

Mari Santaharju

**Työelämän ABC-kurssin vaikutusten ja laadun
kuvaaminen sekä kurssin kehittäminen
asiakaslähtöisesti**

”Tähtäin on se työelämä”

Opinnäytetyö

Syksy 2015

SeAMK Sosiaaliala

Sosiaalian koulutusohjelma

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Mari Santaharju

Työn nimi: Työelämän ABC-kurssin vaikutusten ja laadun kuvaaminen sekä kurssin kehittäminen asiakaslähtöisesti - ”Tähtäin on se työelämä”

Ohjaaja: Arja Hemminki

Vuosi: 2015

Sivumäärä: 65

Liitteiden lukumäärä: 3

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää työnhakuvalmennuskurssin, Työelämän ABC-kurssin vaikutuksia osallistujan työnhakuun ja työllistymiseen sekä elämänhallintaan ja hyvinvointiin. Tutkimuksen tavoitteena oli myös kuvata osallistujien tyytyväisyyttä Työelämän ABC-kurssin laatuun sekä kehittää palvelua asiakaslähtöisesti. Tutkimuksen yhteistyötahoina olivat Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys, Seinäjoen kaupunki ja Etelä-Pohjanmaan työvoiman palvelukeskus.

Tutkimuksessa käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta. Haastateltuja oli yhteensä viisi henkilöä. Haastattelumenetelmä oli puolistrukturoitu haastattelu, jossa oli teemahaastattelun piirteitä. Aineiston analysoinnissa käytettiin teemoittelua. Teoriaosuudessa käydään läpi työvoima- ja sosiaalipolitiikkaa ja tämän hetkistä työttömyystilannetta Suomessa. Teoreettinen viitekehys muodostuu lisäksi hyvinvoinnin, elämänhallinnan ja osallisuuden teemoista sekä työnhakuun liittyvistä teemoista. Teoriassa nostetaan esille myös palvelun laadun määrittely ja asiakaslähtöinen kehittäminen.

Haastatellut olivat Työelämän ABC-kurssin kokonaislaatuun tyytyväisiä. Erityisesti toiminnallinen laatu, työnhakukurssin ohjaaja ja kurssiryhmä saivat kaikilta haastatelluilta runsaasti positiivista palautetta. Työnhakutaitojen harjoittelu oli ollut kaikille haastatelluille kertausta. Tutkimustuloksista ilmeni, että jokainen vastaaja oli saanut motivaatiota työnhakuun kurssin aikana. Kurssin vaikutukset elämänhallintaan ja hyvinvointiin näkyivät vastaajien kertomuksissa vuorokausirytmien ylläpitona, mielialan kohentumisena ja vaihteluna tavalliseen arkeen. Johtopäätöksissä nousee esille myös jonkin verran kurssin kehittämisideoita asiakkaiden näkökulmasta.

Moniammatillinen yhteistyö nähdään merkittävänä tekijänä työllistämispalveluiden kehittämiseksi. Tämä seikka nousi esiin työllistämispalveluiden aikaisemmista tutkimuksista. Työvoimahallinnon ja työllistämispalveluiden kehittämistä ja asiakaslähtöisten palveluketjujen vahvistamista tukee myös tämän hetkinen Pääministeri Juha Sipilän hallituksen ohjelma.

Avainsanat: työllistämispalvelut, työllisyyspolitiikka, työttömyys, asiakaslähtöisyys, palvelujen kehittäminen

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Program in Social Services

Specialisation: Bachelor of Social Services

Author: Mari Santaharju

Title of thesis: Expression of effects and quality of Working Life ABC-course. Customer orientated development of Working Life ABC-course – “target is work life”

Supervisor: Arja Hemminki

Year: 2015

Number of pages: 65

Number of appendices: 3

The purpose of this thesis was to research effects of job search training course for job search, employment and welfare and life management for participants. The goal of this thesis was to express quality of the course from the participant's point of view. Research question of this thesis was also developed this course using customer oriented way. Job search training course is called Working Life ABC-course, which is organized by South Ostrobothnia Social Psychiatric Organization. Other partners in cooperation of thesis were South Ostrobothnia labor force service Centre and city of Seinäjoki.

In this thesis was used qualitative research method. 5 people were interviewed. Research method was half structured interview and it has features of focused interview. Interviews with the participants of course were analyzed using thematic analysis. The theory part of this thesis deals labor and social policy and also unemployment situation of Finland. The theoretical frame of reference consists also themes of welfare, life management, participation and job-search. In theoretical part of thesis is explained quality of service and customer-orientated development.

The participants were satisfied with the overall quality of the service according to the feedback. The results of this research reveal many positive things of group and instructor and functional quality of ABC-course. Practicing skills of work life was revision to all interviewee. According the research results, each respondent has got motivation to the job search. Life management and welfare effects of course were showed maintenance of circadian rhythm and as improved mood for participant. Working Life ABC-course also gave positive change to the interviewee's normal everyday life. Participants of course brought up some development ideas to the course.

Multi-professional cooperation is important factor in employment services developing. This came out from previous researches. Program of Juha Sipilä's government supports also developing of labor administration and employment services and strengthening of customer-oriented services.

Keywords: employment services, employment policy, unemployment, customer orientation, development of services

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO.....	6
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA.....	8
2.1 Työnhakuvalmennus ja Työelämän ABC-kurssi.....	8
2.2 Yhteistyötahojen ja asiakasryhmän esittely.....	10
2.3 Työllisyyskatsaus.....	12
2.4 Katsaus työvoima- ja sosiaalipolitiikkaan.....	15
2.5 Aikaisemmat tutkimukset.....	17
3 TYÖTTÖMYYDEN VAIKUTUKSET HYVINVOINTIIN JA OSALLISUUDEN KOKEMUKSIIN.....	21
3.1 Hyvinvointi ja elämänhallinta.....	21
3.2 Osallisuuden kokeminen.....	22
4 TYÖNHAKU.....	24
4.1 Työelämätaidot.....	24
4.2 Motivaatio ja omien vahvuuksien tunnistaminen.....	26
5 PALVELUN LAATU JA KEHITTÄMINEN.....	28
5.1 Palvelun laatu.....	28
5.2 Ohjaajan ja ohjauksen merkitys.....	29
5.3 Ryhmätoiminta ja vertaistuki.....	29
5.4 Palaute palvelun kehittämisen osana.....	31
5.5 Asiakaslähtöinen kehittäminen.....	32
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	34
6.1 Tutkimuskysymykset.....	34
6.2 Tutkimusotteena laadullinen tutkimus.....	34
6.3 Tutkimusmenetelmänä puolistrukturoitu haastattelu.....	35
6.4 Tutkimusaineiston kerääminen ja analyysi.....	37
6.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	39

7 TUTKIMUSTULOKSET	43
7.1 Taustatiedot	43
7.2 Kurssin vaikutukset työnhakuun ja työllistymiseen.....	43
7.3 Kurssin vaikutukset elämänhallintaan ja hyvinvointiin	44
7.4 Kurssin palaute ja kehittämissuhteet.....	45
8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	49
9 POHDINTA	56
LÄHTEET	60
LIITTEET.....	65

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aihe on ajankohtainen. Suomen talouden kasvu on heikentynyt ja työttömyys on korkealla. Pinnalla ovat nyt sosiaali- ja terveydenalan palvelurakennuudistus ja kestävyysvajeeseen liittyvät toimenpiteet. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisemassa ”Katsaus suomalaisen työn tulevaisuuteen” (2014, 14) arvioidaan työllisyyskehityksen olevan lähivuosina hidasta. Haasteina ovat työmarkkinoiden rakenneongelmat, pitkäaikaistyöttömyyden kasvu ja työnhakijoiden ja avoimien työpaikkojen yhteensopivuusongelmat alueellista ja ammatillisesti. Työttömyys on sekä yhteiskunnallinen että yksilön ongelma, aiheuttaen usein arvostuksen puutetta, itsetunto- ja toimeentulo-ongelmia sekä sosiaalisten suhteiden heikentymistä (Taira, 2006,106).

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää työnhakuvalmennuskurssin, Työelämän ABC-kurssin vaikutuksia osallistujan työnhakuun ja työllistymiseen sekä elämönhallintaan ja hyvinvointiin. Tarkoituksena on myös selvittää Työelämän ABC-kurssin laatua ja kehittää palvelua asiakaslähtöisesti. Kurssin osallistujat ohjautuvat työnhakukurssille työvoiman palvelukeskuksesta. Työvoiman palvelukeskuksen asiakkaat ovat usein vaikeasti työllistettäviä tai pitkäaikaistyöttömiä, joka tuo omat haasteensa työllistymispalveluiden järjestämiselle. Näiden henkilöiden elämäntilanteissa on usein muitakin haasteita kuin työttömyys, nämä seikat tulevat esille myös opinnäytetyöni teoriaosuudessa.

Opinnäytetyöni rakentuu siten, että aloitan työttömyyden ja työnhakuteeman yleiseltä, yhteiskunnalliselta tasolta, määrittelemällä työnhakuvalmennuksen ja monialaisen yhteistyön lakien ja asetusten mukaan. Lisäksi esittelen ajankohtaista tietoa työvoima- ja sosiaalipolitiikasta hallitusohjelman ja tutkimusartikkelien pohjalta. Teoriaosuudessa käyn läpi lisäksi muun muassa hyvinvoinnin ja elämönhallinnan teemoja sekä osallistavaa ja asiakaslähtöistä palvelujen kehittämistä. Teoreettisen viitekehityksen tarkoituksena on tukea aineistosta nousseita teemoja. Laskeudun sen jälkeen yksilötasolle haastateltujen henkilökohtaisiin, yksilöllisiin kokemuksiin työnhakukurssin vaikutuksista heidän elämäänsä.

Sosionomin työkenttä on tunnetusti laaja ja se kattaa eri sektoreita. Usein nämä sektorit ovat myös päällekkäisiä, kuten tutkimassani asiakasryhmässä. Sosionomin

työssä on siis hallittava monenlaista osaamista ja tietoa eri asiakasryhmistä ja heidän haasteistaan. Lisäksi on myös kyettävä toimimaan sektorirajat ylittävien, monialaisten verkostojen ja yhteistyötahojen parissa, jotta saavutettaisiin asiakkaan etu. Opinnäytetyöni pohdinnassa käyn läpi sosionomin kompetenssit, joiden kautta reflektoin omaa ammatillista kasvuani ja opinnäytetyön prosessia.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

Opinnäytetyöni idea sai alkunsa sosiaalialan opintoihini kuuluvasta toiminnan organisoinnin, johtamisen ja kehittämisen menetelmäopinnoista sekä tähän jaksoon liittyvästä harjoittelusta Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrisella yhdistyksellä. Harjoitteluni aikana sain olla mukana Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen kehittämistyössä sekä osallistua kahdelle työnhakuvalmennuskurssille, Työelämän ABC-kurssille ohjaajan roolissa.

Käyn läpi tässä luvussa Työelämän ABC-kurssin sisällön sekä viralliset ohjeistukset työnhakuvalmennuksesta. Esittelen myös opinnäytetyöni yhteistyötaho-organisaatiot ja niiden tarjoamat palvelut. Lisäksi määrittelen Työelämän ABC-kurssin asiakasryhmän. Seuraavaksi käyn läpi tämän hetkistä työttömyystilannetta Suomessa ja Etelä-Pohjanmaalla työ- ja elinkeinoministeriön laatimien työllisyyskatsauksien pohjalta. Tässä luvussa nostan esille myös yleisiä suuntaviivoja ja kehittämistoimenpiteitä tämän hetkisestä työvoima- ja sosiaalipolitiikasta. Lopuksi käyn läpi aikaisempia tutkimuksia, jotka linkittyvät olennaisesti oman opinnäytetyöni aiheeseen.

2.1 Työnhakuvalmennus ja Työelämän ABC-kurssi

Tässä luvussa tarkastelen työnhakuvalmennuksen ja monialaisen yhteispalvelun määritelmiä kuten ne on laissa, asetuksissa ja Työ- ja elinkeinoministeriön ohjeistuksissa määritelty. Lopuksi esittelen tutkimani Työelämän ABC-kurssin sisältöä.

Suomen perustuslaki määrittää ihmisen perusoikeudet, joihin kuuluu muun muassa oikeus työhön (L. 11.6.1999/731):

”Jokaisella on oikeus lain mukaan hankkia toimeentulonsa valitsemaansa työllä, ammatilla tai elinkeinolla. Julkisen vallan on huolehdittava työvoiman suojelusta. Julkisen vallan on edistettävä työllisyyttä ja pyrittävä turvaamaan jokaiselle oikeus työhön. Oikeudesta työllistävään koulutukseen säädetään lailla.”

Julkisen työvoima- ja yrityspalvelulaki (L. 28.12.2012/916) määrää työ- ja elinkeinoviranomaisen tarjoamaan työtä ja koulutusta sekä järjestämään työllistymissuunnitelmaan tai sitä korvaavaan suunnitelmaan sisältyviä palveluja työ- ja elinkeinoviranomaisen käytettäväksi osoitettujen määrärahojen rajoissa. Lisäksi työ- ja elinkeinoviranomaisen on myös seurattava työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman toteutumista ja osaltaan huolehdittava palveluprosessin etenemisestä. Valtioneuvoston asetus julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (A. 28.12.2012/1073) tarkentaa työllistämissuunnitelman sisällön. Työllistämissuunnitelmaan kuuluvat alkukartoitus ja toimintasuunnitelma, johon liittyy myös tavoitteiden ja toimien seuranta.

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (L. 1369/2014) tarkoittaa työvoiman palvelukeskuksen (TYP) toimintaa kartoitusjakson aikana. Yhteistyökumppanit selvittävät yhdessä työttömän kanssa tämän ammatillisen osaamisen sekä työllistymiseen vaikuttavan sosiaalisen tilanteen, terveydentilan ja työ- ja toimintakyvyn. Tavoitteena on lisäksi motivoida ja sitouttaa työtön työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaisiin palveluihin. (L. 1369/2014) Laissa määritellään myös työttömän työnhakijan yleisistä velvollisuuksista joita ovat muun muassa velvollisuus toteuttaa omaa työllistämissuunnitelmaa ja osallistua suunnitelmassa sovittuihin palveluihin, jotka tukevat hänen työnhakuaan tai työllistymistä.

Työ- ja elinkeinotoimiston tarjoama valmennus on jaettu kolmeen eri tyyppiin riippuen niiden tavoitteesta. Ensimmäinen on työnhakuvalmennus, josta puhun tässä työssäni. Toisena on uravalmennus, jonka tavoitteena on selkiyttää ammatinvalinta- ja uravaihtoehtoja ja kehittää ammatilliseen koulutukseen hakeutumisesta ja työelämävalmiuksia. Kolmantena on työhönvalmennus, jolla tarkoitetaan koulutusta, joka suoritetaan työpaikalla edistäen työhönsijoittumista. (L 28.12.2012/916.) Valtioneuvoston asetus julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (A. 28.12.2012/1073) määrittää työnhakuvalmennuksen keston enintään 20 päivän mittaiseksi 12 kuukauden aikana.

Työ- ja elinkeinoministeriön ohje (TEM/871/00.03.05.02/2015) tarkoittaa määritelmää työnhakuvalmennuksesta. Työnhakuvalmennus parantaa asiakkaan työnhakutaitoja niin, että asiakkaalla on valmiudet omatoimiseen työnhakuun. Työnhaku-

valmennuksessa asiakas perehtyy työnhakuprosessiin, oppii käyttämään työnhakukanavia ja arvioimaan työpaikkavaihtoehtoja oman työnhakunsa ja osaamisensa näkökulmasta. Työnhakuvalmennukseen voi sisältyä työnhakuun liittyvää verkkopalvelujen ohjausta. Työnhakuvalmennukseen osallistuvat saavat vertaistukea ja hyötyvät ryhmädynamiikasta. Asiakkaan yleinen ohjaus työ- ja elinkeinotoimiston eli TE-toimiston palveluissa asiointissa ei ole yksinään työnhakuvalmennusta, mutta se voi olla osa sitä.

TE-palvelujen nettisivuilla työnhakuvalmennuksen tavoitteeksi asetetaan työn tavoitteellinen ja itsenäinen hakeminen. Työnhakuvalmennus voi sisältää itsenäistä tiedonhankintaa, keskusteluja osaamisesta yksilöllisesti työnhakuvalmentajan kanssa sekä työnhakuasiakirjojen kirjoittamista ohjatusti. Työnhakuvalmennuksen aikana osallistuja saa samaa etuutta kuin työttömänä, poikkeuksena Kelan maksama korotettu työttömyysetuus tai mahdolliset kulukorvaukset. (Työnhakuvalmennus, 2014.)

Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry järjestää Työelämän ABC-kursseja noin 10 kertaa vuodessa. Kurssi kestää yhteensä viisi päivää. Työelämän ABC-kurssille osallistuvat Etelä-Pohjanmaan työvoiman palvelukeskuksen asiakkaat pääsääntöisesti palveluneuvojien ohjaamina. Työelämän ABC-kurssin sisältöön kuuluu muun muassa osallistujien vahvuuksien etsiminen, itsetuntemuksen lisääminen, motivointi ja rohkaisu työnhakuun, oman osaamisen markkinointi, työelämän vaatimukset, eri kouluttautumis- ja työllistymispolkujen läpi käynti, työnhakuasiakirjojen teko tai päivittäminen, työhaastattelutilanteeseen opastaminen, työpaikkavierailut sekä tutustuminen Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen omiin työllistämisvaihtoehtoihin. Lisäksi kurssin lopussa on jokaisella kurssilaisella ja työvalmentajalla yksilöhaastattelu, jossa laaditaan loppusuunnitelma kurssilla käytyjen asioiden ja osallistujan oman henkilökohtaisen tilanteen pohjalta.

2.2 Yhteistyötahojen ja asiakasryhmän esittely

Yhteistyökumppaneitani opinnäytetyössä olivat Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys, Seinäjoen kaupunki ja Seinäjoen Työvoiman palvelukeskus. Etelä-

Pohjanmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys toimii Työelämän ABC-kurssin toteuttajana, Seinäjoen kunta ja Ilmajoen kunta maksajatahoina ja Työvoiman palvelukeskus on kurssille ohjaava taho. Työ- ja elinkeinoministeriön ohjeen (TEM/871/00.03.05.02/2015) 1. luvun 5 pykälän mukaan TE-toimisto ei voi ostaa työnhakupalveluja suoraan, vaan hankinta on kilpailutettava julkisista hankinnoista.

Työvoiman palvelukeskus eli TYP on TE-toimiston, Seinäjoen kaupungin, Ilmajoen kunnan ja Kelan moniammatilliseen yhteistyöhön perustuva palvelumuoto. Asiakkaaksi ohjaututaan TE-toimistossa tai sosiaalitoimistossa asiakkaan kanssa yhdessä tehdyn palvelutarvearvion perusteella. Työvoiman palvelukeskus on palvelupiste, jossa asiakas saa TE-toimiston, kuntien ja Kelan työllistymistä edistäviä palveluja yhdestä paikasta silloin, kun työnhaku on jostakin syystä pitkittynyt tai se on haasteellista. Olennaista on, että pelkkä TE-toimiston palvelu ei riitä, vaan rinnalle tarvitaan kunnan palveluita erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluita. Muita tärkeitä yhteistyökumppaneita Työvoiman palvelukeskukselle ovat välityömarkkinoilla toimivat organisaatiot sekä kuntoutus- ja koulutusorganisaatiot. Merkittävä osa asiakkaista on osatyökykyisiä, jolloin työkykyyn ja kuntoutukseen liittyvä osaaminen nousee esiin Työvoiman palvelukeskuksen palvelutarjonnassa. Puolet ohjattavista asiakkaista on yli 500 pv työmarkkinatukea tai päivärahaa saaneita pitkäaikaistyöttömiä tai nuoria, joilta puuttuu ammatillinen tutkinto tai heillä on keskeytyneitä opintoja tai osaamisen puutteita. Asiakkaat voivat olla toimeentulotuen varassa eläviä, joilla tavoite edetä työmarkkinoille tai heillä on tarve yksilöllisempään ohjaukseen ja tukeen. Työvoiman palvelukeskuksen työskentely perustuu asiakaslähtöiseen ja moniammatilliseen yhteistyöhön. Palveluiden tavoitteena on asiakkaan työllistyminen yksilöllisten edellytysten mukaan. (Saarenpää, 2014 & Työvoiman palvelukeskus TYP.)

