



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Pitkäaikaistyöttömien kokemuksia moniasiakkuudesta ja siirtymävaiheista palveluverkostoissa Askel-hankkeen aikana

Pekkala Marja

Päärni Miia

Laurea-ammattikorkeakoulu
Otaniemi

Pitkäaikaistyöttömien kokemuksia moniasiakkuudesta ja siirtymä-
vaiheista palveluverkostoissa Askel-hankkeen aikana

Marja Pekkala
Miia Päärni
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu 2012

Pekkala Marja, Päärni Miia

Pitkäaikaistyöttömien kokemuksia moniasiakkuudesta ja siirtymävaiheista palveluverkostoissa Askel-hankkeen aikana

Vuosi 2012 Sivumäärä 56

Tutkimme pitkäaikaistyöttömien kokemuksia Askel-hankkeessa. Askel-hankkeen tavoitteena oli edistää pitkäaikaistyöttömien työllistymistä parantavia keinoja ja kehittää palvelumalleja moniammatilliseen verkostotyöhön eri toimijoiden kesken. Tutkimuksemme tarkoituksena oli tuottaa tietoa pitkäaikaistyöttömien kokemuksista, jotka koskivat moniasiakkuutta ja siirtymävaiheita palveluverkostoissa Askel-hankkeen aikana. Askel-hanke oli VATES-säätiön, Diakoniammattikorkeakoulun sekä Helsingin, Vantaan ja Espoon kaupunkien yhteinen verkostohanke. Hanketta koordinoi Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Askel-hanke koostui osahankkeista ja tutkimuksessamme työskentelimme Espoon osahankkeessa.

Tutkimuskysymyksistämme ensimmäinen oli, mitä asiakkaat kertovat asiakaskokemuksistaan Askel-hankkeen aikana. Toisena tutkimuskysymyksenä oli, miten Askel-hankkeessa mukana olo on hyödyttänyt asiakkaita ja kolmantena, mitä onnistumisen kokemuksia asiakkailla on ollut? Tutkimusaineistomme koottiin haastattelemalla kuutta Askel-hankkeen asiakasta. Toteutimme haastattelut lokakuussa 2011. Aineistonkeruumenetelmänä käytimme teemahaastattelua ja haastattelujen tulokset analysoimme teemoittelemalla.

Pääsääntöisesti saamamme palaute oli positiivista. Kaikki haastatteluihin osallistuneet pitkäaikaistyöttömät olivat saaneet joko opiskelupaikan tai työpaikan välityömarkkinoilta tai avoimilta työmarkkinoilta ja yksi haastateltu oli siirtymässä välityömarkkinoille lähitulevaisuudessa. Kaikki kokivat, että heidän elämänhallintansa ja elämäntilanteensa olivat parantuneet Askel-hankkeen aikana. Kaikki haastatellut pitivät positiivisena sitä, että olivat päässeet mukaan Askel-hankkeeseen oman tilanteensa selkeän paranemisen vuoksi.

Tutkimustuloksena ilmeni, että työllisyysasioihin kannattaisi kiinnittää enemmän huomiota myös muissa palveluissa kuin työllisyyspalveluissa. Askel-hankkeessa tavoitteena oli luoda integroituja palvelukokonaisuuksia sosiaalipalveluihin ja välityömarkkinoille. Askel-hankkeessa työntekijän työnkuva pystyi monipuolistumaan oman totutun työnkuvan ulkopuolelle ja tämä oli tärkeä alkusysäys monen haastatellun työllistymisprosessin alkamiselle. Tärkeä tutkimustulos oli myös se, että haastatelluille palveluverkostosta yksi työntekijä muodostui luottotyöntekijäksi, jonka kanssa asioiden hoito sujui ja eteni hyvin. Tämän luottotyöntekijän aktiivisempaa mukana oloa toivottiin koko oman työllistymisprosessin kaikissa vaiheissa. Asiakkaiden kannalta olisi hyötyä siitä, jos luottotyöntekijä olisi tukihenkilönä mukana aktiivisesti koko työllistymisprosessin ajan.

Haastateltujen oma motivaatio muuttaa omaa tilannetta ja työllistyä oli erittäin korkea. Mahdollisuus itse suunnitella, valita ja vaikuttaa omaan tilanteeseen sekä kaikkien toimenpiteiden vapaaehtoisuus loivat hyvän pohjan edistymiselle omalla työllistymispolulla.

Asiasanat: pitkäaikaistyöttömyys, kuntouttava työtoiminta, moniammatillinen verkostotyö, siirtymävaiheet, voimaantuminen

Pekkala Marja, Päärne Miia

Experiences of the long-term unemployed regarding multi-vocational networks and transitional stages during the Askel-project

Year	2012	Pages	56
------	------	-------	----

Our study included investigating the experiences of long-term unemployed during the Askel-project. The aim of the Askel-project was to improve methods which enhance the employment of the long-term unemployed and to develop models for integrated services in multi-vocational networks. The aim of our study was to give information about the experiences of long-term unemployed dealing with many client ships and transitional stages in networks of social services during the Askel-project. The Askel-project was a common network of VATES-foundation, Diaconia University of Applied Sciences and the cities of Helsinki, Vantaa and Espoo. The Askel-project was coordinated by the National Institute for Health and Wellness. The Askel- project consisted of sub-projects and we worked in the sub-project of Espoo.

The first of our study questions was what could the clients tell about their experiences as customers during the Askel-project. The second study question was how has participating in the Askel-project benefitted the customers and the third question was what successful experiences the customers have had along the Askel-project. Our research data was collected by interviewing six customers of the Askel-project. We carried out the interviews in October 2011. Our data collection methods were theme interviews and we analyzed the results of the interviews in a thematic manner.

The feedback we received was mainly positive. All of the long-term unemployed, who had participated in the interviews, were either studying or had a job now, except one of them, who was going to enter the job market soon. The respondents felt that they got their life back in control and their life situation had improved during the Askel-project. All of the participants of the interviews felt it was important to have had this chance to take part in the Askel-project, because it improved their overall situation.

One of the results of the study was that more attention should be paid to matters of unemployment in all of the social services, not only in unemployment services. The aim of the Askel-project was to create integrated services for social and unemployment services. It was possible to execute integrated services during the Askel-project and that was an important startup for many of the customers interviewed, when they started their training and employment processes. It was also an important result of the study that the customers interviewed had a repository or a trusty person, who was one of the employees within the network services and with whom it was easy to communicate and cooperated. The customers interviewed wished that the repository would assist and support them more throughout the rehabilitation process. It would be very beneficial for the customers if the repository would be an active support person along the training and employment process.

The customers' motivation was very high when the aim was to improve their situation and get employed. The chance given to the customers to make plans, choose and contribute to their own situation by themselves and the voluntary aspect of all the steps in the process gave them a good basis for making progress in their employment journey.

Key words: long-term unemployment, rehabilitative work activity, multi-vocational networking, transitional stages, empowerment.

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat ja keskeiset käsitteet.....	8
2.1	Työelämän rakennemuutos ja 1990-luvun lama	8
2.2	Työttömän syrjäytymisriski ja sen ehkäiseminen.....	9
2.3	Keskeiset käsitteet.....	11
2.3.1	Pitkäaikaistyöttömyys	11
2.3.2	Kuntouttava työtoiminta.....	11
2.3.3	Moniammatillinen verkostotyö.....	12
2.3.4	Siirtymävaiheet	13
2.3.5	Voimaantuminen.....	14
2.4	Pitkäaikaistyötön ja taloudellinen toimeentulo	15
2.5	Työn merkitys yksilölle	16
2.6	Pitkäaikaistyöttömien kokemuksia asiakkuudesta.....	18
2.7	Yhteistyö työelämäkumppaneiden kanssa	20
3	Tutkimuksen toteuttaminen.....	21
3.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	21
3.2	Haastattelu ja teemahaastattelu.....	23
3.3	Aineiston analyysi	26
4	Tutkimustulokset.....	29
4.1	Haastateltujen kokemuksia Askel-hankkeessa	29
4.1.1	Alkuvaiheesta eteenpäin	29
4.1.2	Siirtymävaiheet ja moniammatillinen verkostoyhteistyö.....	31
4.1.3	Taloudellinen toimeentulo ja tulevaisuus.....	33
4.2	Haastateltujen kokemat hyödyt Askel-hankkeessa.....	34
4.2.1	Voimaantuminen ja sosiaalisen verkoston laajeneminen	34
4.2.2	Tuen saaminen.....	35
4.2.3	Elämänhallinta	37
4.3	Onnistumisen kokemuksia Askel-hankkeessa ja kehitysehdotuksia.....	38
4.3.1	Onnistumisen kokemuksia.....	38
4.3.2	Odotukset ja todellisuus	40
4.3.3	Lisäresursseja Askel-hankkeeseen.....	41
5	Tulosten tarkastelu.....	42
6	Pohdinta.....	43
6.1	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	43
6.2	Tulosten hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä.....	46
	Lähteet	50

Kuviot	52
Kuvio 1. Työttömyysaste ja työttömyysasteen trendi 1989/02 - 2012/02	52
Liitteet	53
Liite 1. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta	53
Liite 2. Haastattelurunko	55
Liite 3. Alustavat tutkimustulokset Askel-hankkeen loppuseminaarissa	56

1 Johdanto

Tutkimusaiheemme oli pitkäaikaistyöttömien kokemuksia moniasiakkuudesta ja siirtymävaiheista palveluverkostoissa Askel- hankkeen aikana. Olimme mukana Askel-hankkeen Espoon osahankkeessa. Askel-hankkeen tavoitteena oli tukea työllistymistä. Hanke edisti työmarkkinoilta syrjäytyneiden ihmisten siirtymistä takaisin työelämään. Hankkeessa kehitettiin asiakaslähtöisiä, sektorirajat ylittäviä palvelukokonaisuuksia, jotka tukevat pitkäaikaistyöttömien, työmarkkinoilta syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa olevien, osatyökykyisten ja vammaisten henkilöiden työllistymistä. Hankkeessa pyrittiin vahvistamaan työ- ja toimintakykyä, elämänhallinnan taitoja ja työssä tarvittavaa osaamista parantavia toimintamalleja. Askel-hankkeen tavoitteena oli myös selvittää, mitkä ovat työllistymisprosessin kriittisiä kohtia. On todettu, että monet putoavat palveluiden parista tai jäävät pyörimään palveluihin ja välityömarkkinoille työllistymättä koskaan työelämään. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011.)

Askel-hanke koostui osahankkeista. Omassa tutkimuksessamme keskityimme Espoon osahankkeen toiminnan tutkimiseen. Espoon osahankkeessa tavoiteltiin sektori- ja toimialarajat ylittäviä palvelukokonaisuuksia sosiaalipalveluihin ja välityömarkkinoille. Lisäksi tavoitteena olivat asiakkaiden kannalta paremmin yhteen sovitettut, vaikuttavuudeltaan paremmat kuntouttavat sosiaalipalvelut, jotka ovat toimivampia ja oikein ajoitettuja. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011.)

Askel-hanke oli verkostohanke, jonka yhteistyökumppaneina olivat Diakonia-ammattikorkeakoulu, VATES-säätiö (asiantuntijaorganisaatio, joka toimii vammaisten ja osatyökykyisten ihmisten yhdenvertaiseksi työllistämiseksi) sekä Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupungit. Hanketta koordinoi Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Laurea-ammattikorkeakoulu oli yhteistyökumppanina Askel-hankkeessa. Hankkeen rahoittajina toimivat Euroopan sosiaalirahasto, sosiaali- ja terveysministeriö sekä Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupungit. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011.) Askel-hankkeen suunniteltu kesto-aika oli 1.6.2008 - 31.5.2011, mutta hankkeen päättymisen siirtyi vuoden 2011 joulukuulle.

Tutkimuksemme tarkoituksena oli tuottaa uutta tietoa asiakasnäkökulmasta. Pitkäaikaistyöttömyys ja sen katkaiseminen ovat tärkeitä asioita ja niiden toimintaa kehitetään aktiivisesti koko ajan. Asiakkaiden mielipiteet sekä omat näkemykset ja näkökulmat ovat tärkeitä, jotta aktivointitoimenpiteiden todellinen vaikuttavuus paranee ja toimintoja voidaan kehittää asiakaslähtöisesti.

Tutkimuskysymykset tutkimuksessamme ovat: mitä asiakkaat kertovat asiakaskokemuksistaan Askel-hankkeen aikana, miten Askel-hankkeessa mukana oleminen on hyödyttänyt asiakkaita ja mitä onnistumisen kokemuksia asiakkailla on ollut Askel-hankkeen aikana. Haastattelimme

kuutta Askel-hankkeeseen osallistunutta asiakasta ja analysoimme haastattelujen tuloksia. Meitä kiinnostivat erityisesti asiakkaiden omat kokemukset ja näkemykset Askel-hankkeen Espoon osahankkeessa. Keskeisinä käsitteinä tutkimuksessamme olivat pitkäaikaistyöttömyys, kuntouttava työtoiminta, moniammatillinen verkostotyö, siirtymävaiheet ja voimaantumisen.

2 Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat ja keskeiset käsitteet

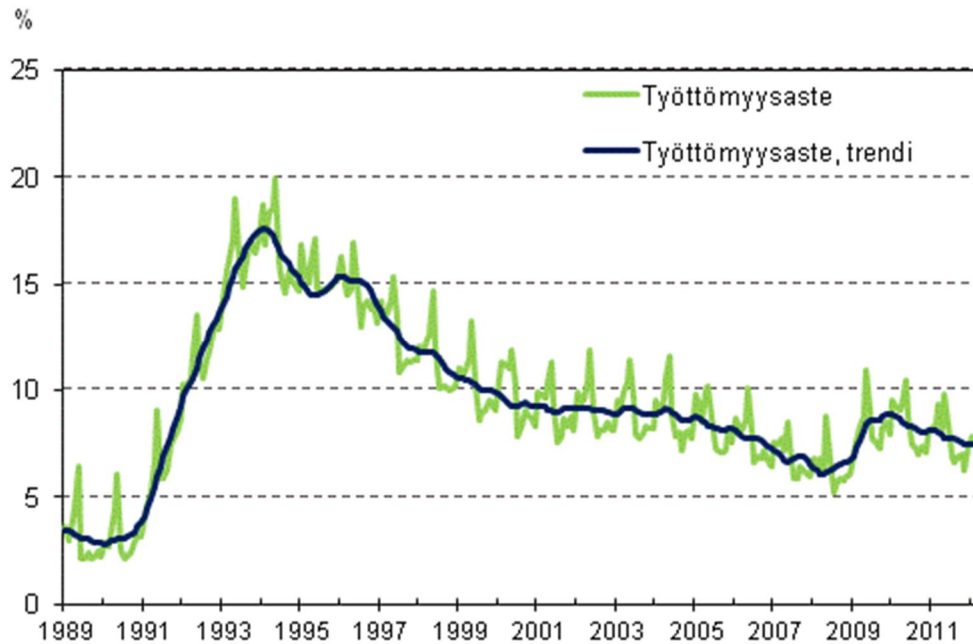
2.1 Työelämän rakennemuutos ja 1990-luvun lama

Suomalaisessa yhteiskunnassa siirtyminen perinteisestä agraariyhteiskunnasta moderniin teollisuusyhteiskuntaan oli suuri rakenteellinen muutos. Maatalouteen perustuvaa yhteiskuntarakennetta seurasi massatuotannon kausi teollisuudessa ja massakulutuksen kausi kulutuksessa. Tällä hetkellä elämme siirtymäkautta massatuotannon kaudesta jälkimoderniin yhteiskuntaan. (Vähätalo 1998, 9-10, 19.) Perinteinen massatuotantoon perustuva tuotanto on vähentynyt rajusti ja kokonaisia tuotannon aloja ja ammatteja on poistunut työmarkkinoilta. Perinteinen tuotantoteollisuus on siirtymässä ja paljolti jo siirtynyt kehittyviin maihin, joissa tuotantokustannukset ovat pienemmät. Puhutaan Kiina-ilmiöstä, joka liittyy tähän kehitykseen. Taustalla vaikuttaa maailmanlaajuinen globalisaatiokehitys.

Tämän viime vuosikymmenien rakennemuutoksen seurauksena suuri joukko ihmisiä on jäänyt työttömiksi teollistuneissa länsimaissa. Näin on tapahtunut myös Suomessa. Massatuotannon aloilta työttömiksi jääneiden uudelleentyöllistyminen on ollut vaikeaa, koska heidän ammattitaitonsa on vanhentunut, eikä sille ole enää käyttöä nykyisillä työmarkkinoilla. Tämä on yksi syy siihen, että Suomeen on syntynyt pitkäaikaistyöttömien joukko, jonka paluu avoimille työmarkkinoille on ongelmallista.

1990-luvulla koettiin taloudellinen taantuma, josta alkaen työttömien määrä on kasvanut pitkälle teollistuneissa maissa, kuten myös Suomessa. Ennen 1990-luvun lamaa työttömiä oli Suomessa hyvin vähän. Maassa vallitsi käytännössä täystyöllisyys. (Melin & Roine 2008.)

Kuvio 1. Työttömyysaste ja työttömyysasteen trendi 1989/02 - 2012/02



Lähde: Tilastokeskus 2012

1990-luvun talouslama Suomessa ajoittui suunnilleen vuosiin 1991- 1996. Pahimmillaan lama oli vuonna 1994. Laman seurauksena työttömien määrä moninkertaistui muutamassa vuodessa. Synkimpänä lamavuonna 1994 työttömiä oli noin 18 % eli noin 460 000 henkilöä. Tämän jälkeen työttömien määrä on laskenut hyvin hitaasti. (Melin ym. 2008.) Tilastokeskuksen mukaan helmikuussa 2012 työttömyysprosentti oli 7,7 %, joka tarkoittaa 204 000 työtöntä henkilöä (Tilastokeskus 2012).

2.2 Työttömän syrjäytymisriski ja sen ehkäiseminen

Pitkäaikaistyötön tarkoittaa henkilöä, joka on ollut työttömänä yli vuoden yhtäjaksoisesti. Viime vuosikymmeninä pitkäaikaistyöttömyydestä on kehittynyt yksi suomalaisen yhteiskunnan suurimmista ongelmista. Ennen 1990-luvun lamaa työttömyysjaksot olivat lyhyitä työvoimapolitiittisten tukitoimien, kuten tukityöllistämisen vuoksi. Laman seurauksena työttömien määrä kasvoi rajusti, jolloin tukityöllistämiseen perustuvaa järjestelmää ei enää pystytty ylläpitämään. Avoimet työmarkkinat eivät tarjonneet työpaikkoja ja tukitoimia ei voitu lisätä. Seurauksena oli työttömyysjaksojen keston piteneminen. (Verho 2005, 92.) Pitkäaikaistyöttömien määrä kasvoi. 1990-luvun lamakaudella työttömiksi joutuneiden työllistyminen on ollut haasteellista ja pitkäaikaistyöttömien määrä on jäänyt pysyvästi korkealle tasolle. Suomeen on muodostunut pitkäaikaistyöttömien joukko.

Syrjäytymisriski on pitkäaikaistyöttömyyden vakavin seuraus. Pitkäaikaistyöttömyys yhdessä muiden yksilön ongelmien kanssa muodostaa suuren riskin syrjäytyä yhteiskunnan perustoiminnoista. Kun monet ongelmat kasautuvat, muodostuu vaikeasti purettava ongelma-vaivayhti. Työttömyys, terveysongelmat, toimeentulo-ongelmat ja velkaongelmat muodostavat usein tilanteen, josta poispääseminen omin avuin on mahdotonta. Pitkäaikaistyöttömillä on tilanteita, joissa yksilö lamaantuu lopulta ongelmataakan alla. Tällöin yksilöllä on suuri syrjäytymisriski. Tilanteesta voi alkaa syrjäytymiskierre, joka johtaa pysyväan syrjäytymiseen työmarkkinoilta sekä yhteiskunnan toiminnoista ja osallisuudesta.

Pitkäaikaistyöttömien syrjäytymiskierteen katkaisemiseksi ja heidän elämäntilanteensa ja hyvinvointinsa parantamiseksi tarvittiin toimenpiteitä yhteiskunnan taholta. Ratkaisuksi luotiin uudenlainen toimintatapa, aktivoiva sosiaalipolitiikka. Kovanen mukaan aktivoivalla sosiaalipolitiikalla pyritään puuttumaan yksilön elämänhallintaa vaikeuttaviin seikkoihin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa (Kovanen 2004). Osallisuuden ja osallistumismahdollisuuksien lisääminen on keskeinen tavoite. Pitkäaikaistyöttömyys sekä riippuvuus työmarkkina- ja toimeentulotuesta pyritään katkaisemaan kuntouttavilla ja aktivoivilla toimenpiteillä. Kuntouttava työtoiminta on tärkeä aktivoivan sosiaalipolitiikan menetelmä.

Kortteisen ja Tuomikosken mukaan työttömällä on kaksi perusongelmaa, joihin on löydettävä vastaus, jotta työtön selviytyy kohtuullisesti tilanteestaan. Ensimmäinen seikka on elämisen mieli ja merkitys eli mikä antaa sisältöä ja merkitystä elämään. Vastauksena tähän voivat olla yhteisölliset suhteet, kuten perhe ja läheiset. Toisena ongelmana on elannon turvaaminen, joka edellyttää riittävää sosiaaliturvaa. (Kortteinen & Tuomikoski 1998, 167.)

Työttömien selviytyminen työ- ja toimintakykyisinä edellyttää sosiaalista kannattelua, joka jakautuu yhteisölliseen ja yhteiskunnalliseen kannatteluun. Yhteisölliset suhteet ovat ratkaisevan tärkeitä etenkin pitkäaikaistyöttömän tilanteessa. Arkielämän arvot, kuten lasten hyvinvointi ja rakkaus, antavat elämälle merkitystä ja mieltä. Työttömät eivät kestä työttömyyden pitkittyessä ilman tällaista sosiaalista kannattelua. Se on tärkeydeltään rahan verrattava asia pitkäaikaistyöttömän elämäntilanteessa. Yhteiskunnallinen kannattelu tarkoittaa taloudellisen selviytymisen turvaamista. Perustoimeentulo tulisi olla sillä tasolla, että yksilön tai perheen talous ei petä. (Kortteinen ym. 1998, 168-169.)

Kortteinen ja Tuomikoski korostavat sosiaalisen kannattelun suurta merkitystä. Jos yhteisöllinen tai yhteiskunnallinen kannattelu pettää pysyvällä tavalla, seurauksena on monenlaista inhimillistä pahoinvointia. Lisäksi työttömän kokemat, toistuvat nöyryytyksen ja häpeän kokemukset aiheuttavat tilanteen, jossa henkilö ei enää osaa luottaa toisiin ihmisiin. Kaikesta tästä seurauksena on sosiaalinen syrjäytyminen. (Kortteinen ym. 1998, 168-169.)

Työttömien työmarkkina-aktiivisuus eli halu työllistyä säilyy hyvin pitkään korkealla tasolla. Työttömien hyvinvointi on alempi kuin työssä käyvillä. Jos työtön olisi työssä, hänen tilanteensa olisi parempi. Sosiaalisia suhteita on enemmän, työssä oleminen antaa elämälle on merkitystä ja taloudellinen toimeentulo on parempi. Työttömän aseman suhteellinen heikkous ja ahdinko motivoivat hakeutumaan takaisin työelämään. (Kortteinen ym. 1998, 180.)

2.3 Keskeiset käsitteet

2.3.1 Pitkäaikaistyöttömyys

Pitkäaikaistyöttömyys tarkoittaa yli vuoden yhtäjaksoisesti kestävästä työttömyydestä. Pitkäaikaistyöttömät ovat usein ikääntyneitä, heikosti koulutettuja henkilöitä, joiden taustalta löytyy myös muita ongelmia, kuten köyhyyttä, terveys-, päihde- tai velkaongelmia. Viime vuosina myös nuorten pitkäaikaistyöttömyys on kasvanut. (Tilastokeskus 2012.)

Pitkäaikaistyöttömyys on kasvanut 1990-luvun laman jälkeen. Pitkäaikaistyöttömiä oli 1980-luvulla noin 10 % työttömistä. Lama-ajan vuosista pitkäaikaistyöttömyys on laskenut, mutta ongelmasta on tullut jatkuva. Tilastokeskuksen mukaan heinäkuussa 2011 pitkäaikaistyöttömiä oli 58 000, joka on noin 22 % työttömistä työnhakijoista. (Tilastokeskus 2012.)

Pitkäaikaistyöttömällä henkilöllä on suuri sosiaalisen syrjäytymisen riski. Pitkäaikainen työttömyys voi vaikuttaa kielteisesti työttömän henkilön hyvinvointiin ja terveyteen. (Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010.) Tätä syrjäytymiskehitystä pyritään ehkäisemään aktiivisella sosiaalipolitiikalla, jonka keskeisin toimintatapa on kuntouttava työtoiminta. Pitkäaikaistyöttömien työttömyyttä pyritään katkaisemaan erilaisilla työvoimaviranomaisten ja sosiaalitoimen aktivointitoimenpiteillä. Pitkäaikaistyöttömiä työllistetään tukitoimenpitein, heille järjestetään työvoimakoulutusta, työharjoittelujaksoja ja vuorottelutyötä. Kuntouttava työtoiminta on keskeinen toimintatapa pitkäaikaistyöttömien aktivoinnissa. (Tilastokeskus 2012.)

2.3.2 Kuntouttava työtoiminta

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta tuli voimaan 1.9.2001. Laissa kunnat veloitettiin järjestämään pitkäaikaistyöttömille aktiivista toimintaa eli kuntouttavaa työtoimintaa. Toiminnalla pyritään parantamaan työttömien henkilöiden työllistymistä avoimille työmarkkinoille ja edistämään osallisuutta yhteiskunnan toimintoihin sekä ehkäisemään pitkäaikaistyöttömyyden aiheuttamaa syrjäytymistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011.)

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle laaditaan aktivointisuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, sosiaalitoimen ja työvoimahallinnon työntekijöiden kanssa. Kuntouttava työtoiminta on

työtä erilaisilla työpajoilla, kierrätyskeskuksissa, järjestöissä tai esim. kunnan sosiaalihuollon yksiköissä. Työtoiminnan jakso kestää kolmesta kuukaudesta kahteen vuoteen. Sen aikana asiakkaan toimeentulona on työmarkkinatuki tai toimeentulotuki sekä 9 euron päiväkorvaus. Kuntouttavasta työtoiminnasta kieltäytyminen johtaa seuraamuksiin, eli työmarkkinatuen menettämiseen määrääjäksi tai toimeentulotuen alentamiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011.) Kuntouttava työtoiminta on keskeisimpiä aktivoivan sosiaalipolitiikan toimintamuotoja työssä pitkäaikaistyöttömien auttamiseksi.

2.3.3 Moniammatillinen verkostotyö

Moniammatillisen yhteistyön käsite tarkoittaa, että ihmisillä on yhteinen tehtävä tai päätös tehtävänään tai ongelma ratkaistavanaan, ja tähän tilanteeseen etsitään ratkaisua yhdessä. Yhteistyöhön saadaan uusia näkökulmia ja tietoa moniammatillisesta toiminnasta. Kaikki tieto ja asiantuntemus pyritään kokoamaan yhteen ja muodostamaan tilanteesta kokonaisvaltainen näkemys ja yhteisymmärrys ratkaisuksi tilanteeseen. (Isoherranen 2004, 13-14.) Verkostot ovat suhteita, jotka yhdistävät ennalta määritellyn joukon ihmisiä, organisaatioita, tapahtumia tai kohteita. Verkostotyö on työntekijän tai työryhmän toimintaperiaate, jossa otetaan huomioon asiakkaan sosiaalinen verkosto kaikissa tilanteissa. (Isoherranen 2004, 16.)

Lochardt-Woodiin (2000, 276-280) viitaten Isoherranen määrittelee, että moniammatillisessa yhteistyössä kaksi tai useampia ammattilaisia käsittelee yhdessä yhteistä ongelmaa. Prosessissa keskitytään asiakkaan tarpeisiin ja työ asiakkaan hyväksi on suunnitelmallista. Jokaisen ammattilaisen on oltava valmis jakamaan asiantuntemuksensa ja tietonsa toisten kanssa tasa-vertaisesti ja kunnioittamaan muiden mielipiteitä. (ks. Isoherranen 2004, 21, 27). Moniammatillisessa yhteistyössä yhden työntekijän asiantuntijuus täydentää ryhmässä toisten asiantuntijoiden osaamista (Isoherranen 2004, 21, 27).

Moniammatillinen verkostotyö tarkoittaa eri toimijoiden välistä yhteistyötä tietyn asian tai tehtävän ympärillä. Kokonaistilanteen huomioiminen on keskeistä. Toimialojen ja organisaatioiden rajoja pyritään ylittämään yhteistyössä tilanteiden vaatimusten mukaisesti. Toimijoista muodostuu verkosto, joka voi tukea ja auttaa toisiaan sekä tuoda oman alansa asiantuntemusta ja tietämystä yhteiseen käyttöön yhteisen ongelman ratkaisemiseksi.

Asiakkaiden ongelmien monimutkaistuminen ja yhteenkietoutuminen ovat aiheuttaneet tarpeen työskennellä yhteistyössä eri ammattilaisten kesken. Ongelmien ratkaisu onnistuu paremmin eri alojen asiantuntijoiden kesken. Pitkäaikaistyöttömällä saattaa olla monenlaisia työttömyyden pitkittymiseen vaikuttavia ongelmia, kuten fyysinen terveys, mielenterveysongelmat, päihdeongelmat, köyhyys ja velkaongelmat. Nämä kaikki yhdessä luovat pitkäaikaisyöttömälle tilanteen, jonka ratkaisemiseen tarvitaan monen eri toimijan asiantuntemusta ja

toimenpiteitä. Moniammatillisella verkostotyöllä pyritään vastaamaan asiakkaan moniongelmaiseen tilanteeseen yhteistyössä asiakkaan ja eri toimijoiden kanssa huomioiden asiakkaan kokonaistilanne.

Pitkäaikaistyöttömyyden parissa toimivat monenlaiset ja paikkakunnittain vaihtelevat toimijat. Verkostoon kuuluvat sosiaali- ja terveystoimi, työvoimahallinto, työvoimanpalvelukeskus, erilaiset työpajat, Kela ja opetustoimi. Lisäksi verkostoon voi kuulua erityistyöntekijöitä esim. mielenterveys- ja päihdepalveluista, palvelu- ja toimintakeskuksia, työttömien omia palveluita, järjestöjen toimintaa ym. Kukin toimija tuo toimintaan oman asiantuntemuksensa ja tietämyksensä. Yhdessä heistä muodostuu moniammatillinen verkosto.

2.3.4 Siirtymävaiheet

Pitkäaikaistyöttömän asiakkaan tilanne kehittyy ja muuttuu ajan kuluessa, ja hän joutuu siirtymään palveluverkostossa palvelusta toiseen. Näitä vaiheita kutsutaan siirtymävaiheiksi. (Karjalainen 1996,186.) Palveluverkosto tarkoittaa kaikkia niitä palveluja ja toimintoja, joilla pyritään ratkaisemaan jokin tietty ongelma tai asiakkaan tilanne, esim. pitkäaikaistyöttömän moniongelmainen tilanne. Palveluverkosto koostuu asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan tilanteen ratkaisemiseksi tarvittavista palveluista.

Sama henkilö on usein asiakkaana monissa palveluissa ja toiminnoissa. Tätä yhteisasiakkuutta kutsutaan moniasiakkuudeksi. Askel-hankkeen Espoon osahankkeessa sama henkilö voi olla asiakkaana 4 - 9 palvelussa. Hän voi olla asiakkaana aikuissosiaalityössä, vammaispalveluissa, työhönvalmennuskeskuksessa, työvoimanpalvelukeskuksessa ja asukastila Kivenkolon asiakkaana. Lisäksi hän voi olla asiakkaana terveyskeskuksessa, mielenterveys- ja päihdepalveluissa, velkaneuvonnassa, Kelassa jne. Palveluverkosto voi olla hyvinkin laaja asiakkaan tarpeiden ja tilanteen mukaan.

Siirtymävaihe tarkoittaa asiakkaan siirtymistä palvelusta toiseen palveluverkostossa. Kun henkilö on asiakkaana laajoissa palveluverkostoissa, siirtyminen palvelujen välillä voi olla ongelmallista. Tilanteen kokonaishallinta on vaikeaa. Palvelut toimivat byrokraattisesti ja palveluiden yhteensovittaminen ja kokonaisuuden hallinta ei välttämättä toimi asiakkaan etujen mukaisesti.

Asiakkaan taloudellisen toimeentulon hallitseminen siirtymävaiheissa palveluverkostossa voi olla haasteellista, esimerkiksi siirryttäessä työhönvalmennuskeskuksen toimintajaksolta toiselle. Työmarkkinatuki ja toimeentulotuki muodostavat asiakkaan toimeentulon perustan. Näitä tukia myönnetään tiettyjen, erillisten säännösten mukaan. Työhönvalmennuskeskuksen toimintajakson aikana asiakas saa työmarkkinatukea. Jakson päätyttyä asiakas saattaa joutua

siirtymään toimeentulotuen varaan, jota myöntää aikuissosiaalityö. Myöhemmin asiakas voi saada päätöksen uudesta toimintajaksosta työhönvalmennuskeskuksessa, jolloin hän siirtyy jälleen työmarkkinatuella. Asiakkaan oman taloudellisen tilanteen hallinta saattaa olla erittäin haasteellista tässä tukiviidakossa ja hän voi jopa pudota välillä tukiverkon ulkopuolelle maksatusten viivästyessä.

2.3.5 Voimaantuminen

Askel-hankkeen keskeisiä tavoitteita on asiakkaiden voimaantuminen. Englanninkielinen ilmaisu empowerment on suomennettu voimaantumiseksi, valtaistamiseksi tai sisäiseksi voimaantumiseksi. Käytämme tässä tutkimuksessamme sanaa voimaantuminen.

Voimaantuminen on laaja käsite. Tuusan mukaan käsitettä voimaantuminen voidaan tarkastella kolmesta näkökulmasta. Toimintamallina voi olla rakenteiden, lähiyhteisöjen ja yhteiskunnallisen muutoksen tavoittelu. Toinen näkökulma on sosiaalityön menetelmin tapahtuva asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus, joka tukee asiakkaan kuntoutumista ja voimaantumista. Voimaantumista voidaan tarkastella myös asiakkaan ja työntekijän omina valtaistumisprosesseina. (Tuusa 2005, 38.)

Tuusa määrittelee Zimmermanniin ja Warschauskyn (1998) viitaten, että yksilön voimaantumisen tavoitteena on hallinnan ja kontrollin tunteen saavuttaminen (Tuusa 2005, 38). Pitkäaikastyöttömän voimaantuminen tarkoittaa esteiden poistamista ammatillisen kehityksen tieltä käyttämällä apuna tavoitteellista toimintaa. Työllistymisen esteet voivat olla henkilökohtaisia tai sosiaalisia. Yksilön mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä pyritään parantamaan tavoitteellisen toiminnan avulla. Pyritään lisäämään yksilön vallankäytön mahdollisuuksia häntä itseään koskevissa asioissa ja vähentämään avuttomuuden kokemuksia ja tunnetta. (Tuusa 2005, 37.)

Siitonen on tutkinut voimaantumisprosessia ja sen osatekijöitä sekä prosessin vahvistumista ja ylläpitämistä. Hänen mukaansa voimaantumisen osa-alueet ovat vapaus, vastuu, arvostus, luottamus, toimintaympäristö ja yhteisö, ilmapiiri sekä myönteisyys. Nämä kaikki vaikuttavat toisiinsa ja ovat merkityssuhteessa keskenään. Ratkaisevat puutteet jossakin osa-alueessa heikentävät tai estävät voimaantumisen kehittymistä ja ylläpitämistä. (Siitonen 1999, 6.)

Siitosen mukaan voimaantumisen kehittymisessä on tärkeää yhteisö, jossa koetaan arvostusta, kunnioitusta ja luottamusta. Tällaisessa turvallisessa ilmapiirissä ihminen uskaltautuu luoviin ratkaisuihin vastuun mukaisesti. Vapaus ja itsenäisyyden kokeminen ovat keskeisiä tekijöitä. Toimintaympäristöön ja yhteisöön liittyvillä kokemuksilla ja näkemyksillä on tärkeä asema

voimaantumisen rakentumisen alkuvaiheesta alkaen ja erityisesti voimaantumisprosessin ylläpitämisessä ja vahvistumisessa. (Siitonen 1999, 6.)

2.4 Pitkäaikaistyötön ja taloudellinen toimeentulo

Perinteinen hyvinvointivaltio on perustunut pitkiin, vakaisiin työsuhteisiin, joista valtaosa kansalaisista on saanut elantonsa. Edelleen tavoitellaan täystyöllisyyttä, joka perustuu vakaisiin työsuhteisiin. (Vähätalo 1998, 22-23.) Työttömyysjaksot on nähty ikään kuin väliaikaisina poikkeustiloina. Vähätalon mukaan suomalainen sosiaaliturvajärjestelmä on perustunut lähtökohtaan, että valtaosa kansalaisista on vakinaisissa, pitkäaikaisissa työsuhteissa, joista he saavat elantonsa. Sosiaaliturvajärjestelmän kehitys ei ole pysynyt mukana kaikkien yksilöiden muuttuvissa tilanteissa. Tämä aiheuttaa ongelmia työttömille. (Vähätalo 1998, 22-23.)

Pitkäaikainen työttömyys aiheuttaa yksilölle suurta huolta taloudellisesta toimeentulosta sekä köyhyyttä. Kun pitkäaikaistyöttömän ansiosidonnainen työmarkkinakorvaus loppuu, työttömän tuloksi jää työmarkkinatuen perusosa. Usein tämä tukimuoto ei riitä työttömän perustoimeentuloon ja seurauksena työttömyyden pitkittyessä on elintason romahtaminen ja köyhyys. Siirtymävaiheissa tukien maksatukset voivat kestää pitkään byrokraattisen palvelujärjestelmän vuoksi. Työtön saattaa jopa jäädä ilman mitään tuloja kohtuuttoman pitkiksi ajoiksi. Kortteisen ja Tuomikosken tutkimuksen mukaan yli 30 prosenttia työttömistä on joutunut olemaan yli kuukauden kokonaan ilman korvauksia (Kortteinen ym. 1998, 162). Toimeentulotukeen ja harkinnanvaraiseen toimeentulotukeen turvautuminen on silloin yleistä ja usein ainoa vaihtoehto. Kuitenkin työttömät tavoittelevat itsellisyyttä ja pyrkivät hallitsemaan omaa talouttaan kulutustasostaan riippumatta. Tilanne, jossa oman taloudellisen tilanteen hallinta pettää ja rahat eivät riitä edes ruokaan eikä kukaan auta, on tavattoman nöyryyttävä kokemus yksilölle. (Kortteinen ym. 1998, 165).

Raunio mukaan taloudellisella perusturvallisuudella on erityisen suuri merkitys pitkäaikaistyöttömien hyvinvoinnille ja selviytymiselle (Raunio 2000, 88). Pitkäaikaistyöttömien toimeentuloturvasa on aukkoja siirryttäessä palveluista toiseen ja toimeentuloturvan taso on riittämätön. Tämä aiheuttaa toimeentulo-ongelmia pitkäaikaistyöttömille. Pitkäaikaistyöttömien näkökulmasta myös palvelujärjestelmä koetaan monimutkaisena ja palvelujen yhteensovittaminen ongelmallisena. (Oksman 2010, 2.)

Raunio mukaan työhön aktivoinnissa kytketään toisiinsa työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin osallistuminen ja oikeus perusturvaan. Toimeentuloturvan saamisen ehtona on aktivoiviin toimenpiteisiin osallistuminen. Kiellettyminen aiheuttaa työttömälle sanktioita, kuten toimeentuloturvan alentamisen tai lakkauttamisen määrääjäksi. Ajattelun taustalla on näkemys, että työttömyysturva sosiaalisena oikeutena johtaa työttömän passiiviseen elämiseen sosiaali-

turvan varassa, jolloin syrjäytyminen yhteiskunnasta syvenee. Tämän ajattelutavan mukaan uskotaan, että velvoittamalla työttömät osallistumaan aktivointitoimenpiteisiin edistetään työttömän integroitumista yhteiskunnan normaaleihin toimintoihin. Samalla oletetaan, että aktivointitoimenpiteet ovat työttömän omaksi eduksi. Työttömän työtaidot ja pätevyys säilyvät, jolloin työllistymismahdollisuudet avoimille työmarkkinoille paranevat ja hän saa merkityksellistä tekemistä elämäänsä. (Raunio 2004, 223-224; Kortteinen ym. 1998, 179.)

Raunio toteaa Stakesin selvitykseen viitaten, että aktivoiviin toimenpiteisiin osallistuneiden kokemusten mukaan toiminnan tavoitteet ovat toteutuneet suhteellisen hyvin. Aktivoinnilla voidaan lievittää syrjäytymistä. Raunio viittaa Kauton (2004) tutkimukseen, jonka mukaan aktivointitoimenpiteisiin osallistuneet työttömät eivät nähneet aktivointitoimintaa negatiivisena viranomaisten puuttumisena elämäänsä ja asioihinsa, vaan osoituksena kiinnostuksesta elämäänsä kohtaan. (ks. Raunio 2004, 226.) Aktivointitoimenpiteet tuottavat parhaan tuloksen, kun työtön henkilö itse on motivoitunut toimintaan ja toiminta on luonteeltaan vapaaehtoista.

Kuitenkin vaarana on, että helpoiten työllistyvät tulevat valituiksi yksittäisiin aktivointitoimiin ja vaikeammin työllistyvät jäävät ulkopuolelle. Yksittäiset aktivointitoimenpiteet voivat valikoida "kerman päältä" kaikista vaikeasti työllistettävistä. Toisin sanoen helpoimmin työllistyvät saavat parempia palveluja kuin vaikeimmin työllistyvät. Näin vaikeimmin työllistyvien tilanne saattaa vaikeutua ennestään ja syrjäytymiskierre jopa syvenee, kun he kokevat jälleen epäonnistuneensa. (Raunio 2004, 226-227.)

2.5 Työn merkitys yksilölle

Suomalaisessa yhteiskunnassa työ on tärkeä arvo ja työn tekemistä arvostetaan korkealle. Työn kautta yksilö osallistuu yhteiskunnan toimintaan ja on arvostettu yhteisönsä jäsen. Jos yksilöllä ei ole työtä, hän ei koe olevansa yhdenvertainen ja arvostettu työssä oleviin verrattuna.

Raunion mukaan työ on tärkeä yhteiskuntaan integroitumisen väline. Työ ei ole vain välttämättömän toimeentulon hankkimisen väline, vaan se laajentaa yksilön sosiaalisia suhteita ja antaa elämiselle merkitystä. Työstä ja työelämästä syrjäytyminen aiheuttaa yksilölle toimeentulo-ongelmien lisäksi hyvinvoinnin heikentymistä monilla osa-alueilla. Varhainen puuttuminen työttömän tilanteeseen estää ongelmien syvenemisen. Aktivointitoimenpiteet ovat tällaista toimintaa. (Raunio 2004, 221-223.)

Työttömyys on raskasta työttömälle. Kokemus on nöyryyttävä ja häpeällinen. Suomalainen työn kulttuuri korostaa itsellistä pärjäämistä ja työn tekeminen on kunnia-asia. "Elämä on

kovaa kaikille, on niin ittestä kiinni, kuinka siinä selviää: toiset selviää, toiset ei." Työttömäksi joutuminen merkitsee henkilökohtaista epäonnistumista, sitä ettei ole pärjännyt. (Kortteinen ym. 1998, 24-25.)

Nöyryytys on alentava loukkaus, joka osuu syvälle omanarvontuntoon (Kortteinen ym. 1998, 35). Irtisanomistilanne voi olla voimakkaan nöyryyttävä kokemus. Häpeä on laajempi käsite kuin nöyryytys. Kun nöyryyttävä kokemus nostaa mieleen aikaisempia samantapaisia kokemuksia, ja nöyryyttävä tilanne latautuu myös niillä, voidaan puhua häpeästä. (Kortteinen ym. 1998, 35.) Pitkäaikaistyöttömällä toistuvat epäonnistumiset työnhaussa ja työpaikoissa pärjäämisessä voivat kehittyä häpeän tunteeksi.

Häpeä ei siis liity tiettyyn tekoon, vaan leimaa kokonaisuutena minää. Häpeää poteva tuntee olevansa huono, kelpaamaton ja heikko. Ikosen ja Rechartin mukaan häpeä liittyy tilanteeseen, jossa tavoitellaan vastavuoroisuutta, mutta oma itse koetaan kelpaamattomaksi. Tästä seurauksena on kääntyminen itseä tai toisia vastaan. Itseä vastaan kääntyminen ilmenee mm. itsetunnon romahtamisena ja toisia vastaan kääntyminen toisten mitätöimisena, häpäisynä tai häpeäraivona. (Kortteinen ym. 1998, 35.) Masennus, ärtyneisyys, päättämättömyys ja tunne siitä, että kaikki käy yli voimien ovat työttömillä selvästi yleisempiä kuin työllisillä. Nämä liittyvät työttömyyden pitkittymiseen ja yleensä vaikeutuvat ajan kuluessa. (Kortteinen ym. 1998, 40.)

Työttömät kertovat usein entisten sosiaalisten suhteidensa vaikeutumisesta. On tunne, että työttömyyden aiheuttamia tuntemuksia ja haavoittuvuuttaan ei saa näyttää, vaan on ylläpidettävä erityistä julkisivua. Tämän seurauksena voi olla sosiaalinen eristäytyminen, koska kanssakäyminen koetaan kiusallisena tai raskaana. (Kortteinen ym. 1998, 63-64.) Nöyryytetty ja häpeää kärsivä työtön voi selviytyä tilanteestaan, jos elämään rakentuu yhteisöllinen tila, jossa työtön kaikkine tuntemuksineen ja piirteineen hyväksytään omana itsenään (Kortteinen ym. 1998, 63-64). Perhe ja läheiset voivat tukea työtöntä hänen vaikeuksissaan. (Kortteinen ym. 1998, 69). Tavoitteena on, että myös yhteiskunnan toimenpiteet, kuten kuntouttava työtoiminta, luovat tilanteen, jossa pitkäaikaistyötön voi kuntoutua.

Sosiaalinen luottamus tarkoittaa luottamusta toisiin ihmisiin, ja uskoa siihen, että ihmissuhteissa vaikuttaa muukin kuin laskelmointi ja raha. Durkheimin teoriaan pohjaavan ajatusperinteen mukaan ihmisyyhteisöjä yhdistävät taloudelliset ja sosiaaliset suhteet sekä niitä jäsentävät arvot, säännöt, velvollisuudet ja moraaliset koodit. Nämä määrittelevät, mikä on oikein ja kohtuullista ja mitä kenellekin kuuluu. Kun yksilö irtoaa tai menettää luottamuksensa siihen, että näillä arvoilla ja säännöillä on merkitystä, yksilön sosiaalinen syrjäytymisprosessi käynnistyy. (Kortteinen ym. 1998, 102-103.)

2.6 Pitkäaikaistyöttömien kokemuksia asiakkuudesta

Sirkku Reponen on tutkinut Espoon kaupungin työllisyyspalvelujen kehittämistä pitkäaikais-työttömistä kootun asiakasraadin avulla. Tutkimuksen nimi on "Me ollaan sellasii huutolais-poikii, ei meidän asioista kukaan välitä.." Kokemuksia Espoon työllisyyspalveluiden asiakasraadista. Tutkimus julkaistiin vuonna 2010. Tutkimus tehtiin Bikva-menetelmällä, joka tarkoittaa vapaasti suomennettuna asiakkaiden osallisuutta laadunvarmistajana. Tutkimuksessa asiakkaat itse määrittivät aiheet, joista he halusivat antaa palautetta. (Reponen 2010, 2.) Tutkimus tuo esiin pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden kokemuksia työllisyyspalveluista asiakasnäkökulmasta. Pitkäaikaistyöttömistä koostuva asiakasraati antoi palautetta Espoon kaupungin työllisyyspalvelujen toiminnasta, sen työmenetelmistä ja työtavoista, mutta voimakkaasti taustalla korostui koko ajan yksilön oma vastuu elämästään ja sen suunnittelusta. (Reponen 2010, 70.)

Asiakkaat toivoivat, että heidät kohdattaisiin ja huomioitaisiin yksilöinä. Asiakkaat halusivat, että heitä kuunnellaan ja otetaan huomioon heidän todellinen tilanteensa palveluita suunniteltaessa. Työmarkkinakykyiseksi kuntoutuminen on pitkäaikainen prosessi, ja asiakkaiden mielestä kuntoutuspalvelut eivät aina ole oikea-aikaisia asiakkaan kannalta. Työntekijöiden koettiin kiirehtivän kuntoutusta, vaikka asiakas ei itse tunne olevansa valmis siirtymään eteenpäin kuntoutumispolullaan. Myös asiakkaan omalla asennoitumisella on vaikutusta. "Oikean virkailijan" tapaamisella koettiin olevan merkitystä. Työllistymisprosessin aikana oma luottotyöntekijä koettiin tärkeänä, jotta omasta tilanteesta voi puhua tarvittaessa tutun työntekijän kanssa. (Reponen 2010, 49.) Työllisyyspalvelujen asiakkaat olivat huolissaan taloudellisesta toimeentulostaan siirtymävaiheissa palveluverkostossa. Asumistuki loppuu, jos asiakas ottaa vastaan lyhyeksi ajaksi palkkatyötä, ja tällä seikalla on vaikutusta moniin asioihin pitkäaikaistyöttömän elämässä. (Reponen 2010, 70.)

Kuntouttavaa työtoimintaa yleisesti asiakkaat pitivät onnistuneena toimenpiteenä, erityisesti korostettiin sen vapaaehtoisuutta. Kuitenkin työtä työpajoilla pidettiin yksitoikkoisena ja toivottiin mahdollisuutta tehdä oikeaa ja tarpeellista työtä. Työn määrään ja mielekkyyteen oltiin osittain pettyneitä. Asiakkaiden toiveena oli porrastettu systeemi kuntoutusprosessin ajaksi. Toivottiin myös pitempiä kuntouttavan työtoiminnan sopimuksia. (Reponen 2010, 49.)

Aikuissosiaalityö sai runsaasti palautetta asiakasraatilaisilta. Palvelujen saatavuus koettiin ongelmalliseksi, erityisesti henkilökohtainen tapaamisaika sosiaalityöntekijälle oli vaikea järjestää. Sosiaalityöntekijän kanssa olisi haluttu keskustella omasta tilanteesta, mutta tuki painottui taloudellisen toimeentulon järjestämiseen. Asiakkaan asian eteenpäin viemisessä koettiin tärkeäksi työntekijän persoona. Kun "oikea tyyppi" löytyi, asiat lähtivät etenemään.

Asiakkailla oli myös hyviä kokemuksia sosiaalityön asiakassuhteistaan. Reponen pohtii, että kiire sosiaalityössä saattaa näkyä asiakkaalle välinpitämättömyytenä. (Reponen 2010, 5.)

Espoon kaupungin oma kuntouttava työtoiminta työhönvalmennuskeskuksessa oli asiakkaiden mukaan hyvää. Työtoiminta koettiin merkityksellisenä ja työntekijät asiantuntevina ja asiakasta arvostavina. Työntekijöitä pidettiin helposti lähestyttävänä ja he pystyivät tukemaan asiakasta hänen työllistymisprosessissaan. (Reponen 2010, 52.) Sen sijaan paljon kielteistä palautetta asiakasraadilta saivat kuntouttavan työtoiminnan ostopalvelut, jota tutkimusaikana järjestivät Työ ja toiminta sekä Espoon Diakoniasäätiö. Asiakkaiden mielestä eri toimijoiden käytännöt asiakkaiden kohtelussa poikkeavat toisistaan ja kokemukset palveluista olivat huonoja. Asiakkaat kritisoivat työnjohtoa, töiden järjestelyä ja työturvallisuudesta huolehtimista. Asiakkaat kokivat, ettei heitä arvosteta, kun heidän asioistaan ei huolehdita. Työ ostopalvelupaikoissa koettiin yksitoikkoiseksi ja työtä oli toisinaan liian vähän. Joissakin tapauksissa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden työtuntimäärät poikkesivat toisistaan ja tämä nähtiin kuntoutujien eriarvoisena kohteluna byrokraattisen järjestelmän epäoikeudenmukaisuuden vuoksi. (Reponen 2010, 56.)

Asiakasraadin mielipiteen mukaan työhallinnon, lähinnä työ- ja elinkeinotoimiston, palvelut olivat "massapalveluita", joissa ei huomioitu asiakkaiden yksilöllisiä, realistisia mahdollisuuksia työllistyä. Ikä, päihdeongelmat tai sairaudet estävät sen, ettei kaikilla ole todellista mahdollisuutta työllistyä avoimille työmarkkinoille. Varsinkin valmentavat työvoimapoliittiset kurssit koettiin turhauttavina. Niitä pidettiin "aikuisten leikkikouluina", joissa ei kiinnitetty huomiota asiakkaan yksilöllisiin suunnitelmiin ja tilanteeseen. Asiakkaat kokivat, että kursiosoitukset tehdään tietämättä heidän todellista fyysistä, psyykkistä ja ammatillista tilannetta. Asiakkuus työ- ja elinkeinotoimistossa koettiin silloin pakoksi työttömyysturvan vuoksi. Asiakkaiden mielestä työvoimapoliittisista kursseista olisi todellista hyötyä, jos ne olisivat monipuolisempia ja ne voisi linkittää asiakkaan jatkosuunnitelmiin ja johonkin ammattialaan. (Reponen 2010, 53.)

Asiakkaat olivat sitä mieltä, etteivät he saaneet työ- ja elinkeinotoimistosta tarpeeksi tietoa eri vaihtoehdoista työllistymisen polullaan. He tunsivat ainakin nimeltä eri työvoimapoliittisia toimenpiteitä, kuten työkokeilu, kuntouttava työtoiminta, työelämävalmennus ja palkkatuettu työ, mutta sitä, miten ja kuka toimenpiteisiin voi osallistua ja millä perusteilla, ei heidän mukaansa ollut heille kerrottu. (Reponen 2010, 53.) Reponen pohtii, että työvoimaviranomaisilla ei ole aina tarpeeksi tietoa kaikista välityömarkkinoiden toimijoista, työpajoista tai projekteista. Tämä saattaa olla syynä tiedon saannin vaikeuteen (Reponen 2010, 54.)

Palveluverkoston toimintaan liittyen asiakkaat toivoivat, että kuntouttavan työtoiminnan työpajakson aikana heidän luonaan kävisi työvoimaohjaaja. Työvoimaohjaajalla toivottiin ole-

van ajantasaisin tieto mahdollisista jatkumahdollisuuksista, kuten palkkatukipaikoista ja ammatillisista kursseista, ja hän voisi auttaa asiakkaan jatkosuunnitelman teossa. (Reponen 2010, 54.)

Työvoiman palvelukeskuksen moniammatillisista palveluista oli kokemusta vain osalla asiakasraadin jäsenistä. He kokivat, että siirtyminen työvoimanpalvelukeskuksen asiakkaaksi oli saanut heidän asiansa etenemään positiiviseen suuntaan. Palvelut koettiin yleisesti hyvinä ja sosiaalitoimen ja työhallinnon yhteistyötä pidettiin toimivana. Kuitenkin yhteydenpidossa lähityöntekijään koettiin ongelmia ostopalveluna toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan kohdalla. Myös tiedonkulku Kelan ja työvoiman palvelukeskuksen välillä ei aina toiminut maksatuksen osalta, ja asiakkaat joutuivat odottamaan työtoimintarahojaan kohtuuttoman kauan. (Reponen 2010, 54-55.)

Asiakasraati antoi Kelalle yleisesti hyvää palautetta. Erityiskiitosta saivat Kelan sähköiset palvelut, jotka koettiin nopeiksi ja helpoiksi käyttää. Kielteisenä palautteena asiakasraati toi esiin Kelan eri toimipisteiden erilaiset toimintakäytännöt. Eri toimipisteistä voi saada erilaisia ohjeita samasta asiasta, ja tämä aiheuttaa ongelmia asiakkaalle. (Reponen 2010, 55.)

Asiakasraadin mukaan työmarkkinakykyiseksi kuntoutumisprosessissa asiakkaan oma motivaatio ja tahto ovat oleellisia. Ketään ei voi pakottaa muuttumaan, kun pyritään muutokseen ja työllistymiseen. Työntekijöiltä toivottiin uskoa asiakkaan omiin voimavaroihin ja kykyä asiakkaan kohtaamiseen yksilöllisesti. On huomioitava, että samankin asiakasryhmän sisällä on eroavaisuuksia ja kaikki palvelut eivät sovi kaikille. Asiakkaalta voi puuttua kykyjä, mutta oikea-aikaisella tuella pitkäaikaistyötöntä asiakasta voidaan auttaa työllistymisen polulla eteenpäin. (Reponen 2010, 70.)

2.7 Yhteistyö työelämäkumppaneiden kanssa

Tutkimuksemme toteuttamiseen kuului oleellisena osana yhteistyö työelämäkumppaniemme kanssa. Kun tulimme mukaan Askel-hankkeeseen, oli hankkeen työskentely jo lähestymässä loppuvaihetta. Siitä huolimatta pääsimme hyvin mukaan yhteiseen työskentelyyn. Meidät perehdytettiin hyvin hankkeen toimintaan ja koko oman tutkimusprosessimme ajan yhteistyömme työelämäkumppaneiden kanssa Askel-hankkeessa oli tiivistä ja antoisaa. Alkuvaiheessa kävimme tutustumassa Askel-hankkeen toimijoiden toimipisteisiin. Vierailimme Työhönvalmennuskeskuksessa, Espoon työvoiman palvelukeskuksessa, asukastila Kivenkolossa ja Espoonlahden sosiaalitoimistossa. Osallistuimme säännöllisesti hankekokouksiin, joita oli tutkimuksen aikana viisi. Kokouksissa seurassimme hankkeen etenemistä. Tutustuimme hanketyöntekijöihin ja saimme heiltä paljon tietoa ja hyviä ehdotuksia omaan tutkimukseemme. Oma tutkimus-

työmme ja sen käytännön järjestelyt olivat usein keskeisinä aiheina kokouksissa. Pidimme myös yhteyttä sähköpostitse työelämäkumppaneihin.

Joulukuussa 2011 Askel-hankkeen toimijat tekivät yhteisen retken hankkeen päättyessä. Meillä oli mahdollisuus osallistua tähän retkeen, jolla tutustuttiin Parik-säätiön toimintaan Kouvolassa. Parik-säätiö järjestää kuntouttavaa työtoimintaa pitkäaikaistyöttömille, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä kehitysvammaisille. Koko päivän kestävä retken aikana saimme tietoa Parik-säätiön toiminnasta ja pääsimme tutustumaan kuntouttavan työtoiminnan eri alueisiin ja työpisteisiin. Meille esiteltiin Parik-säätiön historiaa ja keskeisimmät toimintamuodot ja tavoitteet. Tutustuimme eri kuntouttavan työtoiminnan toimintoihin, kuten työpa-joihin. Oman tutkimuksemme kannalta oli hyödyllistä nähdä sosiaalisen työllistämisen ja kuntouttavan työtoiminnan erilaisia malleja muuallakin Suomessa. Parik-säätiön toimintaan tutustuminen laajensi näkökulmaamme kuntouttavasta työtoiminnasta ja sosiaalisesta työllistämisestä. Lisäksi Parik-säätiön retkelle osallistumisen myötä tutustuimme lähemmin hankekumppaneihimme.

Osallistuimme myös Askel-hankkeen loppuseminaariin, joka järjestettiin joulukuun 2011 alussa Espoossa. Loppuseminaariin osallistuivat Askel-hankkeen toimijat ja seminaarissa käsiteltiin Askel-hankkeen toimintaa ja tuloksia. Lisäksi erään Askel-hankkeen asiakkaan työllistymisprosessia käytiin läpi ja hän itse osallistui seminaariin. Me esitimme loppuseminaarissa oman tutkimuksemme alustavat tulokset Askel-hankkeesta asiakasnäkökulmasta (Liite 3). Hankekumppanit pitivät saatuja tuloksia kiinnostavina ja kehittämiskelpoisina tulevaisuutta ajatellen. Saimme hankekumppaneilta hyviä kommentteja ja mielipiteitä, jotka auttoivat meitä eteenpäin tutkimustyössämme.

3 Tutkimuksen toteuttaminen

3.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksemme tarkoituksena oli tuottaa uutta tietoa palveluverkoston toimivuudesta asiakkaan näkökulmasta Askel-hankkeessa.

Tutkimuskysymykset ovat:

- 1 Mitä asiakkaat kertovat asiakaskokemuksistaan Askel-hankkeen aikana?
- 2 Miten Askel-hankkeessa mukana oleminen on hyödyttänyt asiakkaita?
- 3 Mitä onnistumisen kokemuksia asiakkailla on ollut?

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on laaja käsite, jota käytetään kuvaamaan monia, erilaisia tutkimusperinteitä ja tutkimustapoja. Näille kaikille voidaan löytää yhteisiä, tyypillisiä piirteitä. Laadullisessa tutkimuksessa kuvataan todellista elämää, joka on hyvin monimuotoista. Tapahtumat vaikuttavat toinen toisiinsa samanaikaisesti, jolloin voidaan löytää hyvin monimuotoisia suhteita tapahtumien välillä. Laadullisessa tutkimuksessa on tavoitteena kuvata tutkimuskohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tiedonhankinta on kokonaisvaltaista ja aineiston kokoaminen tapahtuu todellisissa tilanteissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157-158, 160.)

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään löytämään tai paljastamaan tosiasioita, ei todistamaan olemassa olevia väittämiä. Objektivisuutta ei ole mahdollista saavuttaa, sillä tutkijan omat arvolähtökohdat vaikuttavat aina tutkittavan ilmiön tulkintaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 157.) Kysymys "miten minä voin ymmärtää toista?" on perustavanlaatuinen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 68). Laadullisen tutkimuksen tulokset ovat ehdollisia selityksiä, jotka rajoittuvat aina johonkin aikaan ja paikkaan (Hirsjärvi ym. 2007, 157).

Laadullisessa tutkimuksessa ihminen on tärkein tiedonkeruun väline. Tutkijan omat havainnot ja keskustelut tutkittavien kanssa ovat keskeisiä eikä tietoja hankita erilaisilla mittausvälineillä. (Hirsjärvi ym. 2007, 160.) Laadullisessa tutkimuksessa aineiston hankinta on harkinnanvaraista ja tarkoituksenmukaista. Aineiston määrä on varsin pieni ja se pyritään analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti. Keskeistä on aineiston laatu, ei aineiston määrä. Vahva teoreettinen perusta on tärkeä tekijä, joka ohjaa harkinnanvaraisen aineiston hankintaa. (Eskola & Suoranta 2003, 18.)

Laadullisessa tutkimuksessa suositaan metodeja, joissa tutkittavan näkökulmat ja "ääni" pääsevät esille. Menetelminä käytetään erilaisia haastatteluja, kuten teema- ja ryhmähaastatteluja, sekä osallistuvaa havainnointia tai dokumenttien ja tekstien diskursiivista analyysia. (Hirsjärvi ym. 2007, 160.)

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään aineistolähtöistä eli induktiivista analyysia, joka tarkoittaa teorian rakentamista empiirisestä aineistosta käsin. Lähtökohtana ovat yksittäiset havainnot, joista päädytään yleisiin merkityksiin. Lähtökohtana on aineiston yksityiskohtainen tarkastelu sen sijaan, että testataan teoriaa tai hypoteeseja. Tuloksina tavoitellaan odottamattomia seikkoja. (Hirsjärvi ym. 2007, 160, 260; Eskola ym. 2003, 18.) Laadullisessa tutkimuksessa kirjoittamisella on merkittävä asema. Tutkija analysoi havaintoaineistoa tavoitteenaan löytää siitä yleisiä merkityksiä, selityksille ja teoreettisia näkemyksiä. (Hirsjärvi ym. 2007, 260.)

3.2 Haastattelu ja teemahaastattelu

Keräsimme tutkimukseemme aineistoa haastattelujen avulla. Haastattelu on suosittu tiedonkeruutapa silloin, kun halutaan saada kuva haastateltavien ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista (Hirsjärvi & Hurme, 2010, 41). Haastattelu on keskustelu, jossa on etukäteen määritelty tarkoitus. Haastattelu on ennalta suunniteltua päämäärähakuista toimintaa ja se tähtää informaation keräämiseen. Haastattelun tavoitteena on, että tutkija saa luotettavaa tietoa tutkimusongelman kannalta tärkeitä alueista. Ominaista haastattelulle on, että haastattelija tuntee oman roolinsa, mutta haastateltava oppii sen haastattelun kuluessa. On tärkeää, että haastateltava voi luottaa siihen, että annettuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti. (Hirsjärvi ym. 2010, 42-43.)

Teemahaastattelussa keskustelun aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. (Hirsjärvi ym. 2007, 203.) Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne ja teemoista on tarkoitus keskustella vapaamuotoisesti. Jokaisen haastateltavan kanssa käydään läpi ennalta sovittuja teemoja. Kaikkien kanssa ei tarvitse puhua samoista asioista samassa laajuudessa. Tutkijoilla on mukanaan teemahaastattelussa yleensä vain lyhyet muis-tiinpanot käsiteltävistä teemoista, jotta tutkijat voivat keskittyä paremmin keskusteluun. Teemojen lisäksi voidaan käyttää apukysymyksiä tai avainsanoja, ellei riittävää keskustelua muuten synny. Teemahaastattelussa ei anneta suoria vastausvaihtoehtoja, vaan rohkaistaan haastateltavia puhumaan esitetyistä teemoista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimushaastatteluissa kokosimme aineistomme teemahaastattelulla. Valitsimme haastattelumuodoista teemahaastattelun, koska saimme siten parhaiten esille tutkittavien aidot ja syvällisemmätkin kokemukset. Teemahaastattelu edellyttää aikaisempaa perehtymistä haastateltavien tilanteeseen. Saimme tietoa haastateltavista Askel-hankkeen työelämäkumppaneiltamme. Haastateltavien käyttämät palvelut Askel-hankkeen palveluverkostossa oli koottu kaavioiksi. Kun tutustuimme kunkin haastateltavan asiakkaan kaavioon etukäteen ennen haastattelutilannetta, pystymme paremmin seuraamaan ja ymmärtämään haastateltavan kertomusta kokemuksistaan Askel-hankkeessa.

Pyrimme luomaan haastattelutilanteista rentoja ja vapaamuotoisia, jotta keskustelu sujuisi helposti ja luontevasti. Pyrimme haastattelussamme selkeyteen ja yksinkertaisuuteen. Pääteemojen lisäksi varasimme apukysymyksiä ja avainsanoja, joilla pystyimme tarvittaessa edistämään keskustelun kulkua. Toteutimme haastattelun konkreettisia kysymyksiä ja ilmaisuja käyttäen.

Haastatteluteemat pohjautuivat tutkimuskysymyksiimme. Suunnittelimme haastattelurungon, johon hahmottelimme pääteemat sekä syventävät apukysymykset ja avainsanat.

Teemat, joita käsitteimme haastatteluissa olivat:

- 1 Kokemukset Askel- hankkeessa
- 2 Hyödyt Askel-hankkeessa mukana olemisesta
- 3 Onnistumisen kokemukset

Kun tutkimussuunnitelmamme oli hyväksytty, haimme tutkimusluvan tutkimuksellemme Espoon kaupungilta. Tutkimusluvan myöntämisen jälkeen aloitimme tutkimusmateriaalin hankintavaiheen.

Haastateltavat valittiin Askel-hankkeen Espoon osahankkeessa mukana olevista 13 asiakkaasta. He olivat pitkäaikaistyöttömiä, eri-ikäisiä miehiä ja naisia. Osa heistä on maahanmuuttajia, osa kantasuomalaisia. Tutkimuksen haastateltavien lukumäärään ja valintaan emme pystyneet itse vaikuttamaan. Askel-hankkeen työelämäkumppanit valitsivat Askel-hankkeen asiakkaista henkilöt, jotka mahdollisesti voisivat suostua tutkimukseen ja olisivat sopivia haastateltavia. Tässä huomioitiin asiakkaiden terveydellinen tilanne ja elämäntilanne.

Tutkimuksessamme ensimmäinen yhteyden ottaminen haastateltaviin tapahtui työelämäkumppanien toimesta sen vuoksi, että tietosuojalainsäädäntö kieltää työntekijöitä luovuttamasta asiakastietoja ulkopuolisille ilman asiakkaan suostumusta. Kunkin Askel-hankkeen asiakkaan oma työntekijä otti yhteyttä asiakkaaseensa ja tiedusteli kiinnostusta ja halua osallistua tutkimukseemme. Työntekijä kertoi alustavasti perustiedot tutkimuksesta. Jos asiakas suostui, me saimme työntekijältä asiakkaan yhteystiedot. Asiakkaista kuusi halusi osallistua tutkimukseen. Tavoitteemme oli saada vähintään kuusi haastateltavaa, joten tavoitteemme täyttyi. Työntekijöiltä saimme tässä vaiheessa vain haastateltavien etunimet ja puhelinnumerot. Tutkimuksessamme työelämäkumppanit ikään kuin tekivät haastateltaville alkukartoituksen, mistä me sitten jatkoimme.

Kuulan mukaan haastattelua sovittaessa on hyvä muistuttaa haastateltavia siitä, että tutkimukseen osallistuminen on täysin luottamuksellista ja tutkittavia ei ole tarkoitus tunnistaa tutkimuksesta. Vapaaehtoisuutta tulee myös painottaa. Lisäksi on tärkeää kertoa tutkittaville etukäteen, millaisesta tutkimuksesta on kysymys, miten heidän tulee varautua tutkimukseen. Tärkeää on kertoa haastatteluun osallistujille, kauanko haastattelu suunnilleen kestää. (Kuula 2006, 106-107.)

Kuula toteaa, että tutkittaville on hyvä kertoa heidän motivoimisekseen, millaista uutta tietoa tutkimuksella tavoitellaan ja miten saavutettavia tutkimustietoja voidaan tulevaisuudessa hyödyntää. Tarkkaa tutkimusasetelmaa ei tarvitse kertoa, mutta pääaiheet on kerrottava,

jotta tutkittavat voivat tehdä päätöksensä tutkimukseen osallistumisesta. Pääaiheiden kertominen on erityisen tärkeää varsinkin silloin, kun tutkitaan arkaluonteisia asioita. Toisinaan on hyvä tarjota mahdollisuutta tutustua tutkimussuunnitelmaan, mikäli haastateltavat kaipaavat tarkempaa tietoa. (Kuula 2006, 105.)

Otimme yhteyttä puhelimitse neljään haastateltavaan. Kahden maahanmuuttajahaastateltavan kohdalla yhteydenotto tapahtui kieliongelmiensa vuoksi Kivenkolon asukastilan työntekijän toimesta, jolloin hän sopi haastatteluajat Kivenkoloon. Omissa yhteydenottoissamme sovimme haastatteluajankohdat ja haastattelupaikat. Kerroimme, mistä tutkimuksessa on kyse, sekä miten ja mihin tutkimuksesta saatuja tietoja käytetään. Kerroimme haastateltaville, että haastattelu on vapaamuotoista keskustelua Askel-hankkeeseen liittyvistä teemoista. Kerroimme, että haluaisimme ensisijaisesti nauhoittaa haastattelun, mikäli haastateltava antaa siihen luvan. Ellei hän halua nauhoitusta, voimme kirjoittaa muistiin keskustelussa esiin tulleet asiat. Kaikki suostuivat haastattelujen nauhoittamiseen. Painotimme jo ensimmäisessä puhelinkeskustelussa, että tutkimus on luottamuksellinen ja vapaaehtoinen, ja että tutkittavien nimet eivät tule missään vaiheessa esille. Lisäksi kerroimme, että haastattelun yhteydessä tarjoamme kahvia tai teetä sekä kahvileipää. Tarjoilu oli ikään kuin palkinto tutkimukseen osallistumisesta. Haastateltavat tuntuivat arvostavan tarjoilua.

Toteutimme haastattelut lokakuussa 2011 viikoilla 42 ja 43. Haastattelupaikkoina olivat kolmen haastateltavan kohdalla oma koti ja kolmen haastateltavan kohdalla Kivenkolon asukastila Espoonlahdessa. Haastateltavat edustivat monipuolisesti erilaisia ryhmiä. Kolme heistä oli miehiä ja kolme naisia. Haastatellut olivat iältään arviolta noin 25-55 -vuotiaita. Tarkkoja ikätietoja emme heistä saaneet, vaan kukin kertoi itsestään, mitä halusi meille kertoa. Haastateltavien joukossa oli kolme maahanmuuttajaa, joista kaksi naista ja yksi mies. Loput kolme olivat kantasuomalaisia, joista kaksi oli miestä ja yksi nainen.

Kaikki kuusi haastattelua sujuivat hyvin. Yleisesti haastatellut kertoivat avoimesti tilanteestaan ja kokemuksistaan Askel-hankkeessa. Nauhoitimme kaikki haastattelut. Haastattelutilanteessa keskityimme molemmat haastatteluun emmekä juurikaan kirjoittaneet muistiinpanoja. Jokaisen haastattelun jälkeen kävimme läpi yhdessä ajatuksiamme ja kirjasimme ne haastattelupäiväkirjaan.

Yhdessä haastattelussa oli ongelmia kielivaikeuksien vuoksi. Haastateltava puhui huonosti suomen kieltä. Emme saaneet tulkkia haastattelutilanteeseen, vaan Kivenkolon työntekijä toimi avustajana. Kieli- ja kulttuurivaikeuksien vuoksi kysymykset muodostuivat yksinkertaisiksi ja johdatteleviksi. Otimme kysymyksien johdattelevuuden ja haastateltavan erilaisen kulttuuritaustan huomioon tämän haastattelun analyysissä. Kuitenkin haastattelu antoi hyvän maahanmuuttajan näkökulman tutkimukseemme.

Jokaisessa haastattelussa tarjosimme kahvia tai teetä ja kahvileipää kiitokseksi haastatteluun osallistumisesta. Tämä osoittautui hyväksi tavaksi tutustua ja aloittaa haastattelut. Kaikki haastateltavat olivat hyvin motivoituneita osallistumaan ja kertoivat laajasti ja avoimesti omasta taustastaan sekä kokemuksistaan ja mielipiteistään Askel-hankkeessa. Aistimme joidenkin haastattelujen kohdalla, että haastattelu oli joillekin päivän kohokohta, joka toi vaihtelua arkeen. Kaikki haastatellut tuntuivat arvostavan sitä, että heidän tilanteestaan ja mielipiteistään oltiin kiinnostuneita ja he saivat kertoa niistä meille.

3.3 Aineiston analyysi

Kun olimme haastatelleet kaikki kuusi asiakasta, aloitimme aineiston analyysivaiheen. Käytimme tutkimusaineistomme analyysimenetelmänä teemoittelua. Braun ja Clarke toteavat, että teemoittelu on paljon käytetty aineiston analyysitapa, mutta siitä huolimatta ei ole selkeästi määritelty, mitä teemoittelu on ja miten se tapahtuu käytännössä. (Braun & Clarke, 2012, 6.) Monista analyysitavoista löytyy piirteitä, jotka ovat teemoitteluun kuuluvia. Sisällysanalyysi ja diskurssianalyysi ovat lähellä teemoittelua. (Braun ym. 2012, 7.)

Induktiivisessa analyysissä teemoittelun lähtökohtana ovat aineisto ja siitä tehdyt havainnot. Induktiivinen analyysi on menetelmä, jossa saatuja havaintoja ei yritetä sovittaa ennalta määriteltyihin kehyksiin tai tutkijan ennakkokäsityksiin. Deduktiivisessä analyysissä lähtökohtana ovat tutkijan teoreettinen tai analyttinen kiinnostus aiheeseen tai tutkimusalueeseen. (Braun ym. 2012, 12.) Oman tutkimuksemme analyysi oli lähinnä induktiivinen eli aineistolähtöinen, jossa etenimme päättelyssä havainnoista johtopäätöksiin.

Hirsjärvi ja Hurme määrittelevät teemoittelun siten, että analyysivaiheessa tarkastellaan aineistosta esiin nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä useille haastateltaville. Nämä piirteet voivat pohjautua haastattelussa käytetyille teemoille. Lisäksi tarkastellun kohteena ovat myös muut haastatteluissa ilmenneet teemat ja eri teemojen väliset yhteydet. Tutkijat tulkitsevat haastateltavien puhetta ja esiin nousseet teemat perustuvat tutkijoiden tulkintoihin. Eri haastatellut puhuvat samoista seikoista eri sanoin ja tutkija koodaa nämä seikat samaan teemaan kuuluviksi. (Hirsjärvi ym. 2010, 173.) Koodaamalla yksittäisistä havainnoista voidaan muodostaa suurempia kokonaisuuksia eli teemoja. Teemoja voidaan vielä tiivistää tyypeiksi, joiden perusteella pystytään päättelemään, mitkä ovat tyypillisiä elementtejä aineistossa. Tavoitteena on löytää koko tutkimusaineistolle keskeisiä ja olennaisia piirteitä. (Saaranen-Kauppinen ym. 2006).

Tutkimusaineistomme olivat kuuden Askel-hankkeen asiakkaan nauhoitetut haastattelut, jotka kestivät yhteensä noin kuusi tuntia. Eskolan ja Suorannan mukaan teemoittelu sopii

aineiston analyysimenetelmäksi silloin, kun halutaan nostaa aineistosta esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja. Näin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa. (Eskola & Suoranta 2003, 174-175.) Teemoja voivat olla esim. asiat, joita haastateltavat korostavat tai pitävät merkityksellisinä tai joihin he toistuvasti palaavat. Omassa tutkimuksessamme halusimme löytää haastatteluista yhteisiä ja keskeisiä teemoja haastateltujen kokemuksista Askel-hankkeessa. Näiden teemojen avulla etsimme vastauksia tutkimuskysymyksiimme.

Aluksi koko tutkimusaineistosta pyritään löytämään ja erottelemaan tutkimusongelman kannalta oleelliset asiat. Haastatteluvastaukset voidaan järjestää teemoittain, joiden perusteella analyysia jatketaan ja tehdään johtopäätöksiä myös aiheeseen liittyvään teoriaan nojautuen. (Eskola ym. 2003, 174-175.) Joissakin tapauksissa analyysin jäsenyyksen perustana voidaan käyttää haastattelurunkoa. (Eskola ym. 2003, 179.) Omassa tutkimuksessamme haastattelurungon perusteemat olivat selkeä lähtökohta jäsenyykselle. Haastatteluteemamme pohjautuivat tutkimuskysymyksiimme. Tutkimuskysymykset olivat: mitä asiakkaat kertovat asiakaskokemuksistaan Askel-hankkeen aikana, miten Askel-hankkeessa mukana oleminen on hyödyttänyt asiakkaita ja mitä onnistumisen kokemuksia asiakkailta on ollut. Haastatteluteemat olivat: kokemukset Askel-hankkeessa, hyödyt Askel-hankkeessa mukana olemisesta ja onnistumisen kokemukset.

Analysoimme aineiston kuuntelemalla haastatteluja ja litteroimalla haastattelut osittain. Kuuntelimme kaikki haastattelut kokonaisuudessaan läpi yhteensä viisi kertaa. Litteroimme aineistosta haastattelujen vastauksia ja pyrimme jäsentämään niitä aineistosta hahmottuvien teemojen ympärille. Eskola ja Suoranta viittaavat Savolaiseen (1991, 454), jonka mukaan sitaatit voivat toimia aineistoa kuvaavina esimerkkeinä (Eskola ym. 2003, 174-175). Runsas sitaattien käyttö antaa lukijalle mahdollisuuden arvioida itse, ovatko tutkijan tekemät tulkinat järkeviä ja loogisia johtopäätöksiä haastatteluvastauksista. (Eskola ym. 2003, 180.) Eskola ja Suoranta painottavat, että teemoittelua ei tule jättää pelkäksi kokoelmaksi aineistosta poimittuja sitaatteja, vaan analyysia on jatkettava tästä eteenpäin. (Eskola ym. 2003, 174-175.)

Aloitimme kuuntelemalla haastatteluja ja etsimällä haastatteluista vastauksia, jotka liittyivät haastatteluteemoihin tai antoivat vastauksia tutkimuskysymyksiin. Me molemmat kuuntelimme haastatteluja erikseen ja teimme molemmat muistiinpanoja vastauksista teemoihimme ja kysymyksiimme sekä litteroimme oleellisia haastatteluvastauksia. Sen jälkeen yhdistimme muistiinpanomme ja vertailimme huomioitamme. Monet haastatellut puhuivat samoihin teemoihin liittyvistä asioista omassa elämässään ja kokosimme samoihin teemoihin liittyvät vastaukset yhteen eli teemoittelimme aineistoa alustavasti haastatteluteemojen mukaan. Tämän jälkeen kuuntelimme haastatteluja vielä uudelleen ja etsimme edelleen olennaista, tutkimus-

teemoihin liittyvää tietoa. Jatkoimme aineiston teemoittelua yksityiskohtaisemmiksi ja selkeämmiksi teemoiksi. Näin teemoittelimme aineiston siten, että saimme tutkimuskysymyksiimme vastauksia. Haastateltujen henkilöiden ääni pääsi aidosti kuuluviin, koska tutkimustulosten lainaukset litteroimme huolellisesti ja sanasta sanaan haastatteluvastauksista.

Esimerkiksi, kun haastatteluteemanamme oli haastateltujen kokemat hyödyt Askel-hankkeessa, he kertoivat haastatteluissa hyödyistä hyvin eri vaiheissa ja erilaisissa asiayhteyksissä. Poimimiamme vastauksia, jotka käsittelivät koettuja hyötyjä, olivat seuraavat:

1. "Itseasiassa tää, et mä olin siellä töissä, että se antoi voimaa elämään. Ja pyrkimistä eteenpäin."
2. "Et nyt kun on sitten tää .-- "Jaa että ihan opiskelemaan". Kaikki kyl ollu, mun niinku sukulais- ja tuttavapiiristä todella niinku, että jaa, tähän on mielenkiintosta. Että kun sitä itse arvostaa. -- Että nyt on kiva, ku sitten muutkin arvostais sitä mitä sä teet."
3. "Aika mukavat oli kaikki työkaverit. -- Jos tarvitsit apua, niin aina ne autto hyvällä mielellä. Ja nekin oli tyytyväisiä, kun mä olin siellä töissä."
4. "Kyllä me niinku motivoidaan toisiamme ja autetaan. Et siinä on paljon niin kuin sitä yhteistyötä." (opiskelukavereista kerrottua)
5. "Mulla se niinku itsetunto kasvais siinä, että ihan pystyis alottamaan oman, jonkin pienimuotoisen yrityksen.."
6. "Mielialaa niinku nostaa, kun on päässy tekemään jotain omaa.."
7. "Mielialaa on nostanu itellä."

Teemoittelimme nämä Askel-hankkeen haastateltujen kokemiksi hyödyiksi, joita olivat

- työhön tai opiskelemaan pääseminen antoi voimaa elämään (1 ja 2)
- sosiaalinen verkosto laajeni uusista ihmissuhteista (3 ja 4)
- mielialan nousi (6 ja 7)
- itsensä arvostaminen nousi (2 ja 5).

→ Tiivistimme hyödyiksi

- työhön tai opiskelemaan pääseminen
- sosiaalisen elämän laajeneminen
- itsetunnon nousu.

→ Askel-hankkeessa mukana olemisesta seurasi haastatellulle hyötyjä, joiden seurauksena oli voimaantuminen ja myös elämänhallinnan paraneminen.

- voimaantuminen

4 Tutkimustulokset

Yleisesti haastateltujen henkilöiden kokemukset Askel-hankkeen asiakkuudesta olivat positiivisia. Kaikki kokivat saaneensa apua ja tukea tilanteeseensa. Kaikkien elämäntilanne oli parantunut Askel-hankkeen aikana ja he olivat suhteellisen tyytyväisiä nykyiseen tilanteeseensa verrattuna aikaisempaan.

4.1 Haastateltujen kokemuksia Askel-hankkeessa

4.1.1 Alkuvaiheesta eteenpäin

Kaikki haastatellut olivat olleet mukana työelämässä ennen ajautumistaan pitkäaikaistyöttömiksi. He toivat esiin monenlaisia syitä, miksi he olivat joutuneet pois työelämästä ja miksi työttömyys oli muuttunut pitkäaikaistyöttömyydeksi. Haastateltujen taustatilanteena oli mielenterveyteen tai fyysiseen terveyteen liittyviä sairauksia, kuten masennukseen sairastuminen, allergian puhkeaminen tai hallitsematon päihteiden käyttö. Sairaasta perheenjäsenestä huolehtiminen ja muu perhetilanne olivat luoneet tilanteita, joissa työelämästä jouduttiin jäämään kotiin. Myös irtisanominen ja sen jälkeiset ongelmat olivat johtaneet pitkäaikaiseen työttömyyteen.

Haastateltujen elämässä ei ollut vain yhtä, pitkäaikaistyöttömyyteen johtanutta syytä, vaan heidän tilanteensa oli moniongelmainen. Työttömyyden pitkittyessä myös ongelmat lisääntyvät ja kasaantuivat. Terveys- ja perheongelmien lisäksi taloudellinen tilanne oli usein tiukka, kun ansiotulot puuttuivat. Maahanmuuttajilla kieliongelmat vaikeuttivat työllistymistä ja myös suomenruotsalaisilla suomen kielen kanssa saattoi olla haastavia tilanteita.

Yhteinen piirre haastatteluun osallistuneilla oli se, että he itse olivat hyvin motivoituneita. Kaikki haastatellut halusivat kovasti työllistyä ja motivaatio työllistymisen toteuttamiseen oli

voimakas. Pitkäaikainen kotona oleminen ja mielekkään tekemisen puute saivat haastatellut etsimään uutta sisältöä ja tarkoitusta elämäänsä. Opiskelu ja kuntouttava työtoiminta olivat väyliä työllistyä ja näitä Askel-hanke pystyi tarjoamaan heille.

”Ensin ei ollu töitä. Emmä ajattele töitä, mä ajattelen vain harjoittelupaikka. Sitten on ollut töitä, se oli tosi hyvä. -- Koska mä ajattelin, minä haluaisin vain harjoittelupaikan. Ei ollu mitään. Ja mä ajattelin, että sitten, kun tämä projekti, niin mä voin löytää jotain töitä.”

”Ja sit soitettiin ja sanottiin, ett kaavotettais tää mun tilanne. Ja sit katottais että mitä, löytyykö työtä, löytyykö opiskelupaikkaa, löytyykö jotain. Et mitä haluu, mitä ei haluu ja mitä osaa”

”Jossain vaiheessa on saattanu olla pientä alkukankeutta. Mutta sit kun niinku oppii tuntemaan ja sitten niinku tietää, ett eihän semmonen ventovieras niinku osaa aluks auttaa sillä tavalla. Et sun pitää itse niinku osata kertoa, et mitä sä haluat ja mitä sä et haluu ja onko tää nyt sopivaa. Hänhän vaan voi ehdottaa..”

Haastatellut kokivat erilaiset välityömarkkinoiden tarjoamat toimintamuodot, kuten työpajoilla työskentelyn, työnä ja työpaikkana. He itse kertoivat olevansa ”työssä”.

Haastateltujen henkilöiden näkökulmasta Askel-hanke ja sen verkostot olivat vaikeasti hahmotettavia kokonaisuuksia. Joidenkin haastateltujen puheesta kävi ilmi, etteivät he hahmotaneet kaikkia Askel-hankkeeseen kuuluvia toimijoita palveluverkoston jäseniksi, kuten esim. Emppua ja Työhönvalmennuskeskusta Askel-hankkeeseen kuuluvina toimijoina. Myös yksiköiden nimet aiheuttivat sekaannusta haastateltujen parissa. Työvoiman palvelukeskus ja työvoimatoimisto eli TE-toimisto sekaantuivat joissakin haastatteluissa. Eräs haastateltu ei edes tiennyt olevansa mukana Askel-hankkeessa, ennen kuin häntä pyydettiin haastateltavaksi Askel-hankkeen asiakkaana.

”Et kyllähän mä sen oon niinku tienny, että nää niinku eri tahot, nää pitää yhteyttä toisiinsa, mut et tää oli vähän yllätys toi Emppu. Et sekin on niinku tavallaan mukana.”

Osalla haastatelluista oli alkuvaiheessa suuria odotuksia Askel-hanketta ja työllistymistä kohtaan. Osalla kuntoutusprosessi oli kesken, joten he eivät olleet vielä valmiita siirtymään tuettuun työhön. Osa oli odottanut työtä kauan jo ennen Askel-hanketta. Jotkut haastatellut toivoivat, että asiat olisivat edenneet nopeammin heidän kohdallaan. Toiset taas toivoivat,

että etenemistahti kuntouttavissa toimenpiteissä olisi voinut olla hitaampi heidän tilanteeseensa. Eri toiveisiin vaikutti kunkin asiakkaan tilanne.

”Siinä oli välillä niinku sellasta hiljasta, ennenku se niinku lähti rullaamaan.

”Mut se nyt on, että sanotaan että alku aina hankalaa”

Askel-hanke koettiin hyvänä alkusysäyksenä työllistymisprosessille. Hankkeeseen mukaan pääsy aktivoi eteenpäin omassa työllistymisprosessissa, ja työntekijöiltä saatu tuki oli ratkaisevan tärkeää alkuun pääsemiseksi ja oman prosessin jatkumiseksi. Kaikki olivat työssä väli- tai avoimilla työmarkkinoilla tai aloittaneet opiskelut tai olivat siirtymässä lähitulevaisuudessa tukityöllistämispalveluiden piiriin. Yksi haastatelluista oli jo päässyt avoimille työmarkkinoille Askel- hankkeen kautta. Kaikki haastatellut olivat aika tyytyväisiä nykyiseen tilanteeseensa Askel-hankkeen päättyessä.

4.1.2 Siirtymävaiheet ja moniammatillinen verkostoyhteistyö

Haastatelluilla Askel- hankkeen asiakkailla oli erikokoisia verkostoja. Tavallisesti verkostoon kuului kaksi tai kolme eri toimijaa, jotka auttoivat asiakasta työllistymisprosessissa. Laajin verkosto oli yhdeksän eri toimijaa. Suurimmaksi osaksi siirtymävaiheet ja moniasiakkuus koettiin positiivisinasi asioina. Haastateltujen kokemus oli, että Askel-hankkeen palveluverkoston yhteistyö on pääosin toiminut hyvin. Lähes kaikki haastatellut toivat tämän esiin.

”10 pistettä voisi antaa.”

”Mun kohalla se on toiminut hyvin”

”Kaikki meni tosi hyvin ja nopeesti.”

”En mä silleen oo sitä ainakaan ongelmana pitäny.”

Jotkut haastateltavat totesivat yhteistyö toimineen hyvin, vaikka sitä oli vaikea tunnistaa.

”En tiedä, onko sitä ollut.”

”Siitä mä en oikeestaan tiedä mitään, että onko sitä ollut sitä yhteistyötä siinä. Mä oon niinku ollu siinä keskiössä. Sosiaalipuoli ollu keskenään, mut ei siellä työvoimatoimistossa (= Työvoiman palvelukeskus?) yks niinku käsittelee yhtä asiaa, ja sit on ne henkilökohtaiset virkailijat.”

Askel-hanke ja sen verkostopalvelut saivat myös kritiikkiä haastatelluilta. Verkostotyön haastatellut kokivat ongelmallisempina, jos palveluverkosto oli laaja. Tällöin myös haastatellun elämäntilanne oli vaikea ja ratkaisujen löytäminen oli lähtökohdiltaan vaikeampaa. Siirtymävaiheisiin liittyy asiakkaan ohjaaminen työntekijältä toiselle ja kenties vielä kolmannelle ennen kuin ongelmatilanne alkaa selkiytyä. Työntekijältä toiselle siirtymisten koettiin enimmäkseen hyödyttävän itseä. Toisaalta monet haastatellut kokivat tämän jonkin verran pompotteluna.

”Et yks aina käsittelee yhtä asiaa. Et niinku opiskeluasioita on yks, joka siitä osaa useimmat asiat..”

Kysyimme haastateltavilta kokemuksia moniasiakkuudesta ja siirtymävaiheista palveluverkostoissa. Suurin osa haastatelluista koki vähäistä pompottelua siirtyessään työntekijältä toiselle. Kuitenkin ymmärrettiin, että tämä oli omaksi parhaaksi ja kaikilla oli hyvä tarkoitus auttaa asiakastaan.

”Onhan se välillä niinku ehkä tullut sellainen ajatus mieleen, että tässä niinku pompotetaan pientä ihmistä paikasta A paikkaan B ja sieltä paikkaan C.-- Hyvä tarkoitus, että siinä pyritään niinku auttamaan ihminen niinku takas tavallaan niinku normaalielämään.”

”Oikeestaan mä niinku jollain tavalla koen, että mä niinku oon tavallaan vähän muiden pompoteltavissa, mut silleen, että sit siinä sitten kuitenkin ajatellaan mun parasta niinku. -- Kuitenkin mä koen, että hyvässä mielessä silleen pompoteltavana.”

Askel-hankkeen palveluverkostosta yksi työntekijä muodostui tärkeimmäksi, jonkinlaiseksi luottotyötyöntekijäksi haastatellulle. Yleensä tämä työntekijä oli asiakkaan oma työntekijä, mutta se saattoi olla myös joku muu. Hän oli tuttu ja luotettavaksi, ”hyväksi tyyppiksi” koettu työntekijä, jonka puoleen voi kääntyä ongelmatilanteissa ja jolta sai apua ja tietoa tarvittaessa. Se, että henkilösuhteet toimivat hyvin asiakkaan ja työntekijän välillä, oli erittäin merkittävä seikka. Luottotyöntekijän kanssa asioiden hoito sujui.

”B:n kanssa meillä oli hyvät välit ja B:n kanssa tehtiin töitä.”

”Et mulla on ollut ihan hyvä virkailija sielläkin.—et ku siihen niinku tutustu enemmän.”

”Et se on niiku, et yks henkilö pistää sen niinku pyörimään. Et se on niinku joku ulkopuolinen, että ei kaikki oo itsestä kiinni. Et sitten niinku jaksaa. Et saattais olla tilanne toinen, jos ei tätä oikeaa ois löytyny, mut sitähan nyt ei tiedä. Mut mun kohdallani se on kyllä niinku positiivista ollu.”

Siirtymävaiheissa haastatellut kokivat hyvänä asiana sen, jos oma tuttu luottotyöntekijä pystyi olemaan mukana tukena ja apuna. Tuen saanti helpotti haastatellun siirtymävaiheita ja aloitusvaihetta uuden työntekijän kanssa. Oman työllistymisprosessin edistyminen varmentui tätä kautta.

”Ja sit mulle tuli avuks, kun käytiin tuolla työvoimatoimistossa ekaa kertaa, niin C oli siellä mua auttamassa. Se oli onneks, koska ..”

”.. niinku kaks kertaa siellä sosiaalitoimistossa vissiin oli nää haastattelut ja sitten oli ekaa kertaa työvoimatoimistossa. Ja sen jälkeen mä oon niinku pääosin työvoimatoimiston kanssa. Et oli henkilökohtainen virkailija, et tehtiin mulle se henkilökohtainen suunnitelma. Ja sitten niinku säännöllisesti käyny siellä. Ett aluksi ei niinku tahtonu löytyä mitään, mutta sitten osu. Et en mä muuten ois niinku tätäkään opiskelupaikkaa löytäny.”

4.1.3 Taloudellinen toimeentulo ja tulevaisuus

Monesta haastattelusta kävi ilmi, että taloudellisesti oli ollut tiukkoja aikoja. Taloudellinen toimeentulo oli kahdella haastatellulla ollut ajoittain puolison tulojen varassa elämistä. Haastateltu ei ollut saanut mielestään tarvitsemiaan tukia, koska puolison tulot vaikuttivat päätöksiin. Asiakkaan kannalta tuen laskentaan käytettävä tapa, jossa lasketaan vain tulot, mutta ei kaikkia pakollisia menoja, koettiin ongelmallisena. Kaikki haastatellut eivät ilmeisesti olleet yrittäneet saada taloudellista tukea joko tiedon puutteen takia tai haluttomuudesta hakea tukia. Eräs haastateltavista koki, että työntekijä vaikuttaa tuen saantiin, kuten myös ikä. Toisaalta taloudellinen tukiverkko oli toiminut hyvin joidenkin haastateltujen kohdalla, eikä putoamisia tukiverkon läpi ollut tapahtunut.

”Koska kun miehellä on tuloja, niin mullahan ei tullu mitään.-- Että siinä niinku joutu tinkimään niinku omasta. Että nyt on niinku, että ei joudu niinku omasta niin kauheesti tinkimään.”

” --mutta mulla kun ei ole mun rahaa, ei ole elämää.”

”Et kun on tiukilla, niin se pistää kaikki niinku matalaks..”

"Heti kun se talous tipahtaa, niin saattaa tipahtaa muutakin"

"Kun mies on ollut koko ajan töissä. - - Olemme pärjänneet hyvin."

Vaikka kaikilla oli ollut ajoittain taloudellisia vaikeuksia, haastatellut olivat aika tyytyväisiä nykyiseen taloudelliseen tilanteeseensa. Toimeen tultiin, oli asunto ja jokapäiväinen elämä sujui suhteellisen hyvin "pitkäaikaistyöttömän näkökulmasta tarkasteltuna", kuten eräs haastateltu totesi.

Vaikka monen haastatellun kohdalla oma elämäntilanne oli tällä hetkellä hyvä, pidemmällä tähtäimellä tulevaisuus oli epävarmaa. Kun nykyinen toiminta, tuettu työllistämistoimenpide tai opiskelu, päättyy, ei ollut mitään varmuutta jatkosta.

"Tämä mä haluaisin jatkaa Espoon kaupunki samassa paikassa. Mutta en tiedä, mitä on sitten, kun on työsopimus, valmistun."

"Mä odotan, että jos rahat tulisi nyt, niin kyllä ne palkkaa mut sinne."

Suurella osalla haastatelluista tulevaisuuden työllistymisestä ei ollut mitään tietoa tai takeita.

4.2 Haastateltujen kokemat hyödyt Askel-hankkeessa

4.2.1 Voimaantuminen ja sosiaalisen verkoston laajeneminen

Kaikkien haastateltavien kohdalla oli selvästi tapahtunut voimaantumista Askel-hankkeen aikana. Oma elämän tilanne oli selkiytynyt, kun he olivat Askel-hankkeen myötä päässeet opiskelemaan tai työhön avoimille työmarkkinoille tai erilaisiin tuettuihin työsuhteisiin tai saaneet tukea tilanteeseensa. Voimaantuminen nosti haastateltujen henkilöiden itsetuntoa ja antoi uskoa omaan itseen ja työllistymismahdollisuuksiin tulevaisuudessa. Itsensä arvostaminen ja itseluottamus paranivat, ja myös toisten ihmisten arvostus itseä kohtaan lisääntyi työssä tai opiskelemissa olemisen vuoksi. Mieliala kohosi ja usko tulevaisuuteen ja omiin mahdollisuuksiin parani.

"Mielialaa on nostanu itellä."

"Mielialaa niinku nostaa, kun on päässy tekemään jotain omaa.."

"Et nyt kun on sitten tää .-- "Jaa että ihan opiskelemaan". Kaikki kyl ollu, mun niinku sukulais- ja tuttavapiiristä todella niinku, että jaa, tähän on mielenkiin-

tosta. Että kun sitä itse arvostaa. -- Että nyt on kiva, ku sitten muutkin arvostais sitä mitä sä teet."

"Itseasiassa tää, et mä olin siellä töissä, että se antoi voimaa elämään. Ja pyrkimistä eteenpäin."

" Mulla se niinku itsetunto kasvais siinä, että ihan pystyis alottamaan oman, jonkin pienimuotoisen yrityksen.."

Haastateltujen sosiaalinen verkosto laajentui enemmän kodin ulkopuolelle työhön osallistumisen, opiskelun tai muihin toimenpiteisiin osallistumisen myötä. Uudet työ- ja opiskelukaverit olivat tärkeitä. Sosiaaliseen verkostoon kuuluivat myös Askel-hankkeen työntekijät, joilta saatu tuki ja kannustus oli tärkeää. Oman perheen ja lähipiirin merkitys oli tärkeä haastatelluille. Kun perhepiirin tilanne oli kunnossa, se vaikutti voimaannuttavasti haastateltujen elämään.

"Kyllä me niinku motivoidaan toisiamme ja autetaan. Et siinä on paljon niin kuin sitä yhteistyötä." (opiskelukavereista kerrottua)

"Aika mukavat oli kaikki työkaverit. -- Jos tarvitsit apua, niin aina ne autto hyvällä mielellä. Ja nekin oli tyytyväisiä, kun mä olin siellä töissä."

Etenkin maahanmuuttajat, joiden suomen kielen taito kaipasi harjoittelua, kokivat kielitaitonsa parantuvan, kun kieltä sai käyttää ja oppia lisää.

4.2.2 Tuen saaminen

Askel-hankkeessa työntekijöiltä saatu tuki oli tärkeää haastatelluille henkilöille. Tukea saatiin elämän kokonaistilanteeseen, asumiseen, perhetilanteeseen, päihdeongelmiin ja työllistymiseen. Haastatellut kokivat, että tukena oli suuri joukko työntekijöitä tukemassa työllistymistä.

"Kaikki sen tuen saanu, ja avun, mitä on niinku tarvinnukkii."

"Et se oli mun mielestä tosi hyvä, että C. lähti tosi nopeesti tänne työvoimatoimistoon mun kanssa. En mä muuten yksin ois varmaan uskaltanu mennä sinne."

" Et hän sano, et hän tulee mukaan, jos tarvii."

"..sain sitten ison esitenipun. Et käytiin sitten läpi niitä eri mahdollisuuksia. Kun ei niitä aina itse osaa löytää.-- Et kyllähän niitä tavallaan verkossa on, mutta kun mä itse oon etsiny verkosta, niin niitähän tulee satoja ja satoja. Mut sitten aina on niinku joku niinku semmonen, että ei sitten ei.-- Mähän istuin tietokoneella tunteja, silloin kun mä etsin niitä, ennekuin sitten löyty. Et se on niinku omasta, et siinä pitää itte, mut se on niinku hyväks, et siinä saa alkusysäyksen. Et niin kun konkreettisesti joku sanoo, et nyt teet, nyt teet."

"Jos ihan yksin ois joutunu hoitelemaan noita kaiken maailman asioita, niin varmaan itelläki ois ihan rempallaan, jossain määrin rempallaan, asiat."

"Mullon nimenomaan just se, että kun saanu sitä apua ja tukea tällasissa niinku kaikissa asioissa."

Erityisen merkityksellisenä asiana koettiin se, kun joku tietty ja tutuksi tullut työntekijä nousi verkostosta luottotyöntekijäksi haastatelluille. Haastateltujen kokemusten mukaan luottohenkilön löydyttyä työllistymisprosessissa päästiin eteenpäin.

"Asiat lähtivät rullaamaan".

"Saattais olla tilanne toinen, jos ei ois löytynyt tätä oikeeta."

"Koska me, kun me emme ole suomalainen, se on tosi vaikee löytää harjottelu-paikka.-- Mä laitoin monta, monta hakemuksia.--Valitettavasti ei ole aikaa, ei ole ketään auttaa sinulle tai jotain. Mutta kun on tämä Askel-projekti, hän sanoi, että sinä voi mennä..."

"Kun sielläkin oli virkailijat vähän mitä sattuu. Kun mentiin ihan heti aamusta sinne. Saatiin se jonotuslappu ja sit mentiin virkailijan puheille. "Oletteko täyttänyt tämän tässä tietokoneella? Noh, se pitää ensin tehdä!" Siinä vaiheessa jo olis saattanut, että voi herra jestas. -- Ja tosiaan kun hän (=Askel-hankkeen tuttu työntekijä) niin ku autto siinä. Ja sitten kun systeemit kaatu.. -- Hyvä, että oli toinen henkilö siinä niinku tukena. Että mulla se olis saattanu siinä vaiheessa kyllä jäädä... Että keneltä tässä nyt kysyy ja mitä tässä tekee."— "Ja sitten että miten niitä täyttää. Että kun ei oo lomakkeita täyttäny, kun ne on niinku tietokoneella-- Että se niinku edesautto sitä alkua."

Kun asiat rullasivat eteenpäin, haastatellut kokivat oman uskonsa työllistymiseensä lisääntyvän ja onnistumisen kokemukset työllistymisen polulla antoivat voimaa jatkaa eteenpäin. Haastatellut kokivat voimaantumista elämäntilanteen paranemisesta ja tulevaisuuden uskosta.

”Se antoi tommoista vähän potkua. Että mä oon nyt etsinyt jotain muuta. En oo jääny istumaan kotiin”

” Kyl se niinku Askel-hanke, kyl se on niinku tavallaan antamassa sellasta toivoa. Tosissaan kun on niinku niin paljo ihmisiä tekemässä töitä tavallaan niinku mun eteen.”

”..annettiin uskoa siihen niinku, että kyllä töitä tekeväälle riittää.”

4.2.3 Elämänhallinta

Kaikkien haastateltujen elämänhallinta oli parantunut ja he olivat saaneet lujemman otteen elämästään. Elämä oli muuttunut parempaan päin. Elämän hallinnan paraneminen tuli esiin kaikissa haastatteluissa.

”Se on kyllä, että mun mielestä ne on niinku positiiviseen suuntaan menny. Että ennen oli kyllä niinku sellasta, että on niinku tuhat kiloo niskassa ja kaikesta pitää selvitä, ja taloudellisesti ja muuten. Eikä ollu tavallaan sitä omaa valoa siellä.-- Ennen kuin löyty sitten oma paikka, että mihin niinku todella jaksaa panostaa. - - Ja tässä sitten kun on niinku tavallaan jotain muuta kun että on niinku kotona. Että on niinku elämässä ulkopuolellakin. Ja sitäkin kautta niin sanotusti sosialisoiuu.”

”Onko siitä (=Askel-hankkeesta) nyt sitten loppujen lopuks ollu vielä mitään merkittävää hyötyä. -- Mutta itekkin sitten niinku paremmin tietää tavallaan, että missä nyt sitten tavallaan mennään. Ettei sitten oo tavallaan ihan niinku yksin, tuulispäänä ihmettelee, että mikäs nyt on mun tilanne”

Askel-hanke oli tarjonnut haastatelluille mielekästä tekemistä työttömyyden sijaan. Säännöllinen toiminta antoi sisältöä elämään ja loi selkeän päivärytmin. Työpaikka, työ välityömarkkinoilla tai opiskelu pakottivat lähtemään säännöllisesti pois kotoa ja antoivat mielekästä tekemistä päivään. Haastateltavat mainitsivat positiivisina seikkoina koulutuksen, kuntouttavan työtoiminnan, työpaikan löytymisen ja muiden tukitoimien piiriin pääsyn Askel-hankkeen myötä. Oli löytynyt oma paikka myös kodin ulkopuolelta ja tulevaisuus oli valoisamman tun-

tuinen. Sosiaalinen verkosto oli laajentunut. Haastatellut olivat kaikki erittäin hyvin motivoituneita tekemään sitä työtä, johon he olivat päässeet tai opiskelemaan alaa, jonka he olivat valinneet. Tyytyväisyys omaan elämäntilanteeseen oli kaikilla haastatelluilla parantunut Askel-hankkeen aikana.

”On syy nousta sängystä aamulla.”

”Ja sitten, kun mulla on tää, että on niinku jotain muuta.”

”Mä olin, ei ole mitään, on vain vähä rahaa. Nyt mulla on tosi hyvä. Mulla on töitä, mulla on työkaveri, mulla on suomalainen työkaveri. Nyt on tosi hyvä”

Tunne siitä, että ei ole enää yksin ongelmiansa kanssa helpotti omaa oloa. Askel-hankkeen työntekijöiden usko haastateltavien mahdollisuuksiin koettiin monessa haastattelussa suurena voimavarana ja jopa ihmettelyn aiheena.

”Työntekijä uskoo minuun enemmän kuin minä itse.”

”Usko itteesä ei oo ehkä paras mahdollinen, niin toiset niinku sit kuitenkin ku osaa silleen vähä niinku tsempata. -- Kyl niinku on paljo semmosta kannustusta monelta.”

4.3 Onnistumisen kokemuksia Askel-hankkeessa ja kehitysehdotuksia

Hyvää lopputulosta työllistymisprosessissa ja sen etenemisessä pidettiin suurimpana onnistumisena. Kaikki haastatellut olivat opiskelemassa, jonkinlaisessa työssä välityö- tai avoimilla työmarkkinoilla tai siirtymässä tukipalvelujen piiriin lähitulevaisuudessa.

4.3.1 Onnistumisen kokemuksia

Haastatellut kokivat Askel-hankkeen hyvänä alkusysäyksenä työllistymisprosessilleen. Askel-hankkeen palveluverkosto antoi tukea ja auttoi konkreettisten suunnitelmien toteuttamisessa. Hankkeeseen mukaan pääsy aktivoi eteenpäin omassa työllistymisprosessissa ja työntekijöiltä saatu tuki oli ratkaisevan tärkeää alkuun pääsemiseksi ja oman prosessin jatkumiseksi.

”Lopputuloshan on niinku parasta antia. -- Alkusysäyksen jälkeen saatiin hommat pyörimään. Lopputulos on ollu niinku tosi kannattava mun mielestä.”

"Joo, must tuntuu, et en mä ilman sitä (=Askel-hanketta) nyt varmaan ois tässä tilanteessa. Et se olis jääny semmoseks puolyrittämiseks. Että anto tosiaan ihan alkusysäyksen. Että pääsee alkuun, eikä jää niinku odottelemaan."

"..Se nyt oli, se että se työ löyty. Se mulle oikee paikka. Että en ehkä muuten ois löytäny tätä mahdollisuutta mistään."

"Antoi potkua, en oo jäänyt istumaan kotiin"

Hyvinä kokemuksinaan Askel- hankkeessa haastateltavat mainitsivat kuntouttavan työtoiminnan ja muiden tukitoimien löytymisen, työpaikan saamisen sekä opiskelupaikan löytymisen ja opintojen edistymisen.

"Mä aloitin harjoittelupaikka ja se oli hyvä ja oli hyvä paikka ja sitten aloitin töissä."

"Sitten mä tulin A:n luo ja hän antoi minulle harjoittelupaikan."

Tulevaisuuden suhteen toiveikkuus lisääntyi. Askel-hankeessa haastatellut saivat työllistymisen suhteen realistisia, toteutumiskelpoisia ideoita, suunnitelmia ja mahdollisuuksia ja tämä lisäsi uskoa toiveiden toteutumisesta. Joidenkin kohdalla Askel-hanke ei vaikuttanut varsinaisesti tulevaisuuden suunnitelmiin, vaan tarjosi tukea ja apua suunnitelmien toteutukseen.

Jotkut haastatelluista kiittelivät toimenpiteiden nopeutta työllistymisen suhteen omalla kohdallaan.

"Erittäin tää, että saatiin niin nopeesti töitä."

"Mut aika nopeesti kyllä C:n ja D:n kautta mä pääsin sinne töihin. Siitä oli iso apu oikeastaan."

Työhönvalmennuskeskuksen toimintaan haastatellut olivat hyvin tyytyväisiä. He kokivat suurta onnistumisen tunnetta päästyään Työhönvalmennuskeskuksen asiakkaiksi, eli "työhön", kuten he itse asiasta kertoivat. Työskentely työpajoilla ja eteneminen kohti avoimia työmarkkinoita koettiin erittäin hyväksi ja motivoivaksi. Työhönvalmennuskeskuksen henkilökunta koettiin ammattitaitoiseksi ja hyvin motivoituneeksi omassa työssään. Kannustus ja tuki, mahdollisuus oppia ja harjoitella työtä sekä mahdollisuus uuteen yritykseen epäonnistumisen sattuessa olivat arvokkaita seikkoja haastateltujen mielestä.

4.3.2 Odotukset ja todellisuus

Odotukset Askel-hanketta kohtaan olivat erilaisia. Yleensä odotukset täyttyivät jopa paremmin kuin oli odotettu. Joidenkin haastateltujen kohdalla liian suuret odotukset, kuten asioiden hidaskäyttö tai epäonnistuminen, aiheuttivat pettymyksen tunnetta.

"Jotenkin siinä on vähän ollu se, että kun mä oon sitten ite taas toivonu vähän hitaampaa niinku. Tavallaan siinä mä ehkä koen, että mua on niinku tavallaan niinku patistettu."

"Riittääkö mulla voimavaroja". (vielä.)

"Et ne ei kuitenkaan sulkenu ovia.-- Sanoivat, että jos vaan mielenkiintoa siten riittää, ja kaikki on kunnossa ja reilassa, niin sitten ilman muuta uudestaan yhteyttä." - "Että annetaan niinku uus mahdollisuus."

Epäonnistumiset aiheuttivat häpeän ja nolouden tunteita, joiden vuoksi uusi yhteydenotto toimipisteeseen tuntui vaikealta. Tällaisessa tilanteessa yhteydenotto kannattaisi tehdä toimipisteen puolelta, ettei asia jää paikalleen.

"Vaatii ehkä vähän niinku ponnisteluja tarttua siihen puhelimeen ja soittaa sinne... Ja sit se, että siinä on kans mukana sellanen, eräänlainen häpeä.-- Että senkin takia tässä on vielä vähän ollu, ett ei oo saanu sinne oltua yhteydessä"

Elleivät työntekijän ja asiakkaan väliset henkilösuhteet toimi, asiakas kokee tilanteen negatiivisesti. Oma työntekijä ei aina muodostunut luottotyöntekijäksi asiakkaalle, vaan paikan saatoin käytännössä saada joku toinen verkoston työntekijä.

"Hän ehdotti tätä Askel-hanketta ja anto ymmärtää, että tästä niinku lähtee elämä nousuun. Mutta ei hän niinku tehny asian eteen yhtään mitään."-- "Et mä oon vaan niinku joku nimi papereissa."

"Siin ois pitänyt olla enemmän, se, se tukihenkilö, mikä siellä nyt on. Niin se ois lähteny sun kanssa ajaa enemmän sitä yhteistä projektia ja viettäny enemmän aikaa sen kanssa."

Eräs haastateltava toivoi syvällisempää asiakkaan tilanteeseen paneutumista ja ratkaisuvaihtoehtojen etsimistä yhdessä. Hän oli kokenut, että hän ei ollut saanut tarpeeksi tietoa työntekijöiltä.

"Jos sä et osaa kysyä, niin ne ei sulle kerro silloin mitään." -- "Mut mistä semmonen ihminen voi tietää, joka ei niinku ymmärrä asioista mitään. Eihän se osaa kertoa yhtään mitään, mitä se haluaa, jos sulle ei tarjota yhtään mitään." -- "Se on vähän sama, kun jos sä meet Kelaan. Jos sä et kysy siitä mitään, niin ei ne sulle kerro yhtään mitään."

"Oltais läsnä ja kuunneltais, että mikä sillä on ja mitä se toivoo... ja sitten lähettäs yhdessä kulkemaan sitä asiaa, että mitä meidän pitäis tehdä."

Kaksi haastateltavaa koki, että internetistä löytyy tietoa hyvin.

"...kaikki internetissä, ei tarvii enemmän, koska internetissä löytyy kaikki mitä sä haluat."

Eräessä tapauksessa haastateltua ei kuunneltu hänen asiassaan. Työntekijän näkemys tilanteen ratkaisusta oli toisenlainen kuin asiakkaan. Kulttuurierot, tiedon puute ja asiakkaan erityispiirteet oli jätetty huomioimatta. Askel-hankkeen asiakkaana hän sai oman mielipiteensä kuuluviin ja työllistymisprosessi käynnistyi hänen kohdallaan.

4.3.3 Lisäresursseja Askel-hankkeeseen

Haastateltujen kokemus oli, että Askel-hanke oli työntekijöille päätyön sivutyö. Lisää resursseja toivottiin yleisesti, eli lisää työntekijöitä ja heille tarpeeksi aikaa paneutua syvästi asiakkaan tilanteeseen. Kaikki haastatellut ymmärsivät, että työntekijöillä oli liian vähän aikaa paneutua Askel-hankkeeseen.

"Et täytyy olla heillä varaa niinku satsata enemmän. Et nyt kun on niinku tavallaan heillä sivuprojekti. - Et vaikka olisivat halunneetkin, niin eivät pystyneet sillä tavalla satsamaan."

"Olivat kiinnostuneita ja yritti. Mut heillä taas se niinku aika ei vaan riitä."

Erään haastatellun kokemuksen mukaan Työhönvalmennuskeskuksen asiakkaista kaikilla ei ole todellisia mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille. Rajalliset resurssit pitäisi hänen mielestään kohdentaa tarkemmin.

"Niillä on hirveesti tehtävää ja hirveesti asiakkaita. -- Siihen vois palkata sitten henkilöt. Ja se loisi sitten sitä asiakaskuntaa, kenestä niinku olis yrittämään."

Kerran on paljo ihmisiä, niinku esimerkiks TVK:ssakii, että ei oo niinku mitään mahdollisuuksii. Turhaa niinku laittaa niihin satsauksii. Mieluummin sitten järjestää heille joku muu systeemi.”

Lopputulos kaikkien haastateltujen kohdalla oli positiivinen. Elämäntilanne oli kaikilla mennyt myönteiseen suuntaan. Palaute Askel-hankkeesta oli lähes poikkeuksetta positiivista. Kriittistä huolimatta haastatellut pitivät Askel-hanketta erittäin hyvänä asiana elämässään.

”Lopputulos on parasta antia. Kiitokset, kun pääsin mukaan.”

”Mä oon itse asiassa tyytyväinen ja tosi kiitollinen, että mä pääsin sinne mukaan. Isot kiitokset, että mä pääsin sinne mukaan.”

5 Tulosten tarkastelu

Askel-hankkeessa kävi ilmi, että työllisyysasioihin olisi hyvä kiinnittää enemmän huomiota myös muissa palveluissa kuin työllisyyspalveluissa. Asiakkaan kannalta työllisyysasiat ovat tärkeä osa elämänhallintaa, ja työllisyysasioiden hyvä hoito tukee asiakkaan kokonaistilannetta. Askel-hankkeen yhtenä tavoitteena oli luoda sektori- ja toimialarajat ylittäviä palvelukonaisuuksia sosiaalipalveluihin ja välityömarkkinoille. Tämä tavoite toteutui haastateltujen kannalta Askel-hankkeessa. Askel-hankkeessa työntