhdistysten välillä. Yhtä lukuun ottamatta kaikki haastateltavat asiakkaat toivoivat yhdenmukaista perehdytyskäytäntöä järjestötyöllistämisen ja myös jäsenyöneemmän tiedon jakamista siinä vaiheessa kun heidän työllistymistään yhdessä eri toimijoiden kanssa suunnitellaan.

TE-toimiston palvelua pitkäaikaistyöttömät asiakkaat eivät kokeneet asiakaslähtöisyyden periaatteen mukaisesti toimivaksi. Yhtä asiakasta lukuun ottamatta kaikki haastateltavat olivat joskus olleet tilanteessa, jossa työhönsoitukset olivat heidän mielestään olleet heidän omasta suunnitelmastaan poikkeavia. Toisaalta kaikki olivat sitä mieltä, että TE-toimiston ”painostus” työnhakuun pakottaa heidät aktivoitumaan ja uskoivat, että se voi joskus tuottaa tuloksia siitakin huolimatta, että työllistyminen ei alkujaan olekaan heidän oma henkilökohtainen tavoitteensa.

Hanketyöntekijät mainitsivat asiakaslähtöisyyden periaatteen toteutuvan järjestöön palkkatuella työllistämisen siksi, että työympäristössä siedetään monenlaisia erilaisuutta, työtä ei vaadita tehtävän samalla intensiteetillä kuin avoimilla työmarkkinoilla. Työn osavastuun katsotaan myös mahdollistavan turvallisen paluun työelämään kuntoutumisprosessien ja muuttuvien elämäntilanteiden eri vaiheissa.

TE-toimiston asiantuntijat mieltävät asiakaslähtöisyyden toteutuvan silloin, kun asiakas ja oikea työ kohtaavat ja palkkatukityön avulla mahdollistetaan jatkokoulku avoimille työmarkkinoille. TE-toimistossa tähdennetään myös työpaikalla tapahtuvan ohjauksen ja tarjolla olevien työtehtävien monipuolisuuden merkitystä.

7.2 Työllistämistoiminnan hyödyt

Haastattelujen myötä työllisyyspoliittisissa hankkeissa työskentelevät työntekijät toivat esille paljon hyötynäkökulmia suhteessa työskentelyyn avoimilla työmarkkinoilla. Kaksi haastatelluista työntekijöistä mielsi hyödyt riippuvaisiksi toiminnan laadusta ja työmarkkinoiden yleisestä, aikaan sidotusta kansallisesta toimivuudesta. Heistä kumpikin oli sitä mieltä, että mikäli jatkosijoituspaikkoja ei avoimilla työmarkkinoilla ole tarjolla, jää myös hankkeen merkitys asiakkaalle tavoitteiden osalta heikommaksi, koska lopullisen päämäärän tulisi aina olla pysyvä työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Kolme työntekijää koki työllistettyjen saavan isoimman hyödyn palkkatukityöllistymisestä heitä varten räätälöityjen työtehtävien avulla. Heidän ajatuksensa hyödyistä liittyivät myös enemmän sosiaalisen tuen tarjoamiseen työn ohessa käytyjen keskustelujen (esim. elämänsä historiaan tai omiin vahvuuksiin liittyvät), työnhakuun liittyvän opastuksen ja työn myötä muodostuvan säännöllisen elämänrytmin avulla.

Asiakkaiden kokemat hyötynäkökulmat liittyivät kysymysasettelun myötä (LIITE 2) palkkatukityösuhteen vaikutuksiin työelämävalmiuksien kehittämisessä ja pysyvän työpaikan löytämisessä. Tietoa haettiin myös työsuhteen vaikutuksista asiakkaiden taloudelliseen tilanteeseen. Kaikki pitkäaikaistyöttömät kokivat palkkatukityön madaltaneen kynnystä hakea työtä ja lisänneen heidän rohkeuttaan ja itsevarmuuttaan työnhakuprosessin aloittamisessa. Myös itsetunnon koettiin vahvistuneen erilaisista työtehtävistä suoriutumisen myötä. Työllistämisen yksittäisiä hyötyjä mainittiin olevan sosiaalisen tilannetajun vahvistuminen, sopeutumiskyvyn kehittyminen muuttuvissa tilanteissa sekä säännöllisen päivärhythmin mukanaan tuoma positiivisempi elämäntilanne. Suorat lainaukset asiakailta ”valoa tunnelin päässä” ja ”pakko on paras muusa” kertovat luonnollisesti enemmän kuin pitkät ja vaikeat ilmaukset. Taloudelliseen tilanteeseen

palkkatukityösuhde oli tuonut selkeää parannusta kahdelle asiakkaalle, muut kertoivat taloudellisen tilanteen pysyneen ennallaan aiempaan verrattuna. Yksi haastatelluista asiakkaista mainitsi, että työn myötä herännyt tietoisuus paremmasta taloudellisesta tilanteesta oli riittävä lisäämään henkistä hyvinvointia.

TE-toimiston näkemys yhdistysten tarjoamien määrä- ja osa-aikaisten työsuhteiden osalta syntyviin hyötyihin ovat moninaiset. Isoina etuina asiantuntijat mainitsevat juuri osa-aikatyön mahdollisuuden, työntekijälle annettavan tuen ja ohjauksen paremman saatavuuden sekä työmahdollisuuden tarjoamisen myös kouluttamattomille työnhakijoille. Yhtenä työllistymismahdollisuuksia työsuhteen jälkeen parantavana seikkana he mainitsevat myös ilman peruskoulutusta olevien työntekijöiden mahdollisuudet osallistua erilaisiin työvalmiuksia ja ammattitaitoa lisääviin lyhytkoulutuksiin. Jopa ammatillisten opintojen osien suorittaminen on mahdollista joissakin järjestötyöpaikoissa.

7.3 Työllistämisen haasteet

Työllistämistoiminnan haasteista TE-toimiston asiantuntijat olivat kaikki yhtä mieltä siitä, että suurin haaste kolmannen sektorin työllistämisessä on nähdä asiakkaan tilanteen tukeminen tärkeämpänä perusteena palkkatuetulle työsuhteelle kuin hankkeen määrällisten tulosten tavoitteiden täytyminen. Lisäksi kaikki asiantuntijat kokivat ongelmallisena hanketoimijoiden välinpitämättömyyden työllistämisen byrokraatiaan liittyvien aikataulujen suhteen. Äkilliset ja ennalta suunnittelemattomat rekrytoinnit huonontavat myös asiakaslähtöisyyden periaatteen toteutumista. Tavoitteiden epämääräinen määrittely ennen työsuhteen alkua aiheuttaa myös puutteellisuutta niiden toteutumisen arvioinnissa työsuhteen aikana ja sen loputtua. Kaksi kolmesta TE-toimiston asiantuntijasta näki merkittävänä epäkohtana kolmannen sektorin tarjoamien työpaikkojen suppean alakohtaisen tarjonnan. He mainitsivat tarjolla olevan vain lähinnä keittiö- ja vanhustyön tehtäviä, millä heidän mielestään lisää ennestään olemassa olevaa rakennetyöttömyyttä. Yhdistyksiin työllistämisestä vastuussa olevat haastatelluista hanketyöntekijöistä kolme koki isona haasteena työssään puutteellisen asiakasohjautuvuuden TE-toimistosta hankkeeseen. Yhtenä syynä tähän mai-

nittiin tiedon puute TE-toimiston asiantuntijoiden keskuudessa liittyen hankkeiden tarjoamiin työkokeilu- ja palkkatukityöpaikkoihin. Tämä vähentää hanketyöntekijöiden mielestä kolmannen sektorin hyödynnettävyyttä työllisyyden parantamisessa ja aiheuttaa turhaa joutokäyntiä rekrytoinnissa. Kaikki haastatellut hanketyöntekijät nimesivät merkittäväksi toimintaa haittaavaksi tekijäksi käytävissä olevien työllisyysmäärärahojen(palkkatuet) vaihtelun. Kolme viidestä työntekijästä mainitsi TE-toimiston kankean ja hitaan byrokratian haittaavan yhdistysten työllistämistoimintaa ja yhtä usea kaipasi työllisyyspoliittisten avustusten maksatuksiin selkeämpää käytäntöä ja aikataulutusta. Palkkatukien maksatusten myöhästymiset aiheuttavat myös useassa yhdistyksessä ongelmia palkanmaksuun liittyvien velvoitteiden hoitamisessa.

Kateus, kilpailuasetelma ja yhteistyön puute työllistävien yhdistysten ja myös yhdistysten ja kaupungin organisaation välillä koettiin haasteeksi neljän hanketyöntekijän vastauksissa. Yhteistyön puutteen mainittiin näin aiheuttavan resurssien hukkaamista ja osittain päällekkäisten toimintojen ylläpitämistä, mikä ei edesauta resurssien oikeaa kohdentamista asiakaslähtöisen työtteen parantamiseksi. Yhteistyön lisääminen mahdollistaisi heidän mielestään oikeiden ihmisten ohjautumisen heille optimaalisimpaan paikkaan ja parantaisi hankkeiden tuloksellisuutta jatkotyöllistymisen osalta.

Yksi hanketyöntekijä kertoo toiveestaan kaikkien alueen työllisyyspoliittisten hankkeiden yhdistämisestä, jolloin mahdollistettaisiin keskittyminen pitkäaikais-työttömyyden ennaltaehkäisevään toimintaan lisääntyvän valmennusresurssin avulla. Hänen mielestään tulisi jatkossa kiinnittää huomiota myös liike- ja taloushallinnolliseen osaamiseen työllisyyspoliittisten hankkeiden johtamisessa. Hankkeen rahoittajalle toimitetut raportit hankkeiden tuloksista voivat myös kolmen haastatellun mielestä olla kokonaistaloudellisesti ajateltuna harhaanjohtavia siksi, että monet asiakkaat kirjataan tulokseksi usean eri hankkeen kautta. Tämäkin ongelma poistuisi hänen mukaansa, mikäli asiakasohjaus kolmannen sektorin työpaikkoihin tapahtuisi yhden organisaation kautta. Usein hankkeiden toimintaan sisältyy myös työhönvalmennusta sitä haluaville, ja tämän palvelun tarjoaminen on herättänyt osalla asiakkaista hämmennystä.

Asiakasnäkökulmasta käsin palkkatukityösuhde kolmannella sektorilla on auttanut avoimille työmarkkinoille työllistymisessä. Kaksi viidestä haastateltavasta asiakkaasta on sitä mieltä, että työsuhde ehdottomasti auttaa jatkossa työpäivän saamisessa, mutta suurempi osa haastateltavista kuitenkin näkee tilanteen työsuhteen jälkeen yhtä haasteellisena, yksi jopa vieläkin haasteellisempänä kuin ennen palkkatukityösuhdetta. Jälkimmäinen mainitsee syynä tilanteen huononemiseen sen, että merkintä ansioluettelossa kolmannen sektorin työympäristössä aiheuttaa epäilyksiä työvalmiuksien riittävydestä avoimilla työmarkkinoilla.

Kaikki haastateltavat asiakkaat olivat myös sitä mieltä, että yhdistyksen työllistämistoiminnasta vastuussa olevien henkilöiden tulisi aktivoitua verkostoitumiseen yrittäjien ja julkisen alan työnantajien kanssa, jotta tietoisuus heidän kyvyistään ja osaamisestaan tulisi tunnetummaksi. Yksi asiakkaista mainitsi myös kilpailuasetelman hankkeiden välillä huonontavan asiakkaan asemaa. Hänen mielestään hanketyöntekijöiden tulisi kyetä näkemään myös pitkäaikaistyöttömän työllistetyn etu yhdistyksen tarjoaman palvelun loppukäyttäjän ja hankkeen tuloksellisuuden ohella.

Kaikki haastateltavat, kolmannella sektorilla työsuhteessa olleet mainitsivat haasteena työsuhteen aikana tapahtuvan opiskelun tai alaan liittyvän lisäkoulutuksen. Yksi haastateltavista oli parhaillaan suorittamassa ammatillisen peruskoulutuksen näyttötutkintoa työsuhteen aikana, mutta kolmelle sellaista mahdollisuutta ei ollut työsuhteen aikana tarjottu. Kaksi tutkimuksen asiakkaista vaatisi hankkeista käsin parempaa ja tiiviimpää informaatiota TE-toimistoon, jotta kolmannen sektorin arvostus työllistäjänä saataisiin yleisellä tasolla lisääntymään. Yksi asiakas toivoi muutoksia ELY:n hankerahoituksiin, jotta myös nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn voitaisiin puuttua yhdistysten kautta tapahtuvan työllistämistoiminnan avulla.

7.4 Työllistämistoimijoiden ammattitaito ja aikaresurssi

Työllistämisen parissa toimivilla henkilöillä koulutus- ja työkokemustaustat ovat hyvin moninaisia. Tässä tutkimuksessa haastateltujen asiantuntijoiden ja hanketyöntekijöiden ammattinimikkeet olivat hyvin erilaisia ja aiempi ajallinen työkokemus työllistämisen parissa vaihteli yhdestä vuodesta seitsemääntoista kokemusvuoteen. TE-toimiston asiantuntijan valintakriteereinä ei ole mainittu (Tarkkala 2015) mitään yksittäistä tutkintoa tai aiempaa työkokemuksellista osaamista, mutta kuitenkin painotetaan vuorovaikutuksellista osaamista, asiakaslähtöistä työtettä ja kykyä asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen. Kuitenkin kolme viidestä haastatellusta asiakkaasta kertoo saaneensa useita työhönoitoja palkkatuetuun työsuhteeseen sellaiseen työhön, josta hänellä ei ole minkäänlaista koulutusta, kokemusta eikä aiemmissa suunnitelmissa ole sellaisesta sovitusta.

Haastatteluissa TE-toimiston asiantuntijat tuovat esille myös sen seikan, että noin puolet tuetun työn linjan asiakkaista eivät ole heti työtä tarjottaessa kiinnostuneita kolmannen sektorin työmahdollisuuksista. Syynä tähän voi heidän mielestään olla työsuhteen määräaikaisuus, osa-aikaisuus ja pieni palkka. Asiakkaista kolme on sitä mieltä, että mikäli heidän motivaationsa, tarpeensa ja elämäntilanteensa huomioitaisiin riittävästi työllistymissuunnitelmaa tehdessä ja palkkatukityösuhteen aikana, he olisivat hyötynet työsuhteesta tulevaisuuden kannalta huomattavasti enemmän. Neljä viidestä asiakkaasta on sitä mieltä, että pidempi ja tiiviimpi asiakassuhde lisääisi motivaation heräämistä omaan työllistymiseensä liittyen. Vastauksista välittyi liian kiireinen työtahti asiakastilanteissa.

Työsuhteen aikana tapahtuva ohjaus työpaikalla koetaan hanketyöntekijöiden puolelta erityisen vaativana ja ammattitaitoa vaativana tehtävänä. Koska asiakkailla usein on haasteita elämässään myös muilla osa-alueilla kuin työhön kiinnostumisessa, vaatisi se heidän mielestään aikaa ja osaamista kohdata erilaisuutta, sosiaalisia ongelmia, oppimisvaikeuksia, vajaakuntoisuutta, mielenterveyden problematiikkaa ja riippuvuuskäyttäytymistä. Myös asiakkaiden haastatteluissa tuli selkeästi esiin hanketyöntekijöiden liian vähäinen aika ja puutteellinen koulutus tehtävään.

Asiakkaat mainitsevat hanketyöntekijöiltä vaadittaviksi ominaisuuksiksi kyvyn priorisoida ja hallita kokonaisuuksia sekä luoda työpaikalle turvallinen työskentelyilmapiiri. Hanketyöntekijän omakohtaisen kokemuksen työttömyydestä nähtiin myös asiakkaiden mielestä lisäävän hänen kykyään asettua työntekijän asemaan, ja näin lisäävän myös tuen määrää. Lisäksi haastateltavat korostavat hanketyöntekijän kiinnostuneisuutta perehtyä asiakkaan elämänhistoriaan ja sen vaikutuksiin työelämässä pärjäämiseen. Persoonallisuudenpiirteistä nostettiin erityisen hyvinä piirteinä esimiehen taipumus olla helposti lähestyttävä, tasavertainen ja ymmärtäväinen.

Perehdyttämisen taito koettiin asiakkaiden taholta merkitykselliseksi asiaksi ja sen koettiin vaikuttavan koko työsuhteen ajan joko positiivisesti tai negatiivisesti. Pääsääntöisesti haastateltavat kokevat perehdytyksen tason olleen hyvää, mutta kaksi työllistettyä koki perehdytyksen puutteelliseksi. Tämän puutteen työntekijä koki paikanneensa omalla elämänkokemuksellaan, mutta oli kuitenkin huolissaan niistä työntekijöistä, joilla ei tällaista aiempaa kokemusta ollut. Yksi työllistetty piti tärkeimpänä asiana kultaisen keskitien löytymistä perehdytyksen aikataulutuksessa ja kiteytti sen sanomalla, että ”ihminen pureskelee hyvin vähän kerrallaan”.

8 POHDINTA

Hyvien ammattikäytäntöjen kehittäminen ja jatkuva arvioiminen vaatii rakentavaa kriittisyyttä vallitsevia käytäntöjä ja olemassa olevaa tietoa kohtaan. Kriittisyyden tulee näin näkyä sekä ajattelussa että toiminnassa (Diak 2010, 13). Tästä näkökulmasta käsin olen pyrkinyt tutkimuksessani tuomaan esille työllistämistoiminnassa tärkeimpiä asiakkaan näkökulmasta esille tulevia asioita, jotta myös heidän äänensä koettaisiin merkityksellisenä palveluja kehitettäessä.

Oma pitkäaikainen kokemukseni työskentelystä pitkäaikaistyöttömien ja vaikeasti työllistyvien toimintaympäristössä herätti kiinnostukseni asiakaslähtöisyyden toteutumiseen eritoten asiakasohjauksessa kolmannen sektorin työpaikkoihin, mutta valitsin tietoisesti kysymysasettelua myös työllistämistoiminnan laadullisen sisällön selvittämiseksi. Tämä siksi, että mielestäni kolmannella sektorilla toteutettu työ vaikeasti työllistyvien avoimille työmarkkinoille ohjaamiseksi on parhaimmillaan todella merkittävää, sekä sosiaalisen integraation tukemisen että taloudellisen näkökulman osalta.

Kokosin tutkimukseen aineistoa sekä asiakkailta, asiakasohjauksesta vastuussa olevan TE- toimiston asiantuntijoilta ja kolmannen sektorin palkkatukityösuhteen sisällöllisestä vaikuttavuudesta vastaavien työllisyyspoliittisten hankkeiden edustajilta. Pyrin kolmikantaisen näkökulman avulla saavuttamaan yhteisen ymmärryksen ja yhden yhteisen tavoitteen asiakkaan tukemiseksi. Kyselyjen ja henkilökohtaisten haastattelujen tuloksena saatiin selkeästi esiin epäkohtia, jotka vaikeuttavat kaikkien toimijoiden keskittymistä asiakkaan tarpeesta lähtevään työhön.

”Neuvojen antaminen ei yleensä johda tulokseen. Ihmiset eivät kuitenkaan kuuntele niitä, sillä he haluavat tehdä itse omat valintansa ja ratkaisunsa.” (Dryden& Mytton 1999, 176.)

Tutkimustuloksissa näkyy selkeästi ajallisen resurssin liiallinen vähyys olla läsnä ja osallistua dialogiseen keskusteluun vaikeasti työllistyvän tukemiseksi kokonaisvaltaisesti. Tämä näkyy eniten TE-toimiston palvelussa, jossa asiakkaat kokevan henkilökohtaisen palvelun olevan nykyään miltei olematonta. Myös työllisyyspoliittisten hankkeiden työntekijät kritisoivat rahoittajan taholta määriteltäviä tavoitteita, jotka perustuvat hankkeen määrälliseen tulokseen. Aika-resurssi ei näytä kummallakaan toimijalla mahdollistavan pitkäaikaisen, luottamukseen perustuvan asiakassuhteen syntymistä. Olisi annettava asiakkaalle aikaa ja mahdollisuus kokea oma olemassaolonsa ja merkityksensä tärkeäksi kunnioittamalla heidän omaa näkemystään hyvästä elämänlaadusta.

Työllistämisen alalla työskentelevien osaamiseen ei tutkimuksen perusteella kiinnitetä tarpeeksi huomiota. Vaatimukset sekä TE-hallinnon asiantuntijoiden että työllisyyspoliittisten avustusten käytännön työstä vastuussa olevien työntekijöiden palkkaamiseen ovat epämääräisiä ja usein vailla yhdenmukaisuutta. Tämä näkyy asiakasohjauksen, tavoitteellisuuden, toiminnan laadun ja tuloksellisuuden liiallisena vaihteluna. Myös rahoittajien seuranta käytännön työn osalta keskittyy laadullisen ja pitkäaikaisen näkökulman sijasta liikaa hetkelliseen ja määrälliseen tulostavoitteeseen. Tämä ei riittävästi mahdollista asiakkaan tukemista kohti pysyvää työllistymistä ja aiheuttaa toisaalta taloudellisen resurssin ohjaamista yhä uudelleen saman kohderyhmän käyttöön.

Kuntien osallisuutta pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa pyritään lisäämään ja monissa kunnissa on kehitetty kuntakokeilujen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015) avulla toimivia järjestelmiä asiakasohjautuvuuden ja tuloksellisuuden parantamiseksi. Näiden kokeilujen kehittämisprosessien hyödyntäminen ja mallintaminen voisi olla apuna SOTE- uudistuksen tavoitteen mukaisesti luoda yhtäläiset ja tasalaatuiset mahdollisuudet tuen tarpeessa olevien ohjaamiseksi. Palvelun määrä ja laatu eivät missään kohdassa saisi olla riippuvaisia tuen tarpeessa olevan asiakkaan asuinpaikasta.

Asiakkaan polku pitkäaikaistyöttömyyden aiheuttamista pettymyksistä työskentelyyn avoimilla työmarkkinoilla on pitkä ja kivikkoinen ja kaikkien alalla työskentelevien olisi otettava vastuu omista toimistaan toimia asiakkaan omia voimava-

roja tukien ja niiden varaan uutta rakentaen. Olisi myös nähtävä ja kehitettävä jatkuvasti uusia toimivia ratkaisuja, jotta rakenteet mahdollistaisivat jokaiselle mahdollisuuden olla aktiivisena toimijana yhteiskunnassa. Onko työllistyminen aina asiakkaan oma tavoite vai onko hän yhteiskunnan ja ympärillään olevien asiantuntijoiden painostuksesta pakotettu sisäistämään asiat, vastoin omaa ajatustaan ja motivaatiotaan? Onko joku tosiaan syntynyt tavoitteenaan pitkäaikaistyöttömän tai heikompiosaisen status, vai onko ympärillä oleva todellisuus ja yhteiskunnan toimimattomat järjestelmät lannistaneet hänet? Näitä kysymyksiä ja oman ammattikuntani mahdollisuuksia toimia ammatillisesti oikeudenmukaisen ja tasalaatuisen palvelun toteuttamiseksi, pohdin päivittäin omassa työssäni.

Tämän opinnäytetyön tekeminen on avartanut katsantokulmaani liittyen asiakkaan näkemykseen olla itse oman elämänsä herra. Tutkimuksen tuloksia on sovittu käsiteltävän alueellisen välityömarkkinoiden asiantuntijatiimin kanssa heti työn julkistamisen jälkeen. Pyrin sekä omassa työssäni että yhteistyössä työllisyystoimijaverkoston kanssa reagoimaan niihin asioihin, jotka tutkimuksen perusteella ovat välttämättömiä asiakaslähtöisyyden toteutumiseksi pitkäaikaistyöttömien työllisyyden hoidossa.

LÄHTEET

- Adams, Robert 2008. Empowerment, participation and social work. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Elinkeino-, liikenne - ja ympäristökeskus 2015. Työ, työllisyysperusteiset avustukset. Työllisyyspoliittinen avustus. Viitattu 24.7 2015.
<https://www.ely-keskus.fi/web/ely/tyollisyyspoliittinen-avustus#.VblbwKTmko>
- Erkkilä, Eeva; Valve Ella 2013. Osaamisen tunnistamisen ohjaus: etnografinen tutkimus ohjausprosessista ja ohjauksen rooleista työhönvalmennuskontekstissa. Erityispedagogiikan pro gradu- tutkielma. Kasvatustieteiden laitos. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 24.4 2015.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/41036/URN%3aNB%3afi%3ajyu-201303081310.pdf?sequence=1>
- Diak 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakoniamammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. 5. uudistettu painos. Helsinki: Diak.
- Dryden, Windy; Mytton, Jill 1999. Four approaches to counselling and psychotherapy. London & New York: Routledge.
- Findikaattori 2015. Työmarkkinat. Pitkäaikaistyöttömät. Viitattu 27.7 2015.
<http://www.findikaattori.fi/fi/37>
- Hakkarainen, Tyyne; Londe´n Pia; Peltosalmi Juha 2015. Sosiaalibarometri 2015. Ajankohtainen arvio hyvinvoinnista, palveluista sekä palvelujärjestelmän muutoksesta. Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki.
- Hänninen, Sakari; Kangas, Anita; Siisiäinen, Martti (toim.) 2003. Mitä yhdistykset välittävät: tutkimuskohteena kolmas sektori. Jyväskylä: Atena(Gummerus).
- Juvonen, Helena 2011. Opinnäytetyö 11/2011. Yhdistys vaikeasti työllistettävien työnantajana. Pohjois- Karjalan ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusala, YAMK. Viitattu 24.4 2015. <https://www.innokyla.fi/documents/299892/833ece15-a9b1-48dd-922d-808ccf929806>

- Karjalainen, Vappu; Vahtera, Eeva(toim.) 2000. Yhteiset asiakkaat ja aktiivinen yhteistoiminta: katsaus hyviin käytäntöihin. Sosiaali- ja terveysministeriö. Jyväskylä: Gummerus.
- Kekäläinen, Titta 2013. Arvostuksen ja innostuksen askelin työhyvinvointiin. Savonia- ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusala, YAMK. Viitattu 14.10 2015.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/59386/Kekalainen_Titta.pdf?sequence=1
- Koskela, Seija 2013. Tarkastelussa moniammatillinen yhteistyö ja sen edellytykset. Ohjauksen verkostot. Elinikäisen ohjauksen verkkolehti 28.03 2013. Viitattu 27.7 2015.
<http://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2013/03/28/tarkastelussa-moniammatillinen-yhteistyo-ja-sen-edellytykset/>
- Kunnat 2015. Kunnat.net. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu. Viitattu 31.7 2015.
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/typ/Sivut/default.aspx>
- Matthies, Aila- Leena 1999. Haastava kolmas sektori. Pohdintoja tutkimuksen ja toiminnan moninaisuudesta. Teoksessa Liisa Hokkanen, Petri Kinnunen & Martti Siisiäinen (toim.) Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 49.
- Mattila, Anita 2012. Kansalaisjärjestöt työllistäjinä yhteisötaloudessa. Viitattu 27.4 2015.
<http://www.kaks.fi/sites/default/files/Kansalaisj%C3%A4rjest%C3%B6t%20ty%C3%B6llist%C3%A4j%C3%A4n%C3%A4%20yhteis%C3%B6taloudessa.pdf>
- Moisio, Elina;Huuhtanen, Heljä 2015. Arki hallussa? Suomalaisten asiantuntijoiden näkemyksiä työstä, perheestä ja vapaa- ajasta vuonna 2015. Delfoi- paneelin tuloksia. Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 31. Työ-terveyslaitos. Tampere. Tampereen yliopistopaino Oy. Viitattu 24.7 2015.
http://www.ttl.fi/fi/tyo_ja_ihminen/Documents/Tutkimusraportti_31.pdf
- Mäkinen, Olli 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki:Tammi.

- Mönkkönen, Kaarina 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: vastaa-
misen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuoro-
vaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus..
- Puurtinen, Sari 2009. Kolmannen sektorin työ- ja elinkeinohallinnolle tuottamien
palveluiden ja järjestettyjen työtilaisuuksien vaikutukset. Net Effect
Oy. Viitattu 27.7 2015.
http://www.valkky.fi/tiedostot/Valityomarkkinat_esitys_031109.pdf
- Roponen, Maria 2010. Tuetun työn merkitykset yksilön hyvinvoinnille. Pro gradu
tutkielma. Sosiaalipoliittika. Sosiaalitutkimuksen laitos. Tampereen
yliopisto. Viitattu 18.7 2015.
[https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/81556/gradu04281.pdf
?sequence=1](https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/81556/gradu04281.pdf?sequence=1)
- Ruuskanen, Petri; Selander, Kirsikka & Anttila Timo 2013. Palkkatyössä kol-
mannella sektorilla. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja
yrittäjyys, 20/2013. Viitattu 29.7 2015.
https://www.tem.fi/files/37094/TEMjul_20_2013_web_27062013.pdf
- Tarkkala, Annika 2015. Tuetun työllistymisen palvelulinjan palvelupäällikkö An-
nika Tarkkalan sähköpostihaastattelu 23.7 2015.
- TE- palvelut 2015. TE- palvelujen nettisivut. Viitattu 24.7 2015. [http://www.te-
palve-
lut.fi/te/fi/tyonantajalle/loyda_tyontekija/tukea_rekrytointiin/palkkatuk
i/index.html](http://www.te-palve-
lut.fi/te/fi/tyonantajalle/loyda_tyontekija/tukea_rekrytointiin/palkkatuk
i/index.html)
https://www.tem.fi/files/37094/TEMjul_20_2013_web_27062013.pdf
- Tilastokeskus 2015. Työvoimatutkimus. Käsitteet ja määritelmät. Viitattu 27.7
2015. <http://www.stat.fi/til/tyti/kas.html>
- Tuomi, Jouni; Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.
Helsinki: Tammi.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2015. Uudet TE-palvelut. Viitattu 21.10 2015.
https://www.tem.fi/tyo/tyovoima- ja_yrityspalvelut/uudet_te-palvelut
- Valtikka 2015. Ohjaajille, osallistava kasvatus. Turvallinen ryhmä. Viitattu 30.7
2015. [http://www.valtikka.fi/ohjaajille/osallistava-
kasvatus/turvallinen-ryhma/](http://www.valtikka.fi/ohjaajille/osallistava-
kasvatus/turvallinen-ryhma/)
- Valtiontalouden tarkastusvirasto 2011. Tuloksellisuustarkastuskertomus
229/2011. Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen eh-

käisy. Viitattu 24.4 2015.

https://www.vtv.fi/files/2650/2292011_Pitkaaikaistyottomien_tyollistaminen_netti.PDF

Välimaa, Anne; Ylipaavalniemi, Pasi; Pikkusaari, Suvi & Hassinen, Markku
2012. Sosiaalisen työllistämisen toimiala.- palveluilla tasa- arvoa
työllisyyteen. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry ja Vates- säätiö.
Helsinki 2012. Viitattu 24.4 2015.

LIITE 1

HAASTATTELUKYSYMYKSET ELY-HANKKEIDEN JA TE-PALVELUN TYÖNTEKIJÖILLE

Haastateltavan taustatietoja:

Koulutustaustasi?

Kuinka pitkä kokemus sinulla on työllistämisen parissa?

Missä työskentelet ja minkälaisissa työtehtävissä?

Tuottaako kolmannelle sektorille työllistäminen sinun mielestäsi merkittävää hyötyä kun on kyse pitkäaikaistyöllistettävien ja vaikeasti työllistettävien työllistamisestä?

Minkälaiset asiat koet haastavaksi 3. sektorille työllistämässä omassa työssäsi? Mainitse kolme tärkeintä asiaa.

Teetkö työtäsi omasta mielestäsi asiakaslähtöisesti työssäsi?

Mainitse 3 tärkeintä asiaa, joihin kaipaisit muutosta yhteistyössä TE- hallinnon/ 3.sektorin työllistävien yhdistysten kanssa?

Voitaisiinko kolmatta sektoria mielestäsi hyödyntää nykyistä enemmän pitkäaikaistyöttömyyden vähentämisessä?

Miten 3.sektoria voidaan mielestäsi hyödyntää työllisyyden parantamisessa?

Hyötyvätkö asiakkaasi 3.sektorille työllistymisestä riittävästi?

Mikä on oma käsityksesi asiakkaiden halukkuudesta työskennellä 3.sektorilla?

LIITE 2

HAASTATTELUKYSYMYKSET PITKÄAIKAISTYÖTTÖMILLE ASIAKKAILLE

Keneltä sait tietoa palkkatuetusta työllistymismahdollisuudesta 3.sektorille?

Mitä mieltä olet perehdytyksen tasosta työpaikalla?

Vastaavatko työtehtävät mielestäsi osaamistasi?

Oletko sitä mieltä, että 3.sektorin määräaikainen työsuhde auttaa sinua työllistymisessä avoimille työmarkkinoille?

Onko työsuhde mielestäsi kartuttanut työelämävalmiuksiasi? Jos on niin miten?

Miten määräaikainen työsuhde 3. sektorilla on parantanut hyvinvointiasi? Taloudellista tilannettasi?

Miten 3. sektoria voisi mielestäsi hyödyntää pitkäaikaistyöttömien ja vaikeasti työllistyvien tukemisessa pysyvään työllistymiseen?

Uskotko omaan työllistymiseesi avoimille työmarkkinoille määräaikaisen työsuhteen päättymisen jälkeen?