Vuonna 2014 tuli voimaan laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (L. 1369/2014). Työllistymistä edistävällä monialaisella yhteispalvelulla tarkoitetaan mallia, jossa työ- ja elinkeinotoimisto, kunta ja Kansaneläkelaitos yhdessä arvioivat työttömien palvelutarpeet, suunnittelevat palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työttömien työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. Tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla heille heidän palvelutarpeensa mukaisia julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja. Myös

kuntaliiton työpoliittinen selvitys (Suomen Kuntaliiton työpoliittinen ohjelma, 2014, 10–11) korostaa monialaisen yhteispalvelujen hyötyä koskien kustannustehokkuutta sekä sisällöllisesti laadukkaampia ja vaikuttavampia palveluja. Hankittavien palveluiden suunnittelu on toteutettava monialaisessa verkostossa joustavasti asiakkaiden palvelutarpeet huomioiden.

Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry on innovatiivinen asumispalveluiden, kuntoutuspalveluiden ja työllistymispalveluiden tuottaja, kehittäjä sekä alan koulutuksen ja tutkimuksen edistäjä. Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry:n toiminta-ajatuksena on tuottaa palveluita asiakkaidensa kuntoutumiseen, elämänhallintaan, opiskeluun, itsenäiseen elämään ja työllistymiseen yksilöllisten edellytysten mukaisesti. Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen työllistämispalveluihin kuuluu RTM-keskus eli resurssi- työvoima- ja monipalvelukeskus. RTM-keskuksen alaisuuteen kuuluvat työpankkitoiminta, sosiaalinen yritys Woodfox Oy sekä Reilu Meininki työllistämispalvelut. Reilu Meininki työllistämispalveluihin kuuluvat muun muassa henkilökohtainen työvalmentajapalvelu HeTy ja erilaiset valmentavat koulutukset kuten Työelämän ABC-kurssi sekä projektit, joista tällä hetkellä esimerkkinä on Avaus-hanke. Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys on yksi maan suurimpia sosiaalipsykiatrista kuntoutusta tarjoava kolmannen sektorin toimija. Palveluiden tuottaminen perustuu kuntien, Kelan, työvoimahallinnon ja vakuutusyhtiöiden kanssa solmittuihin ostopalvelusopimuksiin ja maksusitoumus-sopimuksiin. Yhdistyksen yhtenä tavoitteena on myös palveluiden käyttäjien tarpeiden välittäminen päättäjille. Yhdistyksen palveluiden käyttäjiä on noin 750 henkilöä. Yksilöasiakkaat ohjautuvat palveluihin joko lähetteellä tai viranomaisohjauksella tai yhdistyksen sisäisellä palveluohjauksella. Työllistymispalveluita ohjaavat palvelun ostajan säädökset ja ohjeet. (Matalamäki, M. 2013. & RTM-keskus, 2014.)

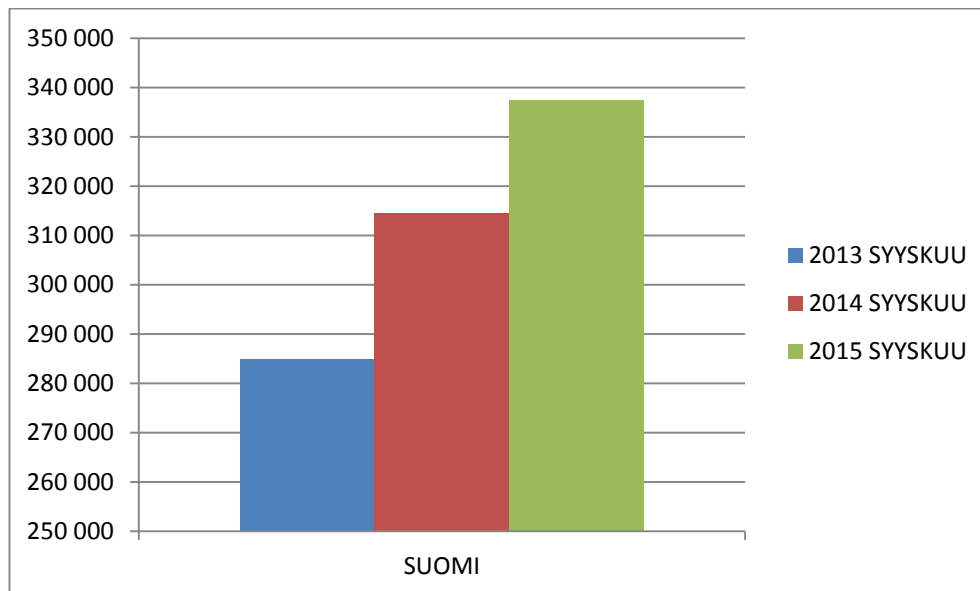
2.3 Työllisyyskatsaus

Työelämän rakennemuutos on johtanut tilanteeseen, jossa useat ihmiset joutuvat työuransa aikana kouluttautumaan kokonaan uusiin tehtäviin tai aivan uudelle alalle.

Tällaisessa nopeassa rakennemuutoksessa työttömyysjaksot yleistyvät. Teknologian kehittyminen, digitalisoituminen ja globalisaatio vaikuttavat myös työelämän muutoksiin. (Suomen kuntaliiton työpoliittinen ohjelma, 2014, 4, 7.)

Työttömyydellä on suuria yhteiskunnallisia ja kansantaloudellisia vaikutuksia. Työttömyys aiheuttaa veronmenetyksiä, lisää toimeentuloturvamenoja, sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttöä sekä tietenkin kasvattaa työttömyysturvamenoja ja aktivointitoimien kustannuksia. (Suomen kuntaliiton työpoliittinen ohjelma, 2014, 4.)

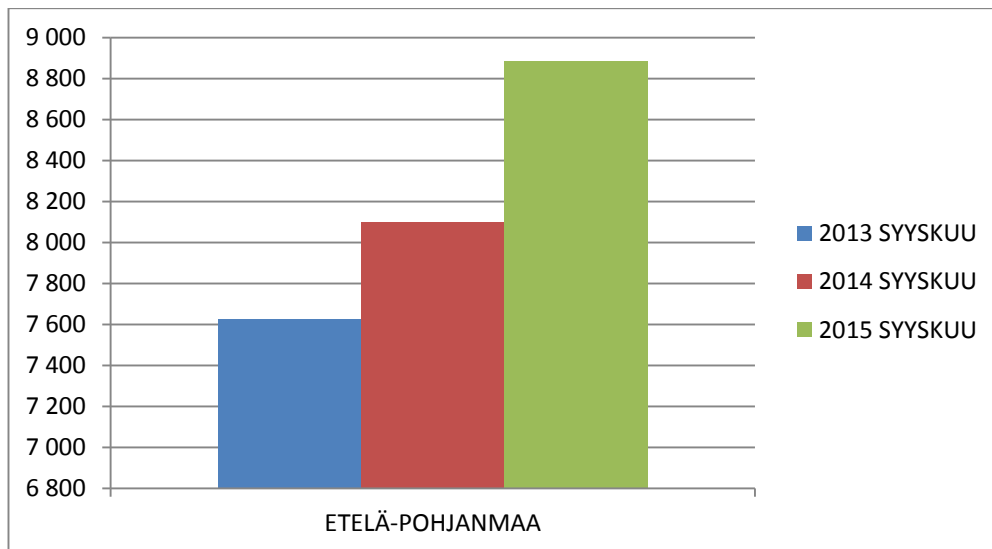
Työttömyys on Suomessa koko ajan kasvussa. Työ- ja elinkeinoministeriö julkaisee joka kuukausi työllisyyskatsauksen, josta voi tarkastella työnvälitystilastoja. Esittelen tässä luvussa Suomen ja Etelä-Pohjanmaan työttömyystilastoja vuosilta 2013, 2014 ja 2015 laatimieni pylväsdiagrammien avulla.



Kuvio 1. Koko Suomen työttömien työnhakijoiden määrä 2013–2015 syyskuussa (Työllisyyskatsaus 22.10.2013; Työllisyyskatsaus. 21.10.2014; Työllisyyskatsaus Syyskuu 2015).

Kuviosta 1. näkyy työttömien työnhakijoiden määrän selkeä kasvu vuoden 2013 syyskuusta vuoden 2015 syyskuuhun. Vuonna 2013 syyskuussa työttömiä työnhakijoita oli 284 900, vuoden kuluttua määrä oli kasvanut 29 600 henkilöllä. Edelleen vuoteen 2015 syyskuuhun määrä kasvoi 22 900 henkilöllä, eli yhteensä työttömiä työnhakijoita oli vuoden 2015 syyskuussa 337 400.

Haluan nostaa tähän myös tarkasteltavaksi pitkäaikaistyöttömien työttömyystilastoja sekä nuorten alle 25-vuotiaiden työnvälitystilastoja, koska opinnäytetyöni koskettaa erityisesti näitä ryhmiä. Vuoden 2013 syyskuun lopussa yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä oli Suomessa 76 700. Vuoden 2014 syyskuun lopussa yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä oli 92 600, minkä voidaan havaita olevan 15 900 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Vuoden 2015 syyskuussa yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömien määrä kasvoi edelleen aikaisemmista vuosista ollen 113 000, mikä on 20 400 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Myös yli kaksi vuotta yhtäjaksoisesti työttömänä olleiden määrä Suomessa kasvoi. Vuonna 2013 syyskuussa määrä oli 33 800, vuonna 2014 syyskuussa 41 300 ja vuoden 2015 syyskuussa määrä lähenteli 49 600. Nuorten, alle 25-vuotiaiden työttömien työnhakijoiden määrä on myös kasvussa. Vuoden 2013 syyskuussa alle 25-vuotiaita työttömiä työnhakijoita oli 36 500, vuoteen 2014 määrä oli kasvanut 5 200 henkilöllä. Vuoden 2015 syyskuun lopussa alle 25-vuotiaita työttömiä työnhakijoita oli 45 000, mikä on taas 3 200 enemmän kuin edellisen vuoden syyskuussa. (Työllisyyskatsaus 22.10.2013; Työllisyyskatsaus. 21.10.2014; Työllisyyskatsaus Syyskuu 2015.)



Kuvio 2. Etelä-Pohjanmaan työttömien työnhakijoiden määrä 2013–2015 syyskuussa (Työllisyyskatsaus 22.10.2013; Työllisyyskatsaus. 21.10.2014; Työllisyyskatsaus Syyskuu 2015).

Kuviossa 2. tarkastellaan Etelä-Pohjanmaan työttömien työnhakijoiden määrän kasvua vuoden 2013 syyskuusta vuoden 2015 syyskuuhun. Vuonna 2013 työttömiä työnhakijoita oli 7 625, vuonna 2014 syyskuussa 8 099 ja vuonna 2015 määrä oli 8 884. Työttömien työnhakijoiden määrä Etelä-Pohjanmaalla on siis kasvanut kahdessa vuodessa 1 259 henkilöllä.

2.4 Katsaus työvoima- ja sosiaalipolitiikkaan

Tässä luvussa tarkastelen Pääministeri Jyrki Kataisen ja Pääministeri Juha Sipilän hallituksen ohjelmia sekä tämän hetkisen hallituksen kärkihankkeita liittyen opinnäytetyöni teemoihin. Molempien hallitusten ohjelmissa ovat korostuneet työllistymisen vahvistaminen, työvoimahallinnon kehittäminen ja kansalaisten osallistaminen. Vaarama, Siljander, Luoma & Meriläinen (2010, 145) ovat tutkineet suomalaisten elämänlaatua eri elämänvaiheissa. Johtopäätöksenä suositeltiin sosiaalisempaa hyvinvointipolitiikka sekä koulutuspolitiikan, työpolitiikan, sosiaaliturvapolitiikan ja palvelupolitiikan yhteistyötä. Erityisen tärkeää olisi nuorten elämänlaadun edellytysten tukeminen ja korjaaminen, iäkkäimpien kansalaisten hoivan ja tuen turvaaminen sekä syrjäytymisen ehkäisy kaikissa elämänvaiheissa.

Tämän hetkinen hallitusohjelma korostaa julkisen talouden tasapainottamista ja kestävästä kehitystä. Hallitusohjelman talouspolitiikan linjaus on voimakkaasti työllisyyttä, yrittäjyyttä ja omistavuutta korostava. (Pääministeri Juha Sipilän hallituksen ohjelma, 2015, 10.) Hallituskauden tavoitteiksi on asetettu työn kannustavuus, työllistämisen houkuttelevuus, työvoimahallinnon toimivuus ja kilpailukykyä parantavat uudistukset, joiden avulla rahoitetaan hyvinvointipalvelut ja tulonsiirtojen rahoitus. Tarkoituksena on vahvistaa julkistaloutta yli miljardilla eurolla. Myös kuntaliiton työryhmän tekemä selvitys kannustaa näihin samanlaisiin uudistuksiin mainitsemalla muun muassa työmarkkinoiden toimivuuden parannusta tehokkaalla työnvälityksellä, osaamisen kehittämisen, työnteon kannustavuuden lisääminen ja työmarkkinoiden joustavuuden ja monimuotoisuuden vahvistaminen (Suomen kuntaliiton työpoliittinen ohjelma, 2014, 5).

Myös tämänhetkisen hallituksen kärkihankkeet painottavat edellä mainittuja asioita. Yhdeksi kärkihankkeeksi on muun muassa asetettu työvoimahallinnon kokonaisvaltainen uudistaminen työllistymistä tukevaksi. Vuoden 2015 loppuun mennessä hallitus valmistelelee ratkaisuehdotuksen tälle uudistukselle. Uudistuksen tavoitteena on työmarkkinoiden passivoivien toimien purkaminen, työvoimahallinnon tulkintojen yhdenmukaistaminen ja työvoimahallinnon resurssien painottaminen aktivointitoimenpiteisiin. Tarkoituksena on aktivoida työnhakijan omaa roolia työnhaussa, alentaa rakenteellista työttömyyttä ja säästää näin julkisia voimavaroja. Yhtenä osana on huomioitu riittävien resurssien turvaaminen vaikuttavuustutkimukselle, joka tutkii työvoimahallinnon aktivointitoimenpiteiden tehokasta kohdentamista. (Pääministeri Juha Sipilän hallituksen ohjelma, 2015, 14–17.)

Hallituskauden kärkihankkeiden hyvinvointi ja terveys – teeman alta löytyy palvelujen kehittäminen asiakaslähtöisemmiksi. Tarkoituksena on painottaa vaikuttavia asiakaslähtöisiä palveluketjuja, vahvistaa ihmisten osallisuutta ja mahdollistaa ihmisille omien valintojen tekeminen. Myös julkisten palveluiden kustannukset ja laatu tulisi saattaa läpinäkyviksi. Perustan muodostavat kumppanuus valtion, kuntien, järjestöjen, yksityisen sektorin, seurakuntien sekä työelämän toimijoiden kesken.

Toisena kärkihankkeena on osatyökykyisten työväylien tehostaminen. Tähän liittyy sosiaaliturvajärjestelmän selkeyttäminen osatyökykyisten työllistymistä kannustavaksi ja edistäväksi. Vaikeasti työllistyvien työttömien aktivoinnissa tulisi huomioida erilaiset osallistavat toimet. Yhdeksi tavoiteltavaksi asiaksi hallitusohjelmassa on nostettu asiakaslähtöisen palveluketjun ja palveluohjauksen varmistaminen. Tavoitteena on myös laajentaa OSKU -toimintamallin käyttöä osatyökykyisten työllistymisen ja työssä jatkamisen tueksi. (Pääministeri Juha Sipilän hallituksen ohjelma, 2015, 20–22.) OSKU eli Osatyökykyiset työssä – toimintamallilla (2013–2015) tarkoitetaan konseptia, jossa joko työnantaja tai TE-toimisto järjestää osatyökykyiselle työkykykoordinaattorin, joka yhdessä osatyökykyisen henkilön kanssa laatii tälle yksilöllisen suunnitelman, jonka tavoitteena on työssä jatkaminen, työhön palaaminen tai työllistyminen. Edellä mainittuihin tavoitteisiin pääseminen edellyttää moniammatillista yhteistyötä. Keinovalikoimaan kuuluvat työpaikan omat keinot, terveydenhuolto- ja sosiaalipalvelut, eri kuntoutus- ja koulutusmuodot, työvoimapalvelut ja so-

siaaliturva. Työkykykoordinaattori on vastuussa suunnitelman käytännön toteutuksesta ja sen helpottamisesta asiakkaalle. Työkykykoordinaattori auttaa myös asiakkaan sitoutumisen ja motivaation vahvistamisessa. (Toimintakonsepti osatyökykyisten työllistymiseksi, 2013, 8-10, 22–23.)

Myös Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa vuonna 2011 painopistealueina olivat köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentäminen, julkisen talouden vakauttaminen sekä kestävän talouskasvun, työllisyyden ja kilpailukyvyn vahvistaminen. Työllisyyspolitiikan yhtenä osa-alueena oli työttömien, erityisesti nuorten ja pitkäaikaistyöttömien osallistuminen koulutukseen, palkkatuettuun työhön ja muihin palveluihin niin, että työttömien aktivointiaste ylittää 30 prosenttia. Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa onkin nähtävissä paljon samoja piirteitä myös työvoimahalinnon tehostamiseksi kuin nykyisessä hallituksen ohjelmassa. Esille oli nostettu esimerkiksi työvoimapalveluiden laadun ja vaikuttavuuden tutkiminen sekä työvoimapalveluiden kehittämistarpeiden ja tarkoituksenmukaisuuden tutkiminen asiakkaiden näkökulmasta. (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma, 2011, 7, 46.)

2.5 Aikaisemmat tutkimukset

Tässä luvussa käyn läpi kahta tutkimusta, jotka aihepiiriltään liittyvät omaan opinnäytetyöhöni. Tutkimukset auttoivat minua tutkijana rakentamaan ja kartoittamaan omaa tutkimustani ja teoreettista pohjaa opinnäytetyöni ympärille. Ensimmäinen tutkimus käsittelee työnhakukoulutukseen osallistuneiden kokemusta koulutuksesta. Hukkasen (2008) lisensiaatintutkimuksen varsinaiset tutkimuskysymykset, työn teema ja tarkoitus ovat hyvin lähellä omaa tutkimustani, tämän vuoksi valitsin sen syvempään tarkasteluun. Toinen tutkimus käsittelee työnhakuvalmennuksen asiakastytyvääisyyttä. Pulkkinen (2013) tutkimuksen valitsin tarkempaan käsittelyyn siksi, koska se on sosiaalialan opinnäytetyö ja tarkoituksena oli saada siitä hiukan peilauspintaa omaan työhöni.

Ensimmäinen käsittelemäni tutkimus on Hukkasen (2008) ammatillisesti suuntautuva lisensiaatintutkimus aiheesta ”Työnhakukoulutus osallistujien subjektiivisena kokemuksena”. Tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena, tutkimusotteena

fenomenologia, jossa on käytetty eläytymismenetelmää. Fenomenologian tavoitteena on tarkastella miten jokin ilmiö sen kokijassa näyttäytyy, tällöin tutkijan tulisi tavoittaa tutkittavan näkemys maailmasta mahdollisimman aitona. Eläytymismenetelmällä tarkoitetaan tutkittavien kirjoittamia esseevastauksia, jotka he laativat annettujen kehyskertomuksien pohjalta. Kehyskertomukset tutkija oli jakanut kolmeen erilaiseen variaatioon. Tutkimukseen osallistui 213 henkilöä. Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia työnhakukoulutuksen välittömiä ja pitkäkestoisia vaikutuksia suhteessa oppimiseen, ryhmäkokemukseen ja elämänhallinnan tunteeseen. Hukkanen (2008) on koonnut oman tutkimuksen teoreettiseen osuuteen motivaatiota, oppimista, reflektiota ja oppimisedellytyksiä sekä elämänhallintaan liittyviä käsitteitä ja teorioita.

Ensimmäiseksi Hukkanen (2008) selvitti tutkimuksessaan millaista oppimista työnhakukoulutuksessa tapahtui osallistujien mielestä. Hän jakoi oppimisen aineiston pohjalta kuuteen eri kategoriaan. Tutkija esittää, että oppiminen kehittyy vertikaalisesti tietojen hankkimisesta niiden soveltamiseen ja edelleen oppimisen korkeimpaan asteeseen eli muutokseen ihmisen asenteissa ja toiminnassa. Olennaista on huomioda, että oppiminen on aina kontekstisidonnaista, uudistuvaa ja se tapahtuu itsereflektion kautta. Toiseksi hän tutki, minkälaisen merkityksen osallistujat antavat kurssikokonaisuudelle. Aineiston perusteella tutkija jakoi kurssin merkitykset kuuteen osa-alueeseen, joita olivat sosiaalinen, opitun hyödyllisyys, aktivoituminen ja motivoituminen, mielenterveyteen liittyvä, aineellinen sekä työllistymiseen sijoittuva merkitys. Kurssin merkityksiin osallistujassa vaikuttivat erityisesti ryhmädynamiikka ja sen hyödyntäminen ohjauksella. Kolmanneksi Hukkanen selvitti osallistujien elämänhallinnan tunteet kurssin päättyessä. Elämänhallinnan teemoja olivat muun muassa tavoitteellisuus, vuorokausirytmä, yleinen asennoituminen, itsetunto, motivaatio, itsevarmuus ja henkinen hyvinvointi. Hukkanen tutkimuksesta ilmeni, että työnhakukoulutuksella on mielenterveyttä edistävä vaikutus. Turhautumisen tunteet, joita eläytymistarinoissa ilmeni, liittyivät useimmiten työttömyyteen kuin työnhakukoulutukseen.

Hukkanen saaman aineiston pohjalta eniten työnhakukoulutuksessa oltiin tyytyväisiä kurssin ilmapiiriin, muihin kurssilaisiin ja ohjaajaan (57), aktivoitumiseen, moti-

voitumiseen ja sijoittumiseen (51) sekä hakemuksen, ansioluettelon ja markkinointikirjeen laatimiseen (39). Tyytymättömiä työnhakukoulutuksessa oltiin muun muassa näihin: ei hyötyä eli asia ei koskettanut henkilöä tai tieto ei ollut uutta (30) sekä turhautuminen, negatiivinen asenne, sekava elämäntilanne ja pitkä työttömyys (10). Nämä vastaukset kertovat myös siitä, että aineistosta nousi myös turhautumista työvoimapolitiikkaa ja yhteiskunnallista tilannetta kohtaan sekä ylipäättään sijoittumista työelämään.

Työnhakukoulutus ei sijoittumista ajatellen auta henkilöitä, joilla on henkilökohtaisia ongelmia, isoja taloudellisia ongelmia, terveydellisiä ongelmia tai sellaisia, jotka ovat kannustinloukussa tai tyytyväisiä sen hetkiseen tulotasoonsa. Vaikka työnhakukoulutuksen tavoitteena on aktivoida työttömiä ja nopeuttaa työllistymistä, niin on huomioitava, etteivät kaikki työnhakijat ole niin sanottuja ihannerekrytoitavia, vaan taustalla voi olla monenlaisia haasteita. Näin ollen pelkkä työnhakukoulutus ei vaikuta työllistymiseen, vaan henkilölle on tarjottava muitakin palveluita. Hukkanen toteaa: *”Työttömyys on vaikutuksiltaan monitahoinen, ei pelkästään yhteiskunnallinen ongelma, siksi se ei saisi olla lähes pelkästään työvoima- ja elinkeinoministeriön vastuulla.”*

Toisena tutkimuksena tarkastelen Pulkkinen (2013) opinnäytetyötä ”Työnhakuvalmennuksen eri muodot: Työnhakuvalmennukseen osallistuneiden palautteiden arviointia”. Aineisto on kerätty määrällisen tutkimuksen menetelmin kahdelta erilaiselta työnhakuvalmennuskurssilta, ryhmäkoulutus työnhakuklubin ja yksilötoteutuksena suoritetun verkkovalmennuksen osallistujilta (yhteensä 86 vastaajaa). Työnhakuklubin osallistujat olivat alle 25-vuotiaita, jotka olivat suorittaneet ammatillisen perustutkinnon ja olivat siirtymässä työmarkkinoille. Verkkovalmennuksen kohde-ryhmä oli ensisijaisesti työuran alussa olevat korkeakoulu-tutkinnon suorittaneet työnhakijat. Teoriaosuudessa Pulkkinen käy läpi nuorisotyöttömyyttä, rekrytointia asiantuntijoiden näkökulmasta, palvelun laatua, asiakastyytyväisyyden mittaamista sekä erilaisia ohjaustyyliä.

Pulkkinen tutkimustulosten analyysin pohjana toimi palvelun kokonaislaadun kaksi elementtiä: mitä työnhakua tukevaa valmennus antoi (tekninen laatu) ja miten se annettiin (toiminnallinen laatu). Työnhakuklubin osallistujat arvioivat käytettyjä menetelmiä, vetäjän asiantuntemusta ja osaamista, klubitoiminnan ilmapiiriä ja oma

osallistumisaktiivisuuttaan asteikolla 1-5. Vetäjän asiantuntemuksen ja osaamisen keskiarvo oli korkein 4,46, kun taas osallistujan oma aktiivisuus matalin 3,7. Kokonaisarvio työnhakuklubista oli 4,13. Työhaun verkkovalmennuksen palautelomake oli sisällöltään hiukan erilainen kuin työnhakuklubin lomake. Arviointikohteina olivat toteutustapa, sisältö, hyödyllisyys, opettajien asiantuntemus, opettajien esitystapa, ohjaajan asiantuntemus, ohjaajan työskentelytapa, järjestelmän käytettävyys sekä tekninen toimivuus ja yleisarvosana. Tässä palautteessa ohjaajan asiantuntevuus sai myös korkeimman tuloksen 4,5, kun taas järjestelmän tekninen toimivuus sai matalimman keskiarvon 3,25. Työhaun verkkovalmennus sai kokonaisarvioksi 3,9.

Pulkkinen toteaa johtopäätöksissään, että asiakkaiden kokemukset kummankin valmennusmuodon palvelun kokonaislaadusta olivat hyvät. Moni palautteen antaja ilmoitti aktivoituneensa työhaussa, kun heiltä kysyttiin palvelun vaikutuksesta työnhakuun ja työllistymiseen. Työnhakuklubin ja verkkovalmennuksen aikana oli saatu uusia tietoja, taitoja, neuvoja ja ohjausta, osallistujat olivat olleet tyytyväisiä työvalmentajien työhön. Osallistujien antamissa palautteissa ei ilmennyt joidenkin muiden tutkimusten tapaan yleistä kriittisyyttä julkisen toimijan järjestämästä palvelusta.

Kuten aiemmallakin esittelemälläni tutkijalla (Hukkanen) myös Pulkkisella on kokemusta työnhakuvalmennuksesta tutkijan lisäksi myös työntekijänä, työvoimaneuvojana. Tällöin tämä asetelma on otettava huomioon tutkimusta lukiessa sekä tutkijana tutkimustulosten analysoinnissa. Pulkkinen toteaa tutkimuksessaan, että oman kokemuksensa pohjalta tieto työnhakukoulutuksen osallistujan tilanteesta ja palvelun tarpeesta ei aina välittynyt TE-toimistoon. Pulkkisen mukaan tällä on negatiivinen vaikutusta henkilö- ja talousresurssien käyttöön niin yhteiskunnallisesti kuin työnhakukoulutuksen järjestäjän näkökulmasta tarkasteltuna. Pulkkisen huomio liittyy myös aiemmin mainittuun Hukkasen tutkimukseen, jossa pohdittiin työttömän henkilön monitahoisia haasteita ja tarpeita työhaun lisäksi.

3 TYÖTTÖMYYDEN VAIKUTUKSET HYVINVOINTIIN JA OSALLISUUDEN KOKEMUKSIIN

Tässä luvussa tarkastelen hyvinvoinnin, elämänhallinnan ja osallisuuden käsitteitä. Nämä kaikki kolme käsitettä linkittyvät tiiviisti toisiinsa kuten teoreettinen viitekehys osoittaa. Lisäksi tuon esille artikkelien ja tutkimustulosten kautta esille hyvinvoinnin ja osallisuuden kokemuksen yhteyttä työttömyyteen.

Hyvinvointi on kokonaisvaltainen ja dynaaminen prosessi. Se on osallisuutta ja vapautta sekä mahdollisuutta tehdä omaa elämää koskevia valintoja. (Aaltio, 2013, 67.) Myös Isola (2014, 288–290) tuo omasta tutkimuksestaan esiin ihmisen hyvinvoinnin ja kuulluksi ja nähdyksi tulemisen tunteen yhteyden. Kokemus omasta tarpeellisuudesta lisää tyytyväisyyttä.

3.1 Hyvinvointi ja elämänhallinta

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on julkaissut vuonna 2010 teoksen suomalaisesta hyvinvoinnista. Työttömyyden on tutkittu olevan yhteydessä monenlaisiin ongelmiin yksilön hyvinvoinnissa, erityisesti pitkittyneessä työttömyydessä on vaarana, että nämä ongelmat syvenevät. Työttömyys voi vaikuttaa mielenterveyteen ja psyykkiseen terveyteen. Lisäksi työttömyys voi aiheuttaa muutoksia minäkuvaan ja itsetuntoon, jos työ on ollut voimakas osa omaa identiteettiä. Työttömyys vaikuttaa usein myös sosiaalisten kontaktien vähenemiseen, vuorokausirytmien ja elintapojen muutoksiin. Näiden vaikutusten ilmeneminen riippuu monista asioista kuten henkilön persoonallisuuden piirteistä ja ympärillä olevasta sosiaalisesta verkostosta. Myös yhteiskunnan tilanne ja sosiaaliturvajärjestelmä vaikuttavat osaltaan työttömyyden vaikutuksen ilmenemiseen. Tutkimuksessa tulee esille, että pitkään työttöminä olleilla ongelmien kasautuminen oli tavallisempaa kuin työssäkäyvillä. (Kauppinen, Saikku & Kokko, 2010, 234–236, 243.)

Vaarama, Siljander, Luoma & Meriläinen (2010, 128, 135–137) jakavat elämänlaadun neljään ulottuvuuteen. Nämä ulottuvuudet ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja ympäristöön liittyvä elämänlaatu. Artikkelissa nousee esille

työikäisten työn merkityksen keskeisyys henkilön elämänlaadulle. Työmarkkina-asema liittyi sekä psyykkiseen että fyysiseen elämänlaatuun. Tutkimuksen perusteella olisi elämänlaadun tukemisessa kiinnitettävä erityistä huomiota syrjäytymisen ehkäisyyn. Myös Airion ja Niemelän (2013, 58) tutkimus työmarkkinatuen saajien koetusta toimeentulosta ja koetusta hyvinvoinnista antaa samankaltaisia tuloksia. Koettu toimeentulo ja koettu hyvinvointi oli työttömillä selkeästi heikompi kuin työssä käyvillä.

Elämönhallinnalla tarkoitetaan luottamusta siihen, että voi hallita ja vaikuttaa omilla valinnoilla ja teoilla omaan elämäänsä. Elämönhallintaa voidaan kutsua myös koherenssin tunteeksi. Koherenssin tunteella on kolme osatekijää, jotka ovat mielekkyys, ymmärrettävyys ja hallittavuus. Mielekkyyden tunne syntyy, kun yksilö kokee elämänsä ja siihen liittyvien tapahtumien olevan mielekkäitä emotionaalisesti. Ymmärrettävyydellä tarkoitetaan yksilön varmuutta siitä, ettei mitään yllättävää tapahdu, ja jos näin käy, siitä voi selvitä. Hallittavuuden tunteella viitataan vuorostaan yksilön stressin hallinnan keinoihin ja tunteeseen siitä, että omaa kaikki tarvittavat resurssit ja tarpeen tullessa pystyy niitä hyödyntämään. Elämönhallinnan tunne vaihtelee tilanteiden mukaan ja voi järkkäytyä voimakkaasti kriisitilanteissa. (Vastamäki, 2010, 5-7 & Elämönhallinta, 2015.)

Palvelujärjestelmä on monella tapaa mukana hyvinvoinnin rakentumisessa. Ensinnäkin palvelujärjestelmä luo pohjan elämönhallinnalle, toiseksi se tukee elämönhallintaa ja hyvinvointia negatiivisissa elämänkriiseissä ja kolmanneksi palvelujärjestelmä pelkällä olemassaolollaan tukee ihmistä, sillä tällöin hänellä on tieto palvelujen saatavuudesta. (Aaltio, 2013, 67, 70.)

3.2 Osallisuuden kokeminen

Osallisuus tarkoittaa kansalaisen mahdollisuutta vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen ja päätöksentekoon. Osallisuus on oikeutta saada tietoa ja hyödyntää sitä. Osallisuus on myös yhteisöön kuulumista ja siihen vaikuttamista. Osallistumisen nähdään olevan vastavuoroista toimintaa, jossa yhteisön tulee ottaa yksilö huomioon, mutta samalla kansalaisen tulee olla aktiivinen. On tutkittu, että

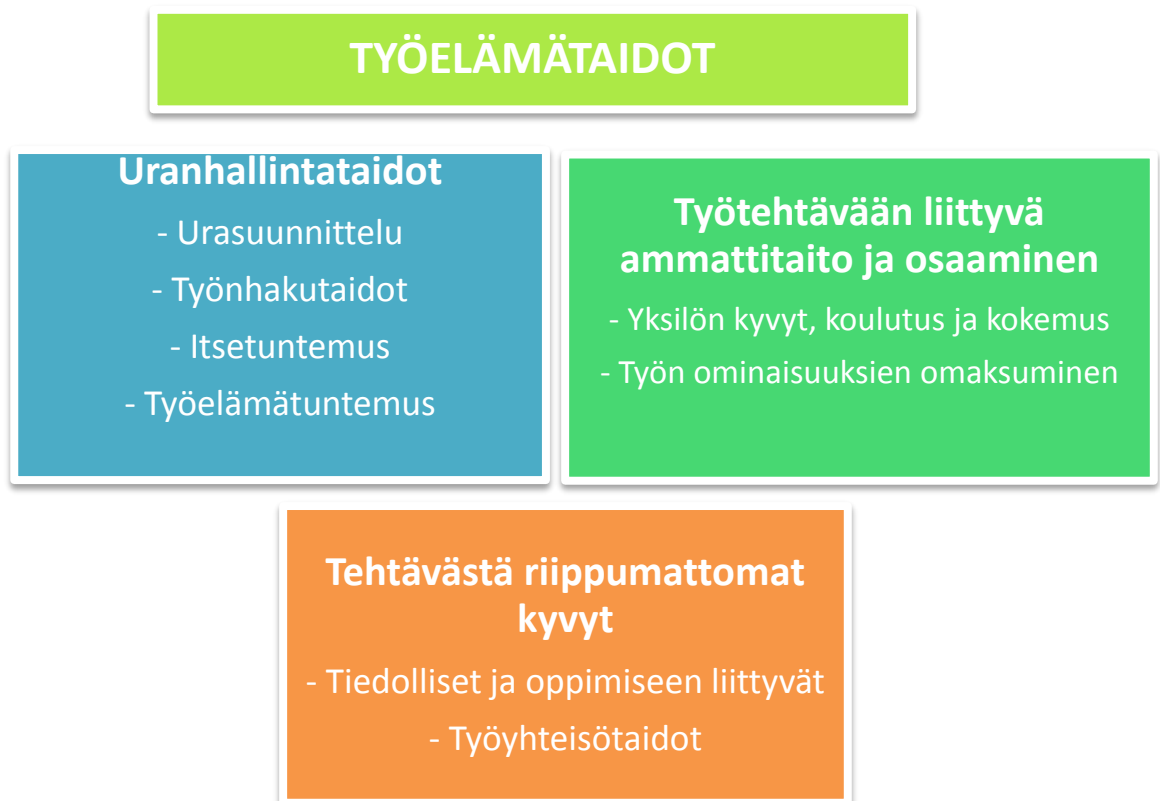
osallisuus on yksi tervettä tuottava tekijä. Myös termi empowerment eli voimaantuminen liitetään usein osallisuuden käsitteeseen. Voimaantumisella tarkoitetaan yksilön päätöksenkykytaitoja ja ihmisen kykyä ohjata omaa elämäänsä. (Rouvinen-Wilenius & Leino, 2010, 235.)

Isola (2014, 284–286) kirjoittaa artikkelissaan pitkäaikaistyöttömien ja osa-työkykyisten osallisuuden kokemuksesta. Pitkäaikaistyöttömät kokevat olevansa riippuvaisia muusta yhteiskunnasta sekä olevansa kykenemättömiä osallistumaan siihen. Työttömille ei tarjota mahdollisuutta vaikuttaa tai antaa yhteiskunnalle vastapalvelusta. Nämä kokemukset aiheuttavat häpeää ja nöyryytyksen tunteita. Työn puute itsessäänkin vaikuttaa negatiivisella tavalla omanarvontunteeseen ja saa ihmiset tuntemaan syyllisyyttä. Nämä kokemukset kumpuavat sosiaalisesta vertailusta, kun työtön pohtii suhdettaan ympäröivään yhteiskuntaan, kulttuuriin, työssäkäyviin ihmisiin ja viranomaisjärjestelmään. Sosiaalisessa vertailussa on myös kyse vallan käytöstä. Työttömien kokemukset omista vaikuttamismahdollisuuksista vaikuttavat lisäksi hänen omaan elämäänsä ja hyvinvointiinsa. Ihmisellä on kokemus, ettei hän voi hallita ympäristöään, joka saattaa johtaa fyysisiin ja psyykkisiin sairauksiin sekä sosiaalisiin ongelmiin.

4 TYÖNHAKU

Tässä luvussa käsittelen työnhakuun olennaisesti liittyviä käsitteitä. Nämä käsitteet nousevat esiin myös omasta aineistostani. Esittelen Aarnikoivun työelämätaidot - kuvion selkeyttääkseni moninaisia työelämätaitoja. Myös Työ- ja elinkeinoministeriön katsauksessa (Katsaus suomalaisen työn tulevaisuuteen, 2014, 90–91) huomioidaan jatkuvasti muuttuva työ ja sen uudentulaiset vaatimukset: työelämätaitoihin kuuluvat monien eri taitojen hallitseminen, vastuu omasta oppimisesta ja kyky toimia erilaisissa yhteisöissä. Toisessa kappaleessa nostan esille motivaation sekä omien vahvuuksien tunnistamisen merkityksen työnhaun osana.

4.1 Työelämätaidot



Kuvio 3. Työelämätaidot (Aarnikoivu, 2010, 40).

Yllä olevan kuvion mukaisesti Aarnikoivu jakaa työelämätaidot kolmeen pääteemaan: uranhallintaan liittyvät taidot, työtehtävään liittyvä osaaminen ja yleiset työtehtävästä riippumattomat valmiudet, taidot ja kyvyt. Tarkoituksena on alla avata kuviossa olevia työelämätaitoja.

Uranhallintataidoilla tarkoitetaan suunnittelutaitoja, työnhakutaitoja sekä työelämään kiinnittymiseen tarvittavia taitoja eli työelämäntuntemusta ja itsetuntemusta. Suunnittelu nähdään muuttuvana ja jatkuvana prosessin omaisena tapahtumana. Siihen liittyy olennaisesti itsetutkistelu, reflektointi, omien mielenkiinnon kohteiden tarkastelu ja omien haasteiden ja esteiden tunnistaminen. Tavoitteena on pohtia oman elämän päämääriä ja vaihtoehtoja seurauksineen. Työelämäntuntemus on työmarkkinoiden osaamisvaatimusten ja henkilön oman osaamisen tunnistaminen ja niiden keskinäinen peilaaminen (Aarnikoivu, 2010, 39–42, 51.)

Uranhallintataitoihin kuuluvat lisäksi työnhakutaidot. Aarnikoivu (2010, 54–55) kuvaa työnhakutaitoja muuttuviksi, sillä yhteiskunta ja työkuulttuuri elää myös jatkuvassa muutoksessa, mikä heijastuu työnhakuun. Nykyään tavallista on myös niin kutsutut piilotyöpaikat, joita ei ilmoiteta julkisesti. Erityisesti näiden työpaikkojen osalta työnhakutaidot ovat ensi arvoisen tärkeitä. Aarnikoivu kehottaa teoksessaan myös pohtimaan työnhakutilanteessa työnantajan organisaatiota, imagoa ja arvo maailmaa sekä sitä, miten ne kohtaavat työnhakijan omien ajatusten ja arvojen kanssa. Työnhakutaitoihin kuuluvat räätälöidyn ja asiallisen työhakemuksen kirjoittaminen, ansioluettelon tai CV:n eli Curriculum vitaen laatiminen sekä työhaastattelun valmistautuminen.

Toinen osio on **työtehtävään liittyvä ammattitaito ja osaaminen**. Ammattitaitoa voidaan ajatella yksilön eli työntekijän kykyinä, koulutuksena ja työkokemuksena sekä työn ominaisuutena sisältäen teknologisen osaamisen ja työnorganisoinnin. Nykyään työ on yhä enemmän yhteistoiminnallista kommunikaatiota, joka vaatii työntekijältä ongelman ratkaisukykyä ja työn jatkuvaa kehittämistä. Aarnikoivu (2010, 64–70) puhuu myös ammatillisesta kasvusta ja ammattitaidon kehittämisestä yhtenä osa-alueena työelämään liittyvään ammattitaitoon ja osaamiseen.

Kolmantena osiona Aarnikoivu (2010, 69–71) esittelee **työtehtävästä riippumattomat kyvyt ja taidot**, joita ovat tiedollisiin ja oppimiseen liittyvät valmiudet sekä työyhteisötaidot. Tiedollisiin ja oppimisiin liittyvät kyvyt ovat yleissivistys, teknologioiden hallinta, oppimiskyky, kokonaisuuksien hallinta, kielitaito ja tiedonhankinnan ja sen soveltaminen. Työyhteisötaitoihin kuuluvat omaan työrooliin kuuluva toiminta, joita kutsutaan myös esimies- ja alaistaidoiksi. Näille molemmille tärkeää on oman roolin tiedostaminen, vuorovaikutustaidot, vastuullisuus, oikeudenmukaisuus ja arvostaminen.

4.2 Motivaatio ja omien vahvuuksien tunnistaminen

Aarnikoivu (2010, 43-44) kuvaa motivaatiota sisäiseksi käyttövoimaksi, joka määrittää mihin ihminen suuntautuu ja millä intensiteetillä hän tätä asiaa tavoittelee. On tavallista, että motivaatio jaetaan sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Sisäisellä motivaatiolla tarkoitetaan ihmisestä itsestään syntyvää luonnollista motivaatiota, jota ei ohjaa sanktio tai palkinto. Ulkoisella motivaatiolla taas tarkoitetaan tilannetta, jossa toimintaan vaikuttavat erilaiset ympäriltä tulevat ohjeet, määräykset tai odotukset. Motiivit voivat olla tiedostettuja tai alitajuisia ja tiedostamattomia. (Aaltonen, Pajunen & Tuominen, 2005, 40.)

Toisen ihmisen motivointi on haasteellista. Motivoinnin tulisi olla aina moraalisesti perusteltua ja sen tulee liittyä motivoitavan henkilön omiin sisäisiin tarpeisiin ja päämääriin. Aaltonen, Pajunen & Tuomi (2005, 56–57) kirjoittavat teoksessaan myös poikkeustilanteista toisen motivoinnissa. Joskus ihminen saattaa tarvita poikkeustilanteissa kuten kriisissä tai rajussa muutostilanteessa herättelijää, uhan kuvaamista tai houkuttelua. On kuitenkin erotettava manipulaatio ja motivointi toisistaan ja muistettava, että toisen ihmisen motivointi on mahdotonta, jos tilanteessa ei tapahdu sisäisen motivaation heräämistä ja aitoa sitoutumista.

Omien vahvuuksien tunnistaminen liittyy omaa itseä koskevien uskomukseen ja itsestä muodostettuihin mielikuviin. Rajaavia ja negatiivisia uskomuksia tulisi karsia kun taas kannustavia mielikuvia tulisi löytää entistä enemmän. Näistä mielikuvista voi saada energiaa minäkuvan vahvistamiseen. Erityisesti vastoinkäymisten koh-

dalla tulisi miettiä ja pohtia käsitystä omasta itsestä. Omien vahvuuksien tunnistamista haastavat kaksi asiaa. Nämä ovat ympäristön paineet ja kaavamainen ajattelu. Ympäristö saattaa joko tahattomasti tai tarkoituksenmukaisesti ohjata yksilöä esimerkiksi tiettyyn harrastukseen, koulutukseen tai ammattiin, vaikka yksilön vahvuudet tai mielenkiinto olisi muualla. Kaavamaisella ajattelulla tarkoitetaan vahvuuksien jakamista perinteisiin, vakiintuneisiin kategorioihin, joka ei aina tuo ymmärrystä ja selkeyttä yksilön monille taidoille ja kyvyille. (Aaltonen, Pajunen & Tuominen, 2005, 175, 179–180.)

5 PALVELUN LAATU JA KEHITTÄMINEN

Tässä luvussa käyn läpi yleisiä palvelun laadun tekijöitä. Palvelun laatuun ja erityisesti tutkimani Työelämän ABC-kurssin sisältöön kuuluu olennaisena osana vuorovaikutus sekä ohjauksen, ryhmän ja vertaistuen merkitys. Lopuksi nostan esille palautteen hyödyntämisen kehittämistyössä sekä asiakaslähtöisen ja asiakasta osallistavan palveluiden kehittämisen teeman.

5.1 Palvelun laatu

Palvelut ovat aineettomia ja subjektiivisesti koettuja prosesseja. Palvelu tapahtuu aina vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Varsinaisten palvelun antajien eli ohjaajien lisäksi asiakas arvioi myös muita vuorovaikutustilanteita suhteessa palvelun laatuun. Näitä voivat olla esimerkiksi vuorovaikutus muiden asiakkaiden kanssa, fyysiset resurssit ja järjestelmät sekä käytettävät välineet, jotka ovat tilanteissa vuorovaikutuksen tukena. (Pesonen, 2002, 44–45.)

Asiakkaiden kokemassa palvelun laadussa on kaksi ulottuvuutta: tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessitulottuvuus. Toiminnallisella ulottuvuudella tarkoitetaan koko prosessia, jossa palvelu tapahtuu. Kysymys on siitä, *miten* asiakas saa palvelun ja millaiseksi hän kokee palvelutilanteen. Tekninen ulottuvuus on se, *mitä* asiakas saa palvelun päätyttyä ja kuinka tyytyväinen hän on siihen. Koettu palvelun kokonaislaatu on vielä monimutkaisempi prosessi. Asiakkaalla on palveluun tullessa aina odotuksia palvelun laadusta. Asiakkaalla on käsitys, millainen palvelu on hänelle riittävää, mutta myös käsitys siitä, millaista palvelu voisi olla hänelle parhaimmillaan. Odotukset ovat muodostuneet palvelun markkinoinnin, muiden asiakkaiden palautteen ja yksilöllisesti jokaisen asiakkaan omien tarpeiden pohjalta. Palvelun kokonaislaatu on siis hyvä jos koettu laatu kohtaa asiakkaan odotukset. (Grönroos, 1998, 63–64.)

5.2 Ohjaajan ja ohjauksen merkitys

Amundson (2003, 20–21) käy läpi neljä lähtökohtaa ohjaussuhteen luomiselle. Näitä ovat aitous ohjaussuhteessa, asiakkaan ehdoton arvostaminen, empaattinen ymmärtäminen ja joustavuus. Aitoudella ohjaussuhteessa tarkoitetaan sitä, että ohjaaja kykenee irtautumaan ammatillisesta roolista ja myöntää erehdyksensä, kun niitä tapahtuu. Tärkeää on epätäydellisyyden hyväksyminen sekä ohjaajan ja ohjattavan kokemusten yhteinen jakaminen. Asiakkaan ehdoton arvostaminen liittyy siihen, että ohjaaja hyväksyy ihmisen, mutta hänen ei tarvitse hyväksyä hänen käyttäytymistään. Kunnioittaminen, hyväksyminen ja välittäminen ovat olennaisia asioita ohjauksessa. Empaattisella ymmärtämisellä ohjaaja tavoittelee havainnoimaan asiakkaan kokemusmaailmaa. Empatia esiintyy tilanteissa niin kielellisenä kuin ei-kielellisenä viestintänä. Neljäntenä osana on joustavuus, jolla Amundson tarkoittaa ohjaajan mielikuvituksen käyttöä, luovuutta ja halua olla uusissa tilanteissa.

Tärkeää on myös välittävän ilmapiirin luominen. Tällaisen ilmapiirin luomisen kuvaamiseen on olemassa neljä tasoa. Ensimmäinen taso on asiakkaan kohtaaminen niin, että hän tuntee itsensä nähdyksi ja tervetulleeksi. Tähän tasoon liittyvät myös fyysiset asetelmat ensikohtaamiselle, kuten millainen tapaamistila on. Toinen taso on asiakkaan arvostus. Asiakkaan tulisi tarvittaessa saada ohjaajan jakamaton huomio, jossa hänet hyväksytään aidosti. Kolmas taso mahdollistuu silloin, kun kyseessä on ryhmäohjaustilanne. Tällöin asiakkaat saavat olla avuksi toisilleen ja heille tulee kokemus, että heillä on jotain annettavaa muille. Välittämisen neljäs taso on asiakkaan ja ohjaajan muodostama sekä henkilökohtainen että ammatillinen suhde. Asiakkaalle tulisi jäädä kokemus, että heistä välitetään ja ohjaaja on kiinnostunut hänestä. (Amundson, 2003, 22–23.)

5.3 Ryhmätoiminta ja vertaistuki

Ryhmä muodostuu aina vuorovaikutuksessa. Ryhmätoiminnassa on tärkeää, että osallistujat kokevat kuuluvansa ryhmään, toimivat yhdessä tietyn päämäärän saavuttamiseksi ja kokevat ryhmän palkitsevana. Ryhmällä tulee olla yhteiset säännöt, joita kaikki noudattavat. On huomioitava, että ryhmän koko vaikuttaa ryhmän kiin-

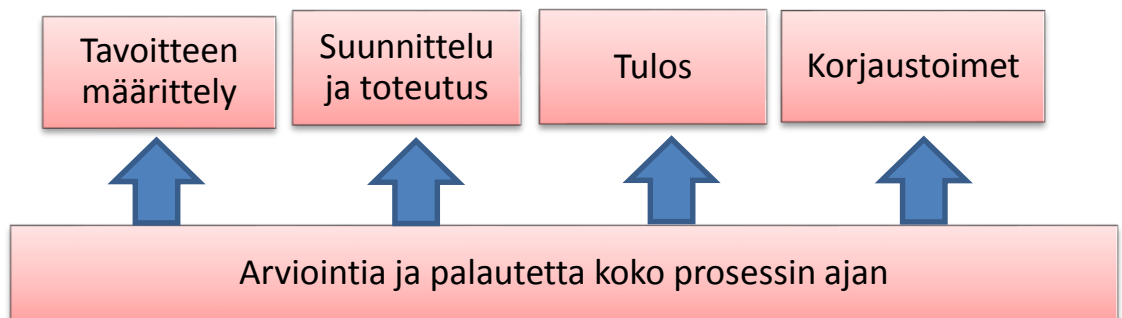
teyteen. Ryhmän yhteenkuuluvuuden tunnetta kannattaa edistää erilaisilla tutustumistoiminnoilla. Ryhmädynamiikka syntyy vuorovaikutuksessa osallistujien kesken, ja sillä tarkoitetaan voimia, jännitteitä ja tunteita, jotka virtaavat yksilöstä toiseen. Ryhmädynamiikka ei ole staattinen, vaan se muuttuu ja elää koko ryhmän olemassaoloajan. (Heikkinen-Peltonen, Innamaa & Virta, 2014, 236–237.)

Ryhmällä voi olla erilaisia tavoitteita. Ihmisellä on luonnollinen tarve kuulua johonkin ryhmään, jossa hän voi tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Toisaalta ryhmän tavoitteena voi olla samankaltaisuuden ja toivon kokemus, kun ryhmä on muodostunut yksilöistä, joilla on samankaltaisia haasteita. Kolmantena ryhmän tarkoituksena saattaa olla avautuminen ja hyväksyntä. Muiden ryhmäläisten hyväksyntä voi vapauttaa syyllisyydestä ja häpeästä. Näiden tavoitteiden toteutuminen edellyttää turvallista ryhmää, jossa ihminen kokee voivansa kertoa asioistaan. Ryhmässä voi myös oppia tiedon jakamista ja ihmissuhdetaitoja. Osallistuja peilaa omaa toimintaansa muista ihmisistä sekä hän voi ottaa mallia ohjaajasta tai muista ryhmäläisistä. Ryhmästä saadun palautteen avulla yksilö voi oppia itsestään lisää. Lisäksi ryhmän kiinteys ja kannustava ilmapiiri aiheuttaa yksilössä usein muutoksen tavoittelua. (Heikkinen-Peltonen, Innamaa & Virta, 2014, 242–243.)

Vertaistuki on vastavuoroista kokemusten vaihtoa, jossa samankaltaisessa elämäntilanteessa olevat ihmiset jakavat kokemuksia ja tietoa toisia kunnioittavassa ilmapiiirissä. Ihminen saa kokemuksen, ettei ole tilanteessaan yksin ja voi saada tilanteeseen myös täysin uuden näkökulman. Vertaistuki voi vaikuttaa ihmisen voimaantumiseen, jolloin tämä voi löytää ja tunnistaa omat voimavaransa ja vahvuutensa sekä ottaa vastuun omasta elämästään. Vertaistukea voidaan toteuttaa monenlaisissa ympäristöissä. (Huuskonen, 2015.) Hyväri (2005, 225) on kuvaillut vertaistuen tarvitsevan vuorovaikutteista kohtaamista ja kokemusten jakamista, siihen ei riitä pelkkä kokemusten julki tuominen. Vertaistuen toteutumiseen tarvitaan sosiaalinen tila, jossa osallistujat ovat aktiivisia. Tällöin oma koettu kokemus luovutetaan toisen käyttöön.

5.4 Palaute palvelun kehittämisen osana

Palaute on mukana strategioiden säätämisessä, asiakaspalvelussa, laatutyössä, tulosten arvioinnissa, yhteistyösuhteissa ja johtamisessa (Ranne, 2014, 15).



Kuvio 4. Palaute työssä mukana koko ajan (Ranne, 2014, 16).

Yllä olevan Rannen (2014, 16, 38) kuvion mukaan toiminnan arviointi ja palaute on tehokkainta silloin, kun sitä tehdään ja se huomioidaan koko prosessin ajan. Tällainen palauteprosessi tarvitsee tuekseen tietynlaisen palautekulttuurin. Palautteen tärkeyden ymmärtäminen on ensimmäinen askel hyvään palautekulttuuriin. Palautteen käytön tulee myös liittyä kiinteästi työhön ja prosesseihin, eikä olla vain irrallinen osa kokonaisuutta.

Ranne (2014, 14, 18) esittää, että palautteesta on aina hyötyä. Palaute antaa aineksia ajattelulle ja avartumiselle, parantaa muutosvalmiutta, ennaltaehkäisee ja nostaa esiin ongelmia sekä tukee oppimista ja onnistumisia. Palautteen tarkoitus on toimia laatutyön ja arvioinnin työkaluna sekä tukea hyvinvoinnin toteutumista. Palautteen annon perustana tulisi olla yksilöllisyys, asiakaskeskeisyys, tavoitteellisuus, oikea-aikaisuus, rakentavuus, kunnioitus ja vuorovaikutuksen havainnointi.

5.5 Asiakaslähtöinen kehittäminen

Asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia palveluiden kehittämisessä voi katsoa erilaisien teorioiden näkökulmasta. Palvelun käyttäjä voidaan nähdä kuluttajana, jolloin oletetaan, että hän on rationaalinen ja kriittinen palveluita kohtaan. Taustalla on myös ajatus, että yksilön ajama etu laadukkaasta palvelusta tuottaa ennen pitkään positiivisia vaikutuksia ja hyötyä myös kaikille muille. Kuluttajanäkökulmassa on kuitenkin monia ongelmakohtia kuten se, etteivät kaikki kuluttajat kykene arviomaan kriittisesti palveluita eivätkä kaikki tuottajat tuota palveluitaan kuluttajien vaatimusten mukaan. Yksilöllisen kulutusvapauden sijasta tulisi kehittää kuntalaisten demokraattisen osallistumisen keinoja. Palvelun käyttäjien, tuottajien, hallinnon ja poliittisten päättäjien yhteinen dialogia on kuluttajuutta vaikuttavampi tapa muuttaa palveluita, jotta tavoitteena on kollektiivinen hyvinvointi. Esimerkkeinä tämänkaltaisista demokraattisen osallistumisen keinoista ovat asiakasraadit ja kokemusasiantuntijat. (Aaltio, 2013, 119–121 ja Toikko, 2.)

Toikko on tutkinut asiakaslähtöistä kehittämistä ja osallisuutta. Hän on jakanut osallistumisen viiteen eri tasoon. Ensimmäinen taso on, ei asiakkaiden osallistumista eli palvelut on siis suunniteltu ilman käyttäjien osallistumista. Toisella tasolla osallistumista on rajoitettu. Palvelun käyttäjille on annettu rajoitettua tietoa ja heitä konsultoidaan satunnaisesti. Kolmannella tasolla palvelun käyttäjien konsultointi on jo säännöllistä, he osallistuva oman palvelusuunnitelmansa laadintaan ja seurantaan. Neljäs taso on yhteistoiminta, jossa palveluita tuottava organisaatio tietoisesti arvostaa käyttäjien osallistumista. Tällöin käyttäjät osallistuvat palvelujen kehittämisen ja toimintaa koskevaan päätöksentekoon. Heille maksetaan käyttämästään ajasta ja heitä tuetaan yhteistoimintaan muiden kanssa. Viidentenä tasona on kumppanuus. Palvelun käyttäjät osallistuvat arviointiin ja lopulliseen päätöksentekoon sekä heitä palkataan jopa organisaation tehtäviin.

Toikko (6) esittelee julkaisussaan myös Janet Warrenin holistista mallia palvelun käyttäjien osallistumisen muodoista. Osallistumisen muodot on jaettu neljään: konsultaatioon, palvelutoimintaan, empowermenttiin ja informaatioon. Mallin tavoite on palveluorganisaation ja käyttäjän suhteen uudelleen määrittely. Osallistuminen voi siis olla informaation antamista, esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden avulla. Toisaalta osallistuminen voi olla konsultaatiota, tällöin asiakas on palvelun seuraaja ja

arvioija. Kolmanneksi palvelun käyttäjän osallistuminen voi olla yhteydessä suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen, kun hän toimii tasavertaisena kumppanina organisaation henkilöstön kanssa. Neljäntenä osallistumisen suuntaus on empowerment eli päätöksenteko. Tällöin palvelun käyttäjä osallistuu talous- ja henkilöstöasioiden hoitoon sekä poliittiseen kehittämiseen.

Lappalainen (2014, 87–88) esittelee artikkelissaan asiakkaan osallistumisen edellytyksiä. Taustalla on käsitys eri alojen ammattilaisten vuorovaikutuksesta, ja sen vaikutuksesta asiakkaan tilanteeseen. Ensimmäisenä tarkastelun kohteena on yksilön toimintakyky, kehon ja mielen toiminta sekä kyky suoriutua eri toiminnoista. Toinen osallistumisen edellytys on asiakkaan subjektiivinen kokemus omasta toimijuudesta ja voimavaroista. Kolmantena edellytyksenä on osallistuminen ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Ihminen ja hänen toimintansa rakentuu aina suhteessa fyysiseen ympäristöön, sosiaaliseen yhteisöön, kulttuuriin ja yhteiskunnalliseen järjestelmään. Tämän asian huomiointi auttaa näkemään asiakkaan osallistumisen esteet ja mahdollisuudet.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen toteutus – pääluvussa käyn läpi tutkimuskysymykset. Esittelen laadullisen tutkimusotteen ja käyttämäni tutkimusmenetelmän sekä perustelen niiden käytön omassa tutkimuksessani. Lisäksi kerron aineiston keräämisestä ja analysoinnista. Lopuksi tuon esille tieteellisen tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden periaatteet ja kerron, miten huolehdin näistä omassa tutkimuksessani.

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää Työelämän ABC-kurssin vaikutuksia osallistujien työnhakuun ja elämänhallintaan. Lisäksi tarkoituksena oli saada tietoa, jolla olisi merkitystä kurssin kehittämisen kannalta. Tavoitteena myös oli, että asiakkaiden ääni pääsisi kuuluviin.

6.1 Tutkimuskysymykset

1. Mitkä ovat kurssin vaikutukset asiakkaan työnhakuun ja työllistymiseen?
2. Mitkä ovat kurssin vaikutukset asiakkaan elämänhallintaan ja hyvinvointiin?
3. Miten Työelämän ABC-kurssia voisi kehittää?

6.2 Tutkimusotteena laadullinen tutkimus

Tutkimus jaotellaan tavallisesti laadulliseen eli kvalitatiiviseen ja määrälliseen eli kvantitatiiviseen tutkimukseen. Kvantitatiivinen tutkimus pyrkii yleistettävyyteen ja ennustettavuuteen, kun taas kvalitatiivinen tutkimusote pyrkii tulkintaan ja tutkittavan näkökulman ymmärtämiseen. Jaottelu on kuitenkin usein turhan yksinkertainen. Tutkimuskysymys asettaa aina vaatimuksen, mitä tutkimusotetta käytetään vai onko tarkoituksenmukaista kenties yhdistää kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus. (Hirsjärvi & Hurme, 2000, 22, 28.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa olennaista on, että aineisto soveltuu määrälliseen, numeeriseen mittaamiseen ja se saatetaan tilastollisesti mitattavaan muotoon. Kvalitatiivinen tutkimus kerätään luonnollisissa,

todellisissa tilanteissa ja aineistoa käsitellään ainutlaatuisena. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2008, 136.)

Puusa ja Juuti (2011, 47–48, 53) kirjoittavat laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen korostavan todellisuutta ja tiedon subjektiivista luonnetta. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella yksittäisiä tapauksia ja korostaa osallistuvien ihmisten näkökulmia. Siinä keskitytään tutkimaan ihmisen ajatuksia, tunteja, käsityksiä ja tulkintoja erilaisista asioista. Laadullisen tutkimuksen tulisi siis antaa tilaa aineistolle. Tällä tarkoitetaan sitä, että vaikka tutkijalla on teoreettinen tietämys ja näkökulma taustalla, niin hän on valmis joustamaan aineistosta mahdollisesti nouseviin uusiin näkökulmiin ja suuntiin. Hakala (2010, 19) kuvaa kvalitatiivisen tutkimuksen suorittajaa eräänlaiseksi sisäpiirin tarkkailijaksi, tällöin vaarana voi kuitenkin olla liiallinen aineiston tulkinta ja tutkimustulosten lukkoon lyöminen etukäteen. On tärkeää, että tutkija reflektoi omaa ajatteluun ja toimintaansa, jotta tällaisilta asioilta vältytään.

Valitsin laadullisen tutkimusotteen omaan opinnäytetyöhöni, koska tutkimukseni yhtenä tarkoituksena oli saada Työelämän ABC-kurssin osallistujien ääni kuuluviin ja kehittää palvelua asiakaslähtöisesti. Tutkimukseni tausta-ajatuksena oli myös asiakkaita osallistava näkökulma sekä haastateltavien kokemusten esiin tuominen ja niiden ymmärtäminen. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tutkia kohdetta kokonaisvaltaisesti ja kuvata todellista elämää (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2008, 157).

6.3 Tutkimusmenetelmänä puolistrukturoitu haastattelu

Haastattelu sopii erilaisiin tutkimustarkoituksiin sen ollessa joustava menetelmä. Kuten kaikilla menetelmillä myös haastattelulla on etunsa ja haittansa. Haastattelun eduiksi nähdään haastateltavan henkilön subjektiivisuus eli hän luo merkityksiä ja on aktiivinen. Haastattelu jättää mahdollisuuden tiedon syventämiseen, laajentamiseen ja monitahoiseen tarkasteluun verraten esimerkiksi kyselylomakkeeseen. Haastattelun tavoitteena on kerätä aineistoa, josta voi tehdä uskottavia päätelmiä koskien tutkittavaa ilmiötä. On huomioitava, että haastattelu on aina tilannesidonnaista ja sosiaalisesti konstruoitua, sillä se tapahtuu aina tietyssä ainutlaatuisessa

tilassa ja on jokaisen ihmisen omaa tulkintaa. (Hirsjärvi ja Hurme, 2000, 34–35 & Puusa, 2011, 73, 76.)

Eskola ja Vastamäki (2010, 27–28) kirjoittavat artikkelissaan kolmesta motivoivasta tekijästä, miksi ihminen suostuu haastateltavaksi tutkimukseen. Ensimmäisenä on mahdollisuus tuoda esiin oma mielipide. Haastattelu tarjoaa paikan, jonka kautta ihminen voi saada äänensä kuuluviin. Voisin kuvitella haastattelemani henkilöiden kuuluvan osaksi tähän ryhmään, sillä tutkimukseni koski Työelämän ABC-kurssin kehittämistä osallistujien näkökulmasta. Toisena syynä voi olla halu kertoa omista kokemuksista, taustalla voi olla tällöin halu kertoa omista ajatuksista muille tai auttaa samassa tilanteessa olevia. Kolmanneksi motivoivaksi tekijäksi nostettiin haastateltavan aikaisempi, positiivinen kokemus johonkin toiseen tutkimukseen osallistumisesta.

Haastattelunimekkeitä on todella paljon, osittain ne ovat päällekkäisiä ja aiheuttavat sekaannusta. Hirsjärvi & Hurme (2000, 44–45) jakavat tutkimushaastattelut seuraavasti: lomakehaastatteluun, strukturoimattomaan haastatteluun, puolistrukturoituun haastatteluun ja teemahaastatteluun. Käytän näitä termejä myös tässä työssä selkeyttäakseni niiden eroja ja omaa valintaani. Lomakehaastattelu on niin sanottu strukturoitu haastattelu, jossa samat kysymykset esitetään jokaiselle haastateltavalle samassa järjestyksessä ja heidän tulee valita vastaukset valmiista vastausvaihtoehdoista. Tällöin aineisto on helppo järjestää, mutta ongelmaksi muodostuu haastattelijan tutkimusasetelman ja valmiiden käsitteiden korostuminen. Strukturoimatonta haastattelua kutsutaan myös syvähaastatteluksi tai avoimeksi haastatteluksi, sillä siinä käytetään avoimia kysymyksiä. Syvähaastattelussa aiheen määrittely on väljää ja siirtyminen kysymyksestä ja aiheesta toiseen tapahtuu usein haastateltavan ehdoilla. (Hirsjärvi ja Hurme, 2000, 44–46.)

Kolmantena tutkimushaastattelun muotona on puolistrukturoitu haastattelu ja neljäntenä teemahaastattelu. Avaan näitä tutkimusmenetelmiä tässä enemmän, sillä käytin niitä omassa tutkimuksessani. Oma tutkimushaastatteluni on puolistrukturoitu, mutta siinä on nähtävissä myös teemahaastattelun piirteitä. Oma haastattelu-runkoni kysymyksineen on tarkka, mutta kysymykset on teemoiteltu tutkimuskysymysten pohjalta. Haastattelutilanne myös loi mielestäni mahdollisuuden eri teemo-

jen syventämiseen keskustelun kautta. Tilanteet ja teemojen syventäminen vaihtelivat riippuen haastateltavan kokemuksesta. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 47–48) mukaan teemahaastattelussa ominaista on nimenomaan, että haastattelu etenee tiettyjen ennalta määrättyjen teemojen mukaisesti. Haastattelurungossa voi olla eritasoisia kysymyksiä yleisestä aihepiiristä tarkentaviin ”pikkukysymyksiin” asti, joita tulee käyttää jos aiemmat kysymykset ole tuottaneet vastauksia. Koin omien haastattelujeni menneen tällä tavoin, jotkut haastateltavat vastasivat jo runsaasti ensimmäiseen kysymykseen, jolloin niin sanottujen pikkukysymysten käyttöä ei tarvittu. On hyvä muistaa, että teemahaastattelun tavoitteena on kuitenkin keskustelu (Eskola & Vastamäki, 2010, 37–39). Valintaani tukee myös seikka, että teemahaastattelu edellyttää huolellista aihepiiriin perehtymistä ja haastateltavien tilanteen tuntemista, jotta haastattelu tukeutuisi tiettyihin teemoihin. Siten teemahaastattelun käyttö oli perusteltua omassa tutkimuksessani, sillä minulla oli Työelämän ABC-kurssista kokemusta ja tietoa etukäteen. Eskola ja Vastamäki (2010, 35–36) avaavat teemahaastattelun ongelmakohtia, joita ovat tutkijan ennakkokäsityksiin pohjaavat teemat sekä aineiston haastava analyysi, jos teemoilla ei ole teoreettisia kytkentöjä. Jotta tältä vältyttäisiin, he ehdottavat tutkimusongelmien ja teemojen yhteensovittamista kokonaisuudeksi.

Teemahaastattelun ominaispiirteet linkittyvät luontevasti omaan tutkimukseeni. Ensimmäiseksi tiedetään, että haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen. Näin myös omassa tutkimuksessani, jossa haastateltavat tulivat työvoiman palvelukeskuksen ohjaamina, jolloin tiedossa oli Työelämän ABC-kurssille osallistuminen. Toiseksi haastattelijana on alustavasti selvittänyt ilmiön eri vaiheita. Olen itse ohjannut kahdella eri kurssilla asiakkaita sekä tutkinut asiaa alustavasti teoreettisen viitekehyksen kautta. Kolmanneksi kehitetään aiempien kohtien pohjalta haastattelurunko ja neljäntenä tavoitteena on suunnata haastattelu niin, että saadaan haastateltavien omat kokemukset kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme, 2000, 47.)

6.4 Tutkimusaineiston kerääminen ja analyysi

Tutkimukseni haastateltavia on etsitty kahdella tavalla. Yhteistyötahoni Etelä-Pohjanmaan työvoiman palvelukeskuksen palveluneuvoja otti yhteyttä henkilöihin, jotka

olivat osallistuneet aiemmin Työelämän ABC-kurssille. Sain listan henkilöiden yhteistiedoista, jolloin Työvoiman palvelukeskus ei voinut tietää varmasti, ketä henkilöitä lopulta haastattelin. Lisäksi otin itse yhteyttä Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatriseen yhdistykseen ja kävin esittäytymässä ja esittelemässä tutkimustani pari kertaa meneillä olevilla Työelämän ABC-kursseilla. Tällöin työnhakuvalmentaja ei ollut paikalla, kun sovin mahdollisista haastatteluista osallistujien kanssa. Puusan & Juutin (2011, 55) mukaan laadullisessa tutkimuksessa aineiston määrä ei ole ratkaiseva tekijä, vaan laatu. Tärkeintä on valita mukaan henkilöitä, jotka tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon ja joilla on kokemusta tutkittavasta aiheesta.

Aineiston analyysitavat voidaan jakaa kolmeen: teorialähtöiseen, aineistolähtöiseen ja teoriasidonnaiseen. Laadullisessa tutkimuksessa usein käytetään näitä tapoja osittain sekaisin, päällekkäin tai vuorotellen johtuen avoimuudesta aineistolle. (Puusa, 2011, 120.) Oma tutkimukseni on lähinnä teoriasidonnaista analyysitapaa, koska aineistoin analyysi ei perustu suoraan teoriaan, mutta minulla on tutkijana ollut olemassa teoreettisia kytkentöjä jo tutkimusta suunnitellessa ja haastattelurunkoa tehdessä.

Puusan (2011, 14, 115–117, 121) mukaan laadullisen tutkimuksen analysointivaiheessa analyysi ja synteesi yhdistyvät. Analyysin tarkoituksena on karsia kaikki turha pois aineistosta ja eritellä se. Tämä tarkoittaa omassa tutkimuksessani sitä, että pilkoin oman aineistoni osiin teemoittelun avulla. Teemoittelu onkin tavallista teemahaastattelulla kerätylle aineistolle. Tämä tarkoittaa sitä, että haastateltavien vastaukset järjestetään samojen teemojen alle ja niistä etsitään samankaltaisuuksia. Teemoittelun suhteen tulisi myös olla avoin aineistosta nouseville, mahdollisesti kokonaan uusille teemoille. (Eskola & Vastamäki, 2010, 43.) Teemoittelun jälkeen tein synteessin eli kokosin aineiston uudelleen. Synteessin tarkoituksena on luoda kokonaiskuva aineistosta ja muodostaa tutkimuksen johtopäätökset. Analysointiprosessin tavoitteena on luoda aineistosta mielekäs kokonaisuus, josta on mahdollisuus tulkita ja tehdä johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä.

Tutkimusprosessi elää ja muovautuu koko tutkimuksen keston ajan, kunnes tutkija rakentaa johtopäätökset aineistosta ja kykenee kriittisesti arvioimaan omaa työtään.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keruu, analyysi, tulkinnat ja raportointi kietoutuvat yhteen, joten vuoropuhelu aineiston ja teorian välillä on tyypillistä koko tutkimuksen ajan. (Puusa & Juuti, 2011, 51 & Puusa, 2011, 114.)

6.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Hirsjärvi ja Hurme (2000, 19–20) avaavat teoksessaan tutkimuksen teon eettisiä kysymyksiä. Erityisesti ihmistieteissä korostuvat monitahoiset eettiset haasteet, jotka tulevat esiin tutkimuksen eri vaiheissa. Opetusministeriön tutkimuseettinen neuvottelukunta on asettanut ohjeet tieteellisen menettelytavan noudattamiseen. Näitä ovat muun muassa rehellisyyden, yleisen huolellisuuden ja tarkkuuden noudattaminen kaikissa tutkimuksen eri vaiheissa. Tutkimuksen teossa tulee myös noudattaa eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Toisten henkilöiden tekstin plagioiminen eli luvaton lainaaminen on kiellettyä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2008, 24–26.) Opinnäytetyöni sisältää runsaasti muiden tutkijoiden ja asiantuntijoiden lainauksia eri julkaisuista, joita olen kunnioittanut merkittävällä lähdeviitteet oikein. Olen myös pyrkinyt tarkkuuteen ja huolellisuuteen tutkimustulosten keräämisessä, analysoinnissa ja tulosten raportoinnissa.

Tutkimuksen lähtökohtana tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen. Tutkimukseen osallistujilta tulee pyytää suostumus, jossa on esitetty kaikki tärkeät näkökohdat. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2008, 25.) Esitin haastatelluille henkilöille sopimuksen vaitiolovelvollisuudestani ja kerroin kerätyn aineiston käsittelystä. Jokainen haastateltavani allekirjoitti suostumuksen tietojen luovuttamiseen (Liite 2). Suostumuksesta ilmeni, että tutkimukseen osallistuminen ja tietojen antaminen on vapaaehtoista ja suostumuksen voi peruuttaa. Lisäksi suostumuksessa kerrottiin, että kerättyjä tietoja käytetään vain tähän tutkimukseen, johon suostumus on annettu. Anoin omaan opinnäytetyöhöni tutkimusluvan Seinäjoen kaupungilta ja Työ- ja elinkeinoministeriöltä. Seinäjoen kaupungin tutkimusluvan myöntämisen edellytyksenä olivat haastattelujen ehdoton vapaaehtoisuus asiakkaalle, haastatteluissa saatujen tietojen salassapitovelvollisuus, henkilöiden anonymiteettisuoja sekä opinnäytetyön luovutus sosiaali- ja terveyskes-

kukselle maksutta. Etelä-Pohjanmaan työvoiman palvelukeskus ohjasi minut hakemaan tutkimuslupaa Työ- ja elinkeinoministeriöltä. Lopulta yhteydenpidosta Työ- ja elinkeinoministeriön hallintoyksikön kanssa selvisi, etten tarvitse ministeriöltä tutkimuslupaa. Sain kuitenkin tarkat ohjeet kuinka laadin edellä mainitun sopimuslomakkeen, jossa on haastattelun suostumus ja ilmoitus omasta vaitiolovelvollisuudestani.

Koska olen itse ollut mukana Työelämän ABC-kurssilla ohjaajan roolissa, en voi tämän vuoksi täysin vetäytyä ulkopuolisen havainnoitsijan rooliin, mutta pyrin analysoimaan tutkimustuloksia neutraalisti ennakkokäsityksistä huolimatta. Myös Puusa ja Juuti (2011, 49) ovat käsitelleet asiaa artikkelissaan puhuessaan laadullisen tutkimuksen haasteista. On tärkeää muistaa, että tutkimuksen tulokset eivät ole koskaan irrallaan tutkijasta tai havaintomenetelmästä, täysin objektiivista tietoa ei ole olemassa. Tutkija tekee valinnat oman ymmärryksensä varassa, jolloin hänen on tärkeää nähdä, että jokainen valinta ja tulkinta vaikuttavat tutkimuksen eri vaiheissa.

Mielestäni haastattelupaikan valinta liittyy myös olennaisesti tutkimuksen eettisiin kysymyksiin. Pidin tärkeänä, että haastattelutila ei olisi niin sanotusti puolueellinen eikä tilan valinta tulisi minun, tutkijan määräämänä. Haastatteluja sopiessa annoin haasteltavan itse ensin pohtia, missä hän haluaisi haastattelun tapahtuvan. Usein haastateltavat ilmaisivat, ettei ”sillä olisi heille suurta merkitystä” tai he eivät ilmaiseet mitään paikkaa, jossa haluaisivat haastattelun tapahtuvan. Resurssien ja haastateltavien henkilöiden matkustusmahdollisuuksien vuoksi haastattelupaikoiksi päättyivät Seinäjoen ammattikorkeakoulun luokahuone sekä Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen kokoushuone. Varmistin, että haastattelutila ei olisi sama tila kuin Työelämän ABC-kurssin koulutustila. Myös Eskola ja Vastamäki (2010, 29, 31) pohtivat haastattelupaikan tärkeyttä haastattelun onnistumisen kannalta. Haastattelijan tulee ottaa haastateltavan näkökulma huomioon, tila ei saisi olla liian virallinen, mutta ei kuitenkaan sellainen, jossa on liikaa virikkeitä tai häiriötekijöitä. Haastattelutilan asetelmalla ja erilaisilla esineilläkin on merkitystä. Eskola ja Vastamäki puhuvat valta-asemasta, joka saattaa syntyä pelkästään esimerkiksi tuolien ja pöydän sijoittelulla. Yritin itse kiinnittää tähän asiaan huomiota, ja muodostaa haastattelutilan mahdollisimman mukavaksi ja rennoksi. Tarjosin haastateltaville kahvia ja asetin tuolit niin, että olimme haastateltavan kanssa samalla tasolla. Myös Ranne (2014, 21) kirjoittaa teoksessaan kontaktin luomisesta toiseen, jotta

palaute olisi mahdollista saada. Ihminen tulee kohdata hänen maailmankuvastaan, jotta hän tuntee tulleen kuulluksi. Tilanteissa vaikuttavat myös ei-kielelliset signaalit, joita haastattelija ja haastateltava toisilleen viestivät.

Haluan nostaa esille myös tutkimusaikataulun noudattamisen tutkimuksen eettisyyden kannalta. Tutkimuslupahakemuksessa ja haastattelutilanteissa kerroin tutkimuksen ajoittuvan vuodelle 2014. Tutkimusaineisto on kerätty vuoden 2014 aikana, mutta omien henkilökohtaisten syiden vuoksi teoreettisen viitekehyksen laadinta ja opinnäytetyön lopullinen valmistuminen ajoittui vuodelle 2015.

Eettisyyden lisäksi tutkimusta tulee tarkastella ja arvioida tutkimuksen validiuden eli pätevyyden ja reliaabeliuden eli luotettavuuden näkökulmasta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta tulee tarkastella suhteessa tutkittavaan ilmiöön. Aineiston analyysissä tulee pyrkiä totuudenmukaisuuteen, uskottavaan tulkintaan ja perustella tehdyt ratkaisut. (Puusa & Kuittinen, 2011, 172–173.) Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta mittaa se, kuinka tarkasti tutkija kertoo tutkimuksen vaiheista. Tarkkuus koskettaa kaikkia tutkimuksen vaiheita. Olennaista on esimerkiksi kertoa haastattelutilanteesta ja perustella aineiston analyysitavat. Myös tutkimustulosten tulkinta tulisi perustella riittävällä tavalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2008, 226–228.)

Validiudella tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä on tarkoituskin mitat. Puusa (2011, 78) muistuttaa artikkelissaan kahdesta kysymyksestä, jotka voivat vaikuttaa tutkimuksen onnistumiseen, pätevyyteen ja luotettavuuteen. Reaktiivisuuskysymyksellä tarkoitetaan haastattelijan johdattelevia kysymyksiä tai kysymyksen asetteluja, ja niiden vaikutusta vastauksiin ja tutkimustuloksiin. Tulkintavirheky-symyksillä taas tarkoitetaan joko haastateltavan vaikeutta ymmärtää annettuja kysymyksiä tai tutkijan yli- tai virhetulkintaa haastatellun vastauksista. Jos haastattelussa ja tulosten tulkinnassa esiintyy reaktiivisuus- tai tulkintavirheitä, tulee pohtia saavuttaako saatu aineisto tieteellisen tutkimuksen pätevyyden vaatimukset.

Puusa & Kuittinen (2011, 173–175) esittelevät artikkelissaan Larssonin kehittämän laadukkuuden käsitteen. Laadun kriteerit ovat perspektiivitetietoisuus, tulosten laatu ja niiden validiteetti. Perspektiivitetietoisuudella tarkoitetaan sitä, että tutkijan tulee

tuoda ilmi kaikki tutkittavaa asiaa koskevat lähtöoletukset ja perusteltava teoreettinen viitekehys sekä eettisyyden huomiointi. Tulosten laadulla taas tarkoitetaan tulosten sisällön rikkautta, rakennetta, riittävää teoriapohjaa. Tulosten validiteetti liittyy moniin asioihin. Aineistosta tehdyt tulkinnat pitäisi pystyä asettamaan vastakkain muiden tulkintojen kanssa, tulosten tulisi antaa jotain uutta ja tuloksilla pitäisi olla myös käytännöllistä hyötyä toimijoiden kannalta.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä kappaleessa käyn läpi tutkimustulokset. Olen jakanut osiot haastattelurungon teemojen ja opinnäytetyöni tutkimuskysymysten pohjalta, joten kaikkia haastattelun kysymyksiä ei ole syytä käsitellä tässä. Tutkimusosio on myös rajattu koskemaan teoreettista viitekehystä, jotta sitä olisi helpompi tulkita.

7.1 Taustatiedot

Haastattelin yhteensä viittä Työelämän ABC-kurssin käynyttä henkilöä. Aineiston pienen koon ja henkilöiden tunnistettavuuden vuoksi en käy läpi tässä haastateltavien ikää tai sukupuolta. Tutkimuksen kannalta haastateltavien ikä ja sukupuoli ovat mielestäni myös epäolennaisia seikkoja, joten niitä ei ole syytä tässä eritellä.

Kaikki haastateltavat olivat tulleet Työelämän ABC-kurssille työvoiman palvelukeskuksen ohjaamina. Suurimmalle osalle haastatelluista kurssia oli suositeltu ja sitä oli pidetty toimivana asiakkaan sen hetkiseen tilanteeseen. Haastatelluista kukaan ei kokenut olleensa kurssilla pakotettuna.

Yksi haastatelluista oli itse toivonut väylää kohti työelämää, jolloin hänelle oli ehdotettu Työelämän ABC-kurssia. Kaikkien haastateltavien mielestä kurssi sopi heidän silloiseen elämäntilanteeseensa, tosin osa koki, ettei heillä ollut muutakaan vaihtoehtoa tai ”tekemistä”.

7.2 Kurssin vaikutukset työnhakuun ja työllistymiseen

Työnhakutaidot – teeman olin jakanut työhaastattelutilanteeseen, ansioluettelon ja työhakemuksen kirjoittamiseen sekä yleisiin työelämän taitoihin, tietoihin ja asenteisiin. Suurin osa haastatelluista koki, ettei kurssi vaikuttanut juurikaan heidän työnhakutaitoihinsa. Syiksi lueteltiin muun muassa aiemmin samankaltaisen työhakukurssiin osallistuminen, pitkään jatkunut itsenäinen työnhaku sekä esimerkiksi ammatillisesta koulutuksesta saadut tiedot ja taidot. Jokainen haastateltu kuitenkin

koki, että erityisesti työhaastattelutilanteen läpikäyminen sekä cv:n ja ansioluettelon hiominen olivat tärkeitä asioita.

Jokainen haastateltu koki saaneensa lisää motivaatiota työnhakuun, joka oli myös kolmea haastateltavaa kannustanut innokkaammin ja rohkeammin hakemaan töitä avoimilta työmarkkinoilta tai etsimään muita mahdollisia työllistymismahdollisuuksia yrityksiltä.

”Kaippa se (kurssi) on enemmän perseelle potkimista.”

Yksi haastateltavista koki, että kurssi oli lisännyt myös avoimuutta hakea myös itselle vieraamman alan töitä. Eräälle haastatellulle myös uudelleen kouluttautuminen oli noussut vahvaksi vaihtoehdoksi. Kolmella haastatelluista oli kokemusta eri koulutus- ja työllistymispoluista, joten uusi tieto näiden osalta jäi vähäiseksi. Kaksi haastateltavaa kuitenkin koki saaneensa lisätietoa mahdollisesta kouluttautumis- ja työllistämismahdollisuuksista kuten oppisopimuskoulutuksesta. Työelämän ABC-kurssi ei johtanut kenelläkään haastatelluista työllistymiseen haastatteluajankohtaan mennessä, taustalla oli monia syitä. Näitä syitä olivat muun muassa työpaikkojen heikko saatavuus ja haastatellun oma elämäntilanne. Toisaalta kurssista saattoi olla myös niin lyhyt aika, ettei kurssin vaikutuksia työllistymiseen voi arvioida tämän tutkimuksen pohjalta.

7.3 Kurssin vaikutukset elämänhallintaan ja hyvinvointiin

Työn ulkopuoliseen elämänhallintaan ei kukaan haastatelluista ollut kokenut saaneensa vinkkejä tai ohjeita. Kolmelle haastatelluista elämänhallintataidot tulivat kurssin osana ikään kuin piilovaikutuksena esimerkiksi vuorokausirytmien ylläpitona. Kukaan haastatelluista ei kokenut löytäneensä kurssin aikana itsestään uusia vahvuuksia, kaksi viidestä koki vanhojen vahvuuksiensa vahvistuneen kurssin aikana.

Haastatellut kokivat osallisuuden tunteen liittyvän omaan aktiivisuuteen ryhmässä. Tämä korostui erityisesti silloin, kun halusi tietoa juuri omaan tilanteeseen liittyvästä asiasta. Jokainen haastateltu koki pystyneensä omalta osaltaan vaikuttamaan kurs-

siin sisältyneisiin työpaikkavierailuihin. Kaksi haastatelluista koki pystyneensä vaikuttamaan myös jonkin verran kurssin aikatauluun, joka olivat heidän mielestään joustava ja mahdollisti siihen vaikuttamisen.

Yksi viidestä haastateltavasta oli saanut kurssin ryhmästä uusia tuttavuuksia, muut haastateltavat kokivat kurssin ajallisen lyhyden vaikuttaneen siihen, ettei uusia sosiaalisia suhteita ollut ehtinyt muodostua osallistujien välillä. Kysymys vertaistuesta oli suurimmalle osalle haastatelluista haastava. Neljä viidestä haastateltavasta oli kokenut saaneensa vertaistukea jossain määrin. Joskin vertaistuelliselle jakamiselle ja keskustelulle ei nähty tarvetta. Yksi haastateltavista oli yllätynyt vertaistuellisen jakamisen vähyydestä ja olisi kaivannut sitä enemmän.

Kolmelle haastateltavista kurssi vaikutti positiivisesti vuorokausirytmiiin, kaksi haastateltavista ei kokenut kurssin vaikuttaneen vuorokausirytmiiin millään tavalla. Erityisesti kaksi haastateltavista toi esiin omia haasteitaan nukkumisessa ja vuorokausirytmiiin ylläpidossa, tällöin kurssin vaikutus korostui. Kurssille osallistuminen oli velvollisuus ja lisäksi yksi haastateltavista koki kurssin mielekkääksi, mikä lisäsi haastatellun huomiota omaan vuorokausirytmiiin.

Kaksi henkilöä koki, ettei kurssi vaikuttanut heidän mielialaansa tai hyvinvointiinsa millään tavalla. Kolme henkilöä koki, että kurssilla oli positiivinen vaikutus heidän mielialaansa. Tähän liitettiin muun muassa vaihtelu haastatellun niin sanottuun tavalliseen arkeen, ryhmän ja kurssin mielekkyys, vuorokausirytmiiin korjaantuminen sekä uusiin ihmisiin tutustuminen. Lisäksi yksi haastateltavista mainitsi kurssin vievän hänen sen hetkistä tilannettaan eteenpäin, mikä lisäsi hänen hyvinvointiaan.

7.4 Kurssin palaute ja kehittämissuhteet

Ohjautuvuus Työvoiman palvelukeskuksesta kurssille oli sujunut jokaiselle haastatellulla sujuvasti. TYP oli suositellut kurssia kaikille haastatelluille ja he olivat kokeneet voineensa itse valita käyvätkö kurssin vai eivät. Kolme haastatelluista muisti saaneensa Työvoiman palvelukeskuksesta esitteen Työelämän ABC-kurssin toiminnasta, mikä oli koettu hyvänä asiana. Haastatelluilla oli ollut myös riittävästi aikaa pohtia haluavatko he osallistua kurssille.

Kaksi haastatelluista koki, ettei heillä joko ollut odotuksia tai odotukset olivat negatiivisia kurssin suhteen. Muilla odotukset kurssin suhteen täyttyivät. Kaikki haastatellut kokivat kurssin sisällön tarpeelliseksi ja tarkoituksenmukaiseksi, kolme haastatelluista ei olisi muuttanut kurssin sisällöstä mitään. Yksi haastateltu oli kokenut pelkän luennoinnin yhdestä teemasta puuduttavaksi ja turhaksi, hän olisi toivonut enemmän käytännönläheisempää otetta aiheesta. Yksi henkilö olisi halunnut enemmän käsittelyä teemasta ”sosiaaliset taidot työelämässä”. Haastateltu koki, että aihetta oli käsitelty liian ohjaajajohtoisesti, eikä ryhmä ollut vielä ensimmäisenä päivänä riittävän tuttu ja turvallinen, jotta jokainen kurssilainen olisi pystynyt tai uskaltanut jakaa hyödyllisiä onnistumisia ja epäonnistumisia omasta työelämästään. Tämän kaltaiset vinkit haasteltu olisi kokenut tarpeellisina. Yksi haastatelluista olisi halunnut, että kurssilla käytäisiin läpi työelämän pelisääntöjä ja työntekijän oikeuksia ja velvollisuuksia.

Neljä haastateltavista ei kokenut tarvinneensa kurssilta muuhun elämänhallintaan tai hyvinvointiin liittyviä ohjeita, vinkkejä tai keskustelua ryhmän kesken. Näistä neljästä kaksi henkilöä kuitenkin koki, että työvalmentajan kanssa käydyssä yksilöhaastattelussa elämänhallintaan ja hyvinvointiin liittyvät asiat tulisi käydä läpi. Näin oli myös tapahtunut. Kaksi haastatelluista olisi toivonut yksilöhaastattelulta vielä syvällisempää paneutumista. Kolme haastatelluista pohti kurssin kestoa ja ryhmän tiiviyyttä, jotta myös ryhmän kesken olisi mahdollista jakaa omia kokemuksia liittyen työttömyyteen ja siihen liittyviin seikkoihin. Tällä hetkellä nämä henkilöt kokivat, ettei ryhmä ollut riittävän turvallinen, jotta siinä olisi voisi jakaa omia asioita. Haastatellut myös nostivat esiin kurssilaisten persoonallisuuden piirteitä ja erilaisia taitoja olla sosiaalisissa tilanteissa, mitkä osaltaan haastavat ryhmän muodostumista riittävän tiiviiksi. Yksi haastatelluista nosti esiin myös sen, että Työelämän ABC-kurssi on yksi taho, jolla on mahdollisuus muodostaa kontakti pitkäaikaistyöttömään ja vaikuttaa hänen elämäntilanteeseensa.

”Jos ajatellaan konkreettisia hyötyjä ja tavoitteita työelämään niin tärkeää on henkilökohtaisen tilanteen huomiointi.”

Kolme haastatelluista olisi toivonut kurssin olevan pidempi, kaksi näistä ehdotti kymmenen päivän kurssia nykyisen viiden päivän sijaan. Jokainen haastateltu koki kurssipäivien jakamisen kahdelle viikolle siten, että viikonloppu oli kurssipäivien välissä,

hyvänä ratkaisuna. Tämä antoi mahdollisuuden pohtia uusia tietoja ja ennakoida seuraavien päivien ohjelmaa. Kaksi haastatelluista piti tätä ratkaisuna sopivana myös oman jaksamisen sekä heidän muiden asioiden ja harrastusten hoitamista varten.

Jokaisen haastatellun mielestä työpaikkavierailut olivat olleet onnistuneita. Työpaikkavierailuja oli ollut ryhmästä riippuen kolme tai neljä. Positiivista haasteltujen mielestä oli, että työpaikat olivat olleet erilaisia keskenään. Työpaikan esittelijät olivat olleet asiantuntevia ja esittely oli ollut käytännönläheistä ja antanut mahdollisuuden keskustelulle. Kaksi haastateltavaa oli pettynyt siihen, että mikään työpaikoista ei ollut oman alan paikkoja tai kohdannut omaa mielenkiinnon kohdetta. Yksi haastateltava olisi toivonut työpaikkavierailuihin jonkin suuremman yrityksen, josta olisi suurempi todennäköisyys saada työtä. Haastatellut kuitenkin ymmärsivät kurssin järjestäjän resurssit työpaikkavierailujen suhteen.

Jokainen haastateltu oli kokenut saavansa riittävästi yksilöllistä aikaa. Osa näki tämän yksilöllisenä ohjauksena esimerkiksi ATK-opetuksessa, osa kurssiin sisältyneestä yksilöhaastattelusta. Kurssin lopussa käytyä yksilöhaastattelua pidettiin tärkeänä, siellä oli myös mahdollisuus puhua henkilökohtaisemmista asioista, mikäli koki siihen tarvetta. Yksi haastateltava toi esille myös motivoinnin merkityksen yksilöhaastattelussa. Yksilöhaastattelun ohella tehtyä loppusuunnitelman merkitystä pohti neljä haastateltavista. Yksi haastateltu pohti oliko Työvoiman Palvelukeskus ottanut kopion hänen suunnitelmastaan, toinen haastateltu mietti oliko hänellä itsellään suunnitelmaa enää ollenkaan. Haastatellut kuitenkin toivoivat, että loppusuunnitelmaan kerätyistä tiedoista olisi hyötyä heidän työllistymisessään. Kaksi haastateltavista toi myös esiin loppusuunnitelman auttavan omien ajatusten kokoamisessa.

”Hyöty kulminoitui haastatteluihin.”

”Hyöty ei konkretisoidu, jos ei haastattelussa ollut.”

Osa kurssin työnhakuvalmentajista oli vaihtunut eri ryhmien välillä, ohjaajia kursseilla oli ollut neljästä kuuteen henkilöä. Kaikki haastatellut olivat tyytyväisiä ohjaajien työhön. Positiivisiksi asioiksi nostettiin huumorintaju, rentous ja asiallisuus.

”Kannustava ilmapiiri ruokkii onnistumista.”

Kurssitila koettiin hyvänä. Yksi haastateltu koki, että pitkä pöytä niin pienelle ryhmälle oli huono ratkaisu ja se ajoittain vahvasti työnhakuvalmentaja – työttömät asetelmaa.

Haastateltujen ryhmässä oli ollut neljästä kuuteen henkilöä. Jokainen haastateltu koki osallistujien määrän olevan sopiva. Kaksi haastateltavaa toi myös ilmi, että tällöin oli mahdollista saada riittävän yksilöllinen ohjaus, sillä myös työnhakuvalmentajien määrä oli heidän mielestään oikein mitoitettu kurssilaisten määrään. Kaikki haastatellut kokivat, että heidän ryhmänsä oli ollut hyvä ja ilmapiiri oli ollut mukava. Haastatellut eivät kokeneet, että ryhmä olisi ollut syytä rakentua enemmän kohdenetusti esimerkiksi nuorille tai kuntouttavassa työtoiminnassa oleville erikseen. Jokainen haastateltu näki niin sanotuissa sekaryhmissä etuja ja vahvuuksia, joissa oli mahdollisuus oppia muilta. Erityisesti nuoremmat haastatellut kokivat saaneensa uusia näkökulmia pidempään työelämässä olleilta kurssilaisilta.

”Sai itekin siitä sellasta kipinää.”

8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni johtopäätökset. Pyrin käymään johtopäätökset läpi johdonmukaisessa järjestyksessä mukailen opinnäytetyöni suuntaa, alkaen yksilötason vaikutuksista ja päätyen pohtimaan työnhakukurssin kehittämistä laajemmin myös yhteiskunnallisella tasolla. Peilaan saatuja tutkimustuloksia teoreettiseen viitekehykseen ja aikaisempiin tutkimuksiin, jotka ovat olleet esillä työssäni.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni Työelämän ABC-kurssin vaikutuksista haastateltavan työllistymiseen en kyennyt tällä tutkimuksella saamaan vastauksia. Kuitenkin onnistuin saamaan aineistosta vastauksia tutkimuskysymykseen Työelämän ABC-kurssin vaikutuksista haastatellun työnhakuun ja työelämätaitoihin. Myös muihin tutkimuskysymyksiin eli kurssin vaikutuksista elämänhallintaan ja hyvinvointiin sekä kurssin kehittämisestä sain tutkimustuloksia onnistuneesti. Kokonaisuudessaan tutkimus siis onnistui hyvin lukuun ottamatta ensimmäisen tutkimuskysymyksen osaa.

Työ- ja elinkeinoministeriön ohje (TEM/871/00.03.05.02/2015) määrittelee työnhakuvalmennuksen tavoitteeksi asiakkaan työnhakutaitojen parantamisen niin, että asiakkaalla on valmiudet omatoimiseen työnhakuun. Tämä vaatii uuden tiedon lisääntymistä, vanhan tiedon kertausta, tiedon soveltamistaitoja sekä kykyä muuttaa ajatteluaan. Tämän kaltainen osaaminen liittyy kaikkiin työelämätaitojen osa-alueisiin sekä se vaatii asiakkaalta motivaatiota ja halua työnhakuun. Työelämän ABC-kurssin osallistujien ollessa pitkäaikaistyöttömiä tai osa-työkykyisiä tulisi mielestäni myös muut elämän osa-alueet huomioida kurssin sisällössä, jotta saavutettaisiin sekä työhallinnon että yksilön tavoitteet mahdollisimman onnistuneesti.

Palvelun tekninen laatu eli *mitä* haastatellut henkilöt olivat saaneet kurssin käytyään, tuotti hiukan ristiriitaisia tuloksia. Kaikki haastateltavat kokivat kurssin sisällön olleen tarpeellista ja tarkoituksenmukaista, mutta esimerkiksi kysymykseen työnhakutaidoista vastaajat kokivat, etteivät saaneet niistä juuri mitään uutta tietoa tai apua itselleen. Käytin kuitenkin tarkentavia kysymyksiä työnhaku-teemassa jokaisen haastateltavan kanssa, jolloin kaikki totesivat, että työelämätaitojen läpikäyminen on aina hyvää kertausta. Erityiskiitosta sai työnhakuasiakirjojen päivitys ja työhaas-

tattelutilanteeseen valmistautuminen. Myös Hukkasen (2008) lisensiaatintutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että eniten tyytymättömyyttä aiheutti uuden tiedon ja osaamisen vähyys työnhakukurssin osallistujalle. Hukkanen ehdottaa työnsä lopussa, että työvoimahallinto voisi selvittää esimerkiksi jonkinlaisen tarvekartoituksen pohjalta työnhakijan työnhakuasiakirjat ja työn haun aktiivisuuden. Tällöin työnhakukoulutuksissa voitaisiin välttyä osallistujilta, jotka kokevat voimakasta osallistumispakkoa.

Opinnäytetyöni tutkimustuloksista tulee ilmi, ettei kukaan haastatelluista ollut osallistunut Työelämän ABC-kurssille pakotettuna, vaikka jokaiselle oli Työvoiman palvelukeskuksen ohjaaja suositellut kurssia. Voidaan siis todeta, että tässä tapauksessa työhallinnon ja kurssilaisen tarve kohtasivat ja henkilö onnistuttiin ohjaamaan tarkoituksenmukaiseen palveluun. Myös vastaajat kokivat, että kurssi sopi heidän sen hetkiseen elämäntilanteeseensa. On tärkeää havaita, että tämänkaltainen niin sanottu onnistunut alkuasetelma, vaikuttaa positiivisesti kurssin osallistujan motivaatioon ja koettuun palvelun laatuun ja vaikutuksiin henkilön hyvinvoinnissa.

Kaikki haastatellut kertoivat, etteivät olleet saaneet kurssilta mitään varsinaisia ohjeita työn ulkopuoliseen hyvinvointiin ja elämänhallintaan. Minulle tuli yllätyksenä, että neljä viidestä haastatellusta henkilöstä ei olisi edes kokenut tarvitsevansa näitä ohjeita ollenkaan. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltyjen tutkimusten mukaan pitkäaikaistyöttömillä ja osa-työkykyisillä on usein haasteita myös elämänhallinnassa sekä sairauksien ja sosiaalisten ongelmien kasautuminen on tavallisempaa kuin työssä käyvillä. Kuitenkin elämänhallinnan osa-alueet nousivat esiin niin sanottuna piilovaikutuksena. Tutkimustulokseni kurssista saatuihin elämänhallinnan kokemuksiin ovat hyvin samansuuntaisia kuin esittelemässäni Hukkasen lisensiaatintutkimuksessa. Lyhytkestoisessa työnhakukoulutuksessa osallistujan työmarkkina-arvo ei muutu, vaan hänen asemansa on edelleen työtön. Hukkasen tutkimuksen perusteella työnhakukoulutus voi kuitenkin vaikuttaa positiivisesti osallistujan elämänhallinnan kokemukseen, sillä se katkaisee ainakin hetkellisesti sisällöllisesti työttömyysjakson. Myös oman tutkimukseni tuloksista voidaan todeta, että vaikka varsinaista työllistymistä ei tapahtunut kurssin aikana tai heti sen päätyttyä, vaikutti

kurssi positiivisesti haastateltujen arkeen. Kolme henkilöä havaitsi kurssin vaikuttaneen heidän elämänhallintaansa, kuten vuorokausirytmien ylläpitoon ja arjen toiminnan vaihtelevuuteen ja mielekkyyteen.

Haastatelluista ainoastaan kaksi henkilöä koki vanhojen vahvuuksiensa vahvistuneen, kukaan haastatelluista ei kokenut löytäneensä uusia vahvuuksia itsestään. Aarnikoivu (2010, 43) kuvaa itsetuntemuksen olevan urasuunnittelun tärkeimpiä osia. Itsetuntemus auttaa henkilöä näkemään mahdollisuutensa, luottamaan itseensä, suuntaamaan toimintaansa eteenpäin ja hallitsemaan paremmin kohtaamaansa epävarmuutta. Tämä kuvaa myös omaa pohdintaani siitä, kuinka tärkeää juuri Työelämän ABC-kurssin osallistujille itsetuntemus ja omien vahvuuksien tunnistaminen on, sillä osa on nuoria, joilla ei ole lainkaan työkokemusta tai pitkäaikaistyöttömiä, joiden työssäolosta on jo useita vuosia aikaa. Itsetuntemus auttaa myös työn ulkopuoliseen elämänhallintaan, jossa pitkäaikaistyöttömillä usein on haasteita. Vahvuuksien tunnistamisessa tulisi olla ennakkoluuloton ja luova. Vahvuuksien tunnistamisessa auttavat kokeileminen, tekeminen sekä kannustavien kommenttien kuunteleminen. (Aaltonen, Pajunen & Tuominen, 2005, 175, 179–180.)

Tutkimustuloksista nousi ilmi ohjaajan ja ohjauksen merkitys ryhmälle ja yksittäiselle osallistujalle. Samankaltaisia tutkimustuloksia olivat saaneet myös Hukkanen ja Pulkkinen omista tutkimuksistaan. Molempien tuloksista pystyi havaitsemaan, että tyytyväisimpiä oltiin ohjaajan asiantuntemukseen, osaamiseen, ohjaukseen ja kurssin ilmapiiriin. Omassa tutkimuksessani kaikki haastateltavat olivat tyytyväisiä ohjaajien työhön, ja antoivat runsaasti positiivista palautetta ohjaajista sekä koko ryhmän ilmapiiristä.

Omassa tutkimuksessani neljä haastateltavaa oli kokenut saaneensa jossain määrin vertaistukea, mutta heidän oli haastavaa kuvailla sitä. Neljä haastateltua myös koki, ettei vertaistuelliselle jakamiselle ollut heidän kohdallaan tarvetta. Heikkinen-Peltosen, Innamaan & Virran (2014, 237) mukaan ryhmäohjaus toimii hyvin erityisesti silloin, kun ohjattavat muodostavat kiinteän ryhmän ja heillä on samankaltaisia haasteita. Ohjaajan tehtävänä on tällöin luoda ryhmään luottamuksen ilmapiiri. Lisäksi ryhmän ohjaajalla tulee olla hyvä tilannetaju, jotta hän voi havainnoida koko ryhmän toimintaa ja yksittäisten osallistujien reaktioita. Parhaimmillaan ryhmä toimii

kollektiivisena tsemppaajana ja ehdottaa ongelmanratkaisukeinoja ryhmän osallistujalle, joka niitä tarvitsee. (Aaltonen, Pajunen & Tuominen, 2005, 315). Vaikka suurin osa haastatelluista Työelämän ABC-kurssilaisista ei pitänyt vertaistukea merkityksellisenä, niin lukemieni aikaisempien tutkimustulosten pohjalta kuitenkin itse näkisin, että ryhmäohjausta voisi hyödyntää enemmän Työelämän ABC-kurssilla. Ryhmässä harjoitellaan väistämättä töissä tarvittavia taitoja kuten vuorovaikutus- ja työelämätaitoja. Ryhmätoimintaan panostaessa ohjaaja voi mahdollistaa myös luotettavan ilmapiirin syntymisen, joka edelleen mahdollistaa vertaistuellisen jakamisen osallistujien keskuudessa.

Pesonen (2002, 47–48) kirjoittaa, että toiminnalliseen laatuun vaikuttavat palvelujen saavutettavuus, asiakaspalvelijoiden ulkoinen olemus, tilojen viihtyisyys ja muut asiakkaat. Nämä palvelun ulkoiset puitteet jäivät usein asiakkaalle päällimmäisiksi mieleen, vaikkei se ole palvelun tarkoitus ja tärkein asia. Jokainen haastateltu nostikin esiin erityisesti Työelämän kurssin toiminnallisen laadun osatekijöitä kuten ohjaajien asiallisuuden ja olemuksen sekä viihtyisän kurssitilan. Jokainen haastateltu myös piti omaa kurssiryhmäänsä ja ilmapiiriä mukavana. Tästä voidaan päätellä, että haastateltujen mukaan toiminnallinen laatu oli hyvää. Haastatellut henkilöt kokivat heidän odotuksiansa täyttyneen tai vaihtoehtoisesti negatiivisten tai mitäänsanomattomien odotuksien ylittyneen positiivisesti. Kuten jo todettu, palvelun koettu laatu oli siis pääasiassa koettu hyvänä. Tutkimustuloksista voidaan siis päätellä, että haastateltavat olivat pääosin tyytyväisiä palvelun kokonaislaatuun.

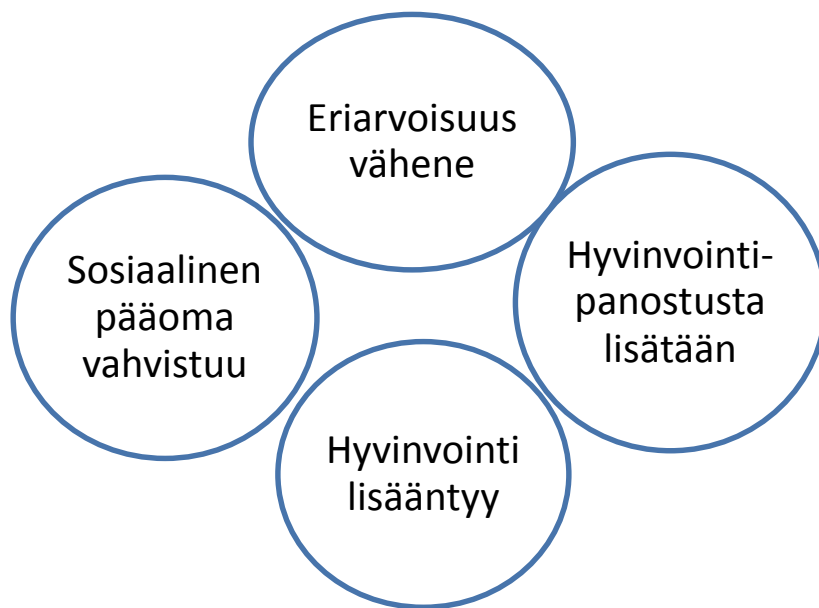
Mielestäni asiakaspalvelutilanteessa toiminnallisen laadun tekijöiden onnistuminen vaikuttaa myös asiakkaiden suhtautumiseen ja ymmärtämiseen esimerkiksi kurssin järjestäjän ja tämän resursseja kohtaan. Havaitsin tämän analysoidessani tutkimustuloksia Työelämän ABC-kurssin kehittämisestä. Lähes kaikki haastateltavat nostivat esille ymmärryksen järjestäjätahoa kohtaan samassa yhteydessä, kun he ehdottivat muutoksia ja kehittämisehdotuksia kurssin järjestämiseen. Toisaalta tämä voi kertoa myös haastateltavan kokemuksesta siitä, onko hänellä ylipäätään mahdollisuutta vaikuttaa kurssin sisältöön tai järjestämistapaan.

Työelämän ABC-kurssin kohdalla palvelujen oikea kohdentaminen ja asiakkaan kohtaaminen liittyy niin lähettävään tahoon eli Työvoiman palvelukeskukseen kuin kurssin järjestäjä tahoon eli Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen

työllistämispalveluihin. Kuten jo aiemminkin totesin niin, ohjautuvuus oli haastattelujen mukaan sujunut onnistuneesti ja kurssi oli koettu tarkoituksenmukaiseksi sen hetkiseen tilanteeseen. Tutkimustuloksista nousi esiin kuitenkin kurssin päättymisen jälkeiset toimenpiteet ja erityisesti Työelämän ABC-kurssilla saavutetun hyödyn siirtäminen sekä asiakkaan että Työvoiman palvelukeskuksen käyttöön. Haastatelluille oli epäselvää, missä tai mihin käyttöön ohjaajan kanssa kurssilla laadittu loppusuunnitelma oli päätenyt. Haastatellut kuitenkin toivoivat, että sitä käytettäisiin hyödyksi heidän tilanteessaan. Työ- ja elinkeinoministeriön ohje (TEM/871/00.03.05.02/2015) määrittää osaamis- ja ammattitaitokartoitusten tuloksien hyödyntämisestä, jotta voidaan arvioida tarvittavia jatkotoimenpiteitä. Näitä kartoituksia voidaan käyttää esimerkiksi työnhakuvalmennuksessa. Palvelujen oikea kohdentaminen edellyttää, että asiakasta kuullaan ja hänen kanssaan käydään vuorovaikutteista keskustelua tilanteen kartoittamiseksi. Osallisuutta edistävä palvelujärjestelmä vaatii sekä asiakkaan että työntekijän osallisuutta. Jos työntekijä ei voi kohdata asiakasta oman koulutuksensa ja kokemuksensa pohjalta, vaan häntä rajaavat liikaa resurssien ja ajan puute, vaikuttaa tämä myös työntekijän hyvinvointiin. (Aaltio, 2013, 76–77.)

Suomen kuntaliiton työpoliittinen ohjelma (2014, 5-7) kirjoittaa työttömyyden oheisvaikutuksista kunnille. Työttömyys lisää kuntien järjestämistä vastaavien sosiaali- ja terveystalvelujen tarvetta ja näin kasvattaa kuntien kustannuksia. Työttömät eivät ole työterveyshuollon piirissä, joten kunnallisten terveystalvelujen tarve kasvaa. Lisäksi pitkittyvä työttömyys voi johtaa muidenkin kuntoutus- ja sosiaalipalvelujen tarpeen lisääntymiseen. Myös sosiaalisten ongelmien, kuten syrjäytymisen, eriarvoistumisen ja köyhyyden kasvulla on tutkittu olevan yhteyksiä työttömyyteen. Suomen Kuntaliiton työpoliittinen ohjelma ehdottaa useiden eri hallinnonalojen ja myös muiden kuin julkishallinnon toimijoiden välistä yhteistyötä paikallisella, alueellisella ja valtakunnallisella tasolla. Myös Airio ja Niemelä (2013, 59) ehdottavat työttömien terveyden, psykososiaalisen hyvinvoinnin ja terveystalvelujen saatavuuteen liittyvien palveluiden ja toimenpiteiden parantamista omien tutkimustulostensa näkökulmasta. Tämä edellyttää sektorirajat ylittävää yhteistyötä ja halua kehittää ja panostaa pitkäaikaistyöttömien ja vaikeasti työllistettävien henkilöiden voimavaroihin. Myös Lappalainen (2014, 84) toteaa artikkelissaan, että sosiaali- ja terveyshuollon ammattilaisten erilaisten teoriataustojen ja voimakkaan sektoriosaamisen

painottamisen vuoksi vaarana on, että asiakkaan kanssa toimivien eri ammattilaisten näkemykset eivät kohtaa tai he tekevät päällekkäistä työtä. Ammattilaisten yhteistyö ja jaettu ymmärrys lisää ammattilaisten valmiuksia osallistaa asiakkaita palvelujen asiakaslähtöiseen suunnitteluun ja toteutukseen. Nämä luovat edellytyksiä asiakkaiden omanlaiselle osallistumiselle ja elämänhallinnalle.



Kuvio 5. Hyvä kehä (Hagfors & Kajanoja, 2010, 111.)

Hyvän kehän teoria on lähtöisin Gunnar Myrdalin kehitysmaiden köyhyysongelmien tutkimuksesta, mutta sitä on käytetty lukuisissa muissakin tutkimuksissa. Yllä oleva kuvio on Hagforssin ja Kajanojan (2010, 110–115) muodostama hyvän kehän teoria, jonka he ovat muodostaneet aiempien ja oman tutkimuksensa pohjalta. Kehäprosessi käsittää neljä ilmiötä tai vaihetta: hyvinvointipanostuksen, eriarvoisuuden, sosiaalisen pääoman ja hyvinvoinnin. Hyvinvointipanostukseen kuuluvat muun muassa sosiaali- ja terveyspalvelut, julkiset koulutusmenot, aktivoivan työllisyyspolitiikan menot ja sosiaaliset tulonsiirrot sekä eläkkeiden, sairaus- ja työttömyyspäivärahojen korvaavuusaste ja kattavuus. Näillä hyvinvointipanostuksilla tarjotaan hyvinvoinnin edellytykset mahdollisemman monelle, jotta he eivät syrjäydy. Tämä huonosuuden ehkäisy lisää yleistä eriarvoisuuden vähenemistä, joka puolestaan lisää

yhteenkuuluvuutta ja keskinäistä luottamusta eli sosiaalista pääomaa. Sosiaalinen pääoma on monimuotoinen termi, mutta tässä yhteydessä sitä on mitattu luottamuksena ihmisiin ja instituutioihin sekä passiivisena ja aktiivisena osallistumisena järjestötoimintaan. Sosiaalinen pääoma puolestaan lisää väestön hyvinvointia ja lisääntynyt hyvinvointi tuottaa edelleen tukea hyvinvointivaltiolle, jolloin kehä on täydentynyt. Tämän kuvion esiin nostamisella on tarkoitus todistaa, kuinka leikkaukset tai vastaavasti panostus kehän osioihin vaikuttaa aina myös muualle. Mäkisalo-Ropponen (2012, 52–53) kuvailee artikkelissaan tervettä ja hyvinvoivaa yhteiskuntaa sellaiseksi, jossa ihmistä autetaan ja tuetaan inhimilliseen elämään olosuhteista riippumatta. Terve ja hyvinvoiva yhteiskunta liittyy visioon kestävästä kehityksestä, jonka ulottuvuuksia ovat taloudellinen, ekologinen, inhimillinen ja sosiaalinen.

9 POHDINTA

Opinnäytetyöni aihe vaihtui muutamaan otteeseen, mutta Työelämän ABC-kurssin pariin ajauduin opintoihin kuuluvan toiminnan organisoinnin, johtamisen ja kehittämisen harjoittelun kautta vuoden 2013 lopussa. Harjoittelun suoritin Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrisella yhdistyksellä työvoimapalveluissa, jossa silloinen yhdistyksen kehittämisspäällikkö ja harjoitteluni ohjaaja Marko Matalamäki ehdotti minulle opinnäytetyön aihetta. Olin ollut tyytyväinen työharjoitteluuni yhdistyksellä ja olin saanut olla mukana tutustumassa Työelämän ABC-kurssiin, yhdistyksen kehittämistyöhön sekä eri yhteistyötahoihin.

Toivon työni hyödyttävän Työvoiman palvelukeskusta, Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrista yhdistystä, Seinäjoen kaupunkia sekä tulevia Työelämän ABC-kurssin osallistujia ja mahdollisesti myös muiden työllistämispalveluiden asiakkaita. Pysin tuomaan työnhakukurssin teemaan sosiaalisen näkökulman, jossa tavoitteena on asiakaslähtöisyys. Uskon tämän hetken ja tulevaisuuden politiikan sekä yhteiskunnallisen muutuskulttuurin synnyttävän kasvualustan, jossa asiakaslähtöinen ja osallistava niin työvoima- kuin sosiaalipalveluidenkin kehittäminen on mahdollista. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen (2015, 14, 20) yhden kärkihankkeen tavoitteena on aktivoida työnhakijan omaa roolia työnhaussa. Yhdeksi tavoiteltavaksi asiaksi hallitusohjelmassa on nostettu myös asiakaslähtöisen palveluketjun ja palveluohjauksen varmistaminen. Alusta tarvitsee kuitenkin aktiivisia sosiaalialan osaajia ja asiantuntijoita, jotka toimivat heikomman asiakkaan puolesta puhujina ja voimaannuttajina.

Seuraavaksi käsittelem ECTS – työryhmän määrittelemät sosionomi AMK-tutkinnon kuusi kompetenssia (Sosionomi (AMK) – tutkinto, 2010, 1-3). Haluan avata sosionomin kompetenssit työssäni perustellakseni oman ammatillisen kasvuni, osaamiseni ja opinnäytetyön prosessini. Omaan reflektointiini kompetensseista vaikuttaa tietenkin koko opiskeluaika Seinäjoen ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmassa ja tämä opinnäytetyö, mutta omalla kohdallani pohdintaan vaikuttaa myös kahden vuoden sosiaalialan työkokemus sekä tämänhetkiset opinnot yliopistossa.

Opinnäytetyö viittaa selkeästi sosionomi AMK -tutkinnon tutkimukselliseen kehittämisosaamiseen, jolla tarkoitetaan uuden tiedon tuottamisen kykyä ja teoreettisen tiedon omaksumista, soveltamista ja arvioimista. Opinnäytetyö ja lukuisat eri kirjoitustyöt ovat parantaneet omia tiedonhankintataitojani ja olen oppinut refleктоivan raportointitavan. Toinen kompetenssi on johtamisosaaminen, jonka teorian olen omaksunut viimeisenä vuonna opinnoissani, mutta käytännön osaaminen mahdollistuu vasta työelämässä. Myös johtamisosaamiseen liittyy sosiaalialan osaamisen, työyhteisöjen ja palvelujen kehittäminen.

Asiakastyön osaaminen liittyy omaan osaamiseeni, mutta nousee esille selkeästi myös opinnäytetyössäni. Asiakastyön osaamisen kompetenssiin kuuluu asiakasta osallistavan vuorovaikutussuhteen luominen. Opinnäytetyöni johtopäätöksissä painotinkin ohjaajan merkitystä Työelämän ABC-kurssin vaikuttavuuden kokemukseen. Ohjaajan tulisi ymmärtää asiakkaan tarpeet ja voimavarat kontekstisidonnaisesti. Opinnäytetyössäni näkyvät työttömyyden erilaiset ja moninaiset taustatekijät ja seuraukset, jotka pitäisi ottaa huomioon autettaessa asiakasta tavoitteellisesti ja tarkoituksenmukaisilla työmenetelmillä ja – tavoilla. Myös palvelujärjestelmäosaamisen kompetenssi liittyy olennaisesti opinnäytetyöni teemaan. Sosionomin tulee tietää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta tuottavat palvelut, tuntea taustalla oleva lainsäädäntö sekä kyetä ohjaamaan asiakas tarkoituksenmukaiseen palveluun. Palvelujärjestelmä osaaminen on myös hyvinvointipalveluiden muutosten ennakointia sekä toimimista sosiaalialan asiantuntijana moniammatillisissa tiimeissä. Kuten jo aiemmin mainitsin, tämä tulee olemaan tärkeä osa sosionomin työtä jatkossa sosiaali- ja terveyspalvelurakenne uudistuksen myötä.

Yksi sosionomi AMK-tutkinnon kompetensseista on kriittinen ja osallistava yhteiskunta osaaminen. Sosionomin tulee osata analysoida epätasa-arvoa ja huono-osaisuutta tuottavia rakenteita sekä tukea ihmisten osallisuutta. Olen yrittänyt jäsentää opinnäytetyössäni yksilön ja yhteiskunnan välisiä suhteita sekä pyrkinyt nostamaan esille kriittistä ja osallistavaa näkökulmaa. Opiskelun aikana olen kiinnostanut tästä osaamisesta ja sen sisällöstä yhä enemmän, ja olen pyrkinyt nostamaan sen esille

esimerkiksi pohtiessani opiskelujeni aikaisia työharjoittelukokemuksia. Tällä hetkellä se on minulle voimakas, eteenpäin kuljettava motiivi omassa työssäni ja yliopisto-opinnoissani.

Sosiaalialan eettinen osaaminen kulkee ikään kuin näkymättömänä ohjenuorana mielessä, mutta on jatkuvasti läsnä sosiaalialan työssä. Omien arvojen ja ammatteettisten periaatteiden tunnistaminen on ensiarvoisen tärkeää. Mielestäni olennaista sosiaalialan työssä on reflektoida omaa toimintaansa suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan ja kulttuuriin. Työssä tulisi huomioida, miten toiminta vaikuttaa asiakkaisiin ja heidän kokemuksiinsa ja tilanteeseen. Juhila (2002, 14-19) kirjoittaa sosiaalityön rooleista ja toiminnasta artikkelissaan. Sosiaalityö voi olla asiakasta integroivaa toimintaa eli asiakkaita ohjataan pois marginaalista ja heitä pyritään muuttamaan niin, että he omaksuisivat samat yhteiskunnalliset normit kuin muutkin ihmiset. Taustalla on ajatus hyvinvoivasta, niin kutsusta normaalista ja normittavasta keskuksista ja sen reuna-alueista eli marginaalista. Sosiaalityötä voidaan ajatella myös toiseutta tuottavaksi. Tähän liitetään muun muassa asiakkaiden kategorisointi. Tällöin myös aktivointitoimenpiteet voidaan nähdä toiseutta tuottaviksi, kun sääntöjä noudattamatta jättänyt ryhmä joutuu kontrollitoimenpiteiden kohteeksi ja yhä kauemmas niin kutsutusta normaalista keskuksista. Tavoiteltava sosiaalityön muoto olisi osallistuva ja osallistava. Sosiaalityön pyrkimyksenä olisi tiedostaa erilaisuus, kunnioittaa asiakkaan tietoa ja omaa asiantuntemusta sekä ymmärtää normaalin ja poikkeavuuden liukuvaa rajaa. Asiakas tulisi nähdä myös demokraattisen järjestelmän jäsenenä, kuntalaisena. Muutostyö on keino, jotta tämä tavoite osallistuvasta asiakkaasta saavutettaisiin.

Opinnäytetyöprosessini loppurutistuksen aikaan kuulin alle lainatun kappaleen, jonka Stepa julkaisi 31.10.2015. Halusin ottaa kappaleesta lainauksen, koska se liittyy omaan oppimisprosessiini, motivaatiooni sekä myös opinnäytetyön aiheeseen. Olen kirjoittanut tässä opinnäytetyössä motivaation merkityksestä. Koen, että aiemmin tämä opinnäytetyö on motivoinut minua ainoastaan ulkoisesti sanktion pelossa, mutta myös valmistumisen toivossa. Työpaikan ja nyt myöhemmin vielä opiskelupaikan saaminen eivät osaltaan edesauttaneet opinnäytetyön valmistumista. Nyt olen kuitenkin kyennyt motivoitumaan ja kiinnostumaan omasta opinnäytetyöstä uudella innolla ja tarmolla. Musiikki on antanut minulle aina motivaatiota niin työ- ja

opiskelurintamalla kuin vapaa-ajallakin. Olen myös esimerkiksi sosiaalialan koulutusohjelman ammatillisessa esseessä pohtinut rap-musiikin ja nuorten lisääntyneen kannabiksen käytön yhteyttä. Mutta ennen kaikkea tämä lainaus kertoo jokaisesta tapaamistani Työelämän ABC-kurssin osallistujasta, jokaisesta työelämässä tapaamistani asiakkaasta ja jokaisesta oman elämäni merkityksellisestä ihmisestä. Tämä kertoo myös minusta. *”Minulla on minun ja sinul on sinun voima”*. Mutta joskus jokainen meistä tarvitsee toisen ihmisen näyttämään ja etsimään sitä omaa voimaa.

Töitä, töitä

Mut me tultiin tekee töitä

Jokainen tarvitsee töitä

Siks töitä, töitä

Isät käyttää turvavöitä

Ei enää unettomii öitä

Ei tarvii agitoida, vaan mieli aktivoida

Ja joka kotipoika voidaan motivoida

Ku mitä kukaan voittaa jos ei edes koita

Minulla on minun ja sinul on sinun voima

(Stepa – Töitä, 2015)

LÄHTEET

- Aaltio, E. 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus. Vasemmistofoorumi ry.
- Aaltonen, T. Pajunen, H. & Tuominen, K. 2005. Syty ja sytytä: Valmentavan johtamisen filosofia. Helsinki: Talentum.
- Aarnikoivu, H. 2010. Työelämätaidot: menesty ja voi hyvin. Helsinki: WSOY.
- Airio, I. & Niemelä, M. 2013. Työmarkkinatuen saajien koettu terveys ja toimeentulo. Teoksessa: Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. M. Niemelä & J. Saari (toim.) Helsinki: Kelan tutkimusosasto. Teemakirja 10. 44-61.
- Amundson, N. 2003. Aktiivinen ohjaus: opas uraohjauksen ammattilaisille. Suom. P. Auvinen. Helsinki: Psykologinen Kustannus Oy. Englanninkielinen alkuteos Active Engagement: Enhancing the Career Counselling Process. Edition two.
- A. 28.12.2012/1073. Valtioneuvoston asetus julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta.
- Elämänhallinta - henkinen voimavara. Päivitetty 8.7.2015. [Verkkosivu]. Helsinki: Nyyti ry. [Viitattu 3.9.2015]. Saatavana: <https://www.nyyti.fi/tietoa/elamanhallinta/>
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa: J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. painos. Juva: PS-kustannus.
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Helsinki: WSOY.
- Hagfors, R. & Kajanoja, J. 2010. Hyvän kehän teoria ja sosiaaliset mahdollisuudet. Teoksessa: Hyvinvoinnin uusi politiikka: johdatus sosiaalisiin mahdollisuuksiin. H. Hiilamo & J. Saari (toim.) Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 27. 107-134.
- Heikkinen-Peltonen, R. Innamaa, M. & Virta, M. 2014. Mieli ja terveys. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hukkanen, P. 2008. Työnhakukoulutus osallistujien subjektiivisena kokemuksena. [Verkkajulkaisu]. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskus. Lisensiaatintutkimus. [Viitattu 7.8.2015]. Saatavana: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/76503/lisuri00095.pdf?sequence=1>

- Huuskonen, P. Päivitetty 24.7.2015. Vertaistuki. [Verkkosivu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Asumispalvelusäätiö ASPA, Verkot -projekti 2007-2010. [Viitattu 2.10.2015]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/vertaistuki#merkitys>
- Hyväri, S. 2005. Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa: Vapaaehtoistoiminta: anti, arvot ja osallisuus. M. Nylund & A. B. Yeung (toim.) Tampere: Vastapaino. 214-235.
- Isola, A-M. 2014. Köyhien tulkintoja sairauden ja terveyden sosiaalisista tekijöistä. Teoksessa: Terveys ja sosiaalityö. A. Metteri, H. Valokivi & S. Ylinen (toim.) Jyväskylä: PS-kustannus. 271-295.
- Juhila, K. 2002. Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa: Marginaalit ja sosiaalityö. K. Juhila, H. Forsberg & I. Roivainen (toim.) Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. 11-19.
- Katsaus suomalaisen työn tulevaisuuteen. 2014. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 30/2014.
- Kauppinen, T. M., Saikku, P. & Kokko, R-L. 2010. Työttömyys ja huono-osaisuuden kasautuminen. Teoksessa: Suomalaisten hyvinvointi 2010. M. Vaarama. P. Moisio. & S. Karvonen (toim.) Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 234-251.
- Lappalainen, T. 2014. Asiakkaiden osallistumisen edellytykset: yhteistä ymmärrystä etsimässä. Teoksessa: Terveys ja sosiaalityö. A. Metteri, H. Valokivi & S. Ylinen (toim.) Jyväskylä: PS-kustannus. 83-94.
- L. 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki.
- L. 28.12.2012/916. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta.
- L. 1369/2014. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta.
- Matalamäki, M. 2013. Kehittämispäällikkö. Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry. Haastattelu. 15.10.2013.
- Mäkisalo-Ropponen, M. 2012. Tavoitteena terve ja hyvinvoiva yhteiskunta. Teoksessa: Paistaa se aurinko risukasaankin – vai paistaako? Keskustelua yhdenvertaisuudesta ja eriarvoisuudesta. T. Peltonen (toim.) Tampere: Kustannusosakeyhtiö HAI. 52-53.
- Pesonen, H-L. 2002. Peruspaketti palveluista ja niiden markkinoinnista. Teoksessa: Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: markkinointia, viestintää ja psykologiaa. H-L. Pesonen, J. Lehtonen & A. Toskala (toim.) Jyväskylä: PS-kustannus. 17-58.
- Pulkkinen, S. 2013. Työnhakuvalmennuksen eri muodot: Työnhakuvalmennukseen osallistuneiden palautteiden arviointia. [Verkkajulkaisu]. Etelä, Järvenpää diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosionomi AMK. Opin näytetyö. [Viitattu 17.7.2015]. Saatavana: https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/56678/Pulkkinen_Seija.pdf?sequence=1

- Puusa, A. 2011a. Haastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä. Teoksessa: Menetelmäviidakon raivaajat: Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. A. Puusa & P. Juuti (toim.) Vantaa: HansaBook. 73-87.
- Puusa, A. 2011b. Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa: Menetelmäviidakon raivaajat: Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. A. Puusa & P. Juuti (toim.) Vantaa: HansaBook. 114-125.
- Puusa, A. & Juuti, P. 2011. Mitä laadullinen tutkimus on? Teoksessa: Menetelmäviidakon raivaajat: Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. A. Puusa & P. Juuti (toim.) Vantaa: HansaBook. 47-57.
- Puusa, A. & Kuittinen, M. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikysymyksistä. Teoksessa: Menetelmäviidakon raivaajat: Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. A. Puusa & P. Juuti (toim.) Vantaa: HansaBook. 167-182.
- Pääministeri Juha Sipilän hallituksen ohjelma. 29.5.2015. Valtioneuvoston kanslia [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 1.9.2015] Saatavana: http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82
- Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. 22.6.2011. Valtioneuvoston kanslia [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 11.8.2015] Saatavana: <http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/147449/Kataisen+hallituksen+ohjelma/81f1c20f-e353-47a8-8b8f-52ead83e5f1a>
- Ranne, J. 2014. Anna vaikuttaa! Tee palautteesta vaikuttava! Helsinki: ai-ai Kustannus.
- Rouvinen-Wilenius, P. & Leino, S. Terveiden edistäminen ja sosiaalisten mahdollisuuksien politiikka. Teoksessa: Hyvinvoinnin uusi politiikka: johdatus sosiaalisiin mahdollisuuksiin. H. Hiilamo & J. Saari (toim.) Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 27. 231-250.
- RTM-keskus, 23.1.2014. Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys. [Verkkosivu]. [Viitattu 11.9.2015]. Saatavana: <http://www.epsopsykiatri.fi/rtm-keskus.html>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Teemahaastattelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. [Verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [Viitattu 18.9.2015]. Saatavana: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html
- Saarenpää, H. 2014. Seinäjoen kaupungin Työtä kohti –palveluverkosto: Palvelut kohti avoimia työmarkkinoita. [Verkkajulkaisu]. Etelä-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. [Viitattu 1.11.2015]. Saatavana: <http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/56087/PalveluverkostoSeinajoki.pdf>

- Sosionomi (AMK) –tutkinto. 2010. [Verkkajulkaisu]. Sosiaalialan AMK verkosto. [Viitattu 17.10.2015]. Saatavana: <https://www.innokyla.fi/documents/1167850/7e5cfcaf-42e5-496f-8568-5937786cd4b2>
- Stepa. 31.10.2015. Töitä. Henget. Julkaistaan 2016. Helsinki: Monsp Records Oy.
- Suomen kuntaliiton työpoliittinen ohjelma. 20.11.2014. Helsinki: Kuntaliitto. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 1.11.2015]. Saatavana: <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2014/12/20141204tyollisyys/Kuntaliiton%20ty%C3%B6poliittinen%20ohjelma%2020141120.pdf>
- Taira, T. 2006. Työkulttuurin arvomuutos työttömien kerronnassa. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1097.
- TEM/871/00.03.05.02/2015. Työ- ja elinkeinoministeriön ohje julkisesta työvoimaja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta. 28.5.2015. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 13.10.2015]. Saatavana: https://www.finlex.fi/data/normit/42135-TEM871Ohje_julkisesta_ty_voima_ja.pdf
- Toikko, T. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Ei päiväystä. Valtaväylä-hanke. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2.10.2015]. Saatavana: <http://www.seamk.fi/includes/loader.aspx?id=829bcc78-5b64-480b-82c4-c389946952c5>
- Toimintakonsepti osatyökykyisten työllistymiseksi: osatyökykyiset työssä. 2013. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:29. [Viitattu 17.10.2015]. Saatavana: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126176/RAP_2013_29_Toimintakonsepti%20osaty%C3%B6kykyisten%20ty%C3%B6llistymiseksi.pdf?sequence=1
- Työllisyyskatsaus. 22.10.2013 [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 26.10.2015]. Saatavana: <https://www.tem.fi/files/37759/SYYS13.pdf>
- Työllisyyskatsaus. 21.10.2014 [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 26.10.2015]. Saatavana: <https://www.tem.fi/files/41206/SYYS14.pdf>
- Työllisyyskatsaus Syyskuu 2015. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 26.10.2015]. Saatavana: https://www.tem.fi/files/44012/TKAT_Syys_2015.pdf
- Työnhakuvalmennus. 14.05.2014. [Verkkosivu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 4.9.2015]. Saatavana: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/tyonhakuvalmennus/index.html
- Työvoiman palvelukeskus TYP. Ei päiväystä. Seinäjoen kaupunki. [Verkkosivu]. [Viitattu 3.9.2015]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/sosiaali-jaterveyspalvelut/sosiaalipalvelut/tyovoimanpalvelukeskustyp.html>

Vaarama, M., Siljander, E., Luoma, M-L. & Meriläinen, S. 2010. Suomalaisten kokema elämänlaatu nuoruudesta vanhuuteen. Teoksessa: Suomalaisten hyvinvointi 2010. M. Vaarama. P. Moisio. & S. Karvonen (toim.) Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 126-149.

Vastamäki, J. 2010. Koherenssin tunne ja työttömyys: Väitöskirjatutkimuksen keskeisiä tuloksia. [Verkkajulkaisu]. Kuopion yliopisto. [Viitattu 9.9.2015]. Saatavana: https://www2.uef.fi/documents/1462980/1462987/Koonti_FI_Vastam%C3%A4ki_Jaana_Dissertation.pdf/8b164daa-7963-4b0e-826a-141aac8fd3f2

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko

Liite 2. Haastatelluille henkilöille esitetty sopimus vaitioloovelvollisuudestani ja suostumus tietojen luovuttamiseen

Liite 3. Tutkimuslupahakemus

LIITE 1 Haastattelurunko

HAASTATTELURUNKO

1. Ikä
2. Sukupuoli
3. Miten päädyit Työelämän ABC-kurssille?
4. Millä tavoin Työelämän ABC-kurssi sopi silloiseen elämäntilanteeseesi?

KURSSIN VAIKUTUKSET TYÖNHAKUUN JA TYÖLLISTYMISEEN

1. Millä tavalla kurssi vaikutti työnhakutaitoihisi? (työhaastattelutilanne, työssä vaadittavat yleiset tiedot, taidot ja asenteet, työhakemuksen & ansioluettelon tekeminen)
2. Saitko kurssista motivaatiota työnhakuun?
3. Saitko innostusta tai rohkeutta ottaa yhteyttä työnantajiin joko suoraan tai hakemuksen muodossa?
4. Saitko uutta tietoa sinulle sopivista työllistymis- ja koulutusvaihtoehdoista?
5. Vaikuttiko kurssi työllistymiseesi tai koulutukseen hakeutumiseen?

KURSSIN VAIKUTUKSET ELÄMÄNHALLINTAAN JA HYVINVOINTIIN

6. Saitko vinkkejä työn ulkopuoliseen elämänhallintaan?
7. Löysitkö uusia vahvuuksia itsestäsi tai vahvistuivatko vanhat?
8. Koitko kurssin aikana osallisuutta? Koitko, että pystyit vaikuttamaan osaltasi kurssin sisältöön?
9. Millä tavalla kurssi vaikutti sosiaalisiin suhteisiisi?
 - a. Löysitkö uusia tuttavuuksia/kavereita?
 - b. Saitko vertaistukea?
10. Vaikuttiko kurssi päihteiden käyttöösi?
11. Millä tavalla kurssi vaikutti sinun vuorokausirytmisi, nukkumiseesi ja heräämiseesi?
12. Millä tavalla kurssi on vaikuttanut muuten hyvinvointiisi ja mielialaasi?

MITEN KEHITTÄISIT TYÖELÄMÄN ABC-KURSSIA?

13. Täytyivätkö odotuksesi kurssin suhteen?
14. Kuinka toimi ohjautuvuus kurssille Työvoiman palvelukeskuksesta?
15. Olivatko kurssin sisältö ja teemat tarkoituksenmukaisia ja tarpeellisia?
 - a) Olisitko toivonut työllistymisen lisäksi muihinkin elämän osa-alueisiin liittyviä vinkkejä/ohjeita/keskustelua tai tietoa muista palveluista työllistymispolkujen lisäksi?
16. Oliko kurssi sopivan mittainen? Mikä olisi mielestäsi sopiva pituus?
17. Olivatko työpaikkavierailut onnistuneet? Mitä muuttaisit niissä?
18. Saitko riittävästi yksilöllistä aikaa? Hyödyitkö yksilöllisesti ajasta ja loppusuunnitelman teosta?

19. Oletko tyytyväinen työntekijöiden työhön? Muuttaisitko jotain?

20. Mitä mieltä olet kurssitilasta?

21. Oliko ryhmä hyvä? Olisitko toivonut, että ryhmä olisi rakentunut enemmän kohdenne-
tusti? Esim. saman ikäiset tai samassa työtilanteessa olevat.

22. Oliko ryhmän koko sopiva?

23. Muuta kehitettävää?

MIKÄ ON TILANTEESI NYT?

(työssä, palkkatuella, harjoittelussa, kuntouttavassa työtoiminnassa, koulussa, eläke, työ-
tön tms.?)

LIITE 2 Haastatelluille henkilöille esitetty sopimus vaitiolovelvollisuudestani ja suostumus tietojen luovuttamiseen**SUOSTUMUS TIETOJEN LUOVUTTAMISEEN**

Opinnäytetyöni tarkoitus on kehittää Työelämän ABC-kurssia työnhakijoiden näkökulmasta ja tuoda esiin kurssin mahdollisia vaikutuksia kurssilaisten elämäntilanteeseen. Tutkimukseen osallistuminen ja tietojen antaminen on vapaaehtoista ja suostumuksen voi peruuttaa. Suostumuksen perusteella kerättyjä tietoja käytetään vain tähän tutkimukseen, johon suostumus on annettu.

Haastattelu nauhoitetaan, jonka jälkeen se litteroidaan kirjoitetuksi tekstiksi. Haastattelu pyritään litteroimaan mahdollisimman nopeasti, ja sitä säilytetään nauhurissa max. viikko. Tutkija säilyttää nauhuria kotonaan lukollisessa kaapissa, johon muilla henkilöillä ei ole pääsyä. Litteroidusta aineistosta ei enää selviä tutkimukseen osallistuvan henkilöllisyys.

Haastateltavan nimeä ei missään vaiheessa tarvita tutkimuksen aineistossa ainoastaan haastateltavan sukupuoli ja ikä.

aika

paikka

allekirjoitus

LIITE 3. Tutkimuslupahakemus

Hakijan tiedot

Nimi: Mari Santaharju

puh. 040 527 4996

Sähköpostiosoite: mari.santaharju@seamk.fi

Osoite: Metsäkukanviita 2 A 4 60150 Seinäjoki

Oppilaitos: Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Yksikkö ja koulutusohjelma: Sosiaali- ja terveystieteiden osasto, sosionomikoulutus

Ohjaava opettaja: Arja Hemminki, arja.hemminki@seamk.fi, p. 0408302223

Lyhyt kuvaus tutkimuksesta

Tutkimuksen alustava nimi ja aiheen kuvaus: *Työelämän ABC-kurssin vaikutukset asiakkaan elämän eri osa-alueisiin.* Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia kurssin vaikuttavuutta ja kehittää kurssia asiakkaan näkökulmasta. Tarkoituksena on, että tutkimuksesta olisi hyötyä kurssin tuleville asiakkaille, työvoiman palvelukeskuksen työntekijöille sekä kurssin järjestäjätaholle.

Tutkimuksen aineisto: Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Aineistona toimii vähintään 5 asiakkaan haastattelut, jotka ovat käyneet Työelämän ABC-kurssin vuonna 2013. Haastattelun mahdollisesti myös työvoiman palvelukeskuksen edustajaa sekä Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen kehittämispäällikköä ja kurssin vastuukouluttajaa Markko Matalamäkeä.

Tutkimuksen aikataulu: joulukuu 2013 – kevät 2014

Budjetti: -

Tulosten käyttö: Opinnäytetyön tulokset tulevat yhteistyökumppaneiden eli Seinäjoen työvoiman palvelukeskuksen ja Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrien yhdistyksen käyttöön.

Vaitiolovelvollisuus ja tutkimuksen eettisyys: Toimintatapojani ovat rehellisyys, luottavuus, yleinen huolellisuus ja tarkkuus koko tutkimuksen aikana. Litteroinnin jälkeen haastattelut tuhoetaan nauhurista, näin haastateltuja asiakkaita ei voida tunnistaa tutkimuksesta.

Tutkimusluvan myöntäminen

Tutkimuslupa myönnetään
myönnetä

Tutkimuslupaa ei

Lisätiedot:

Nimi:

Paikka ja aika:

Allekirjoitus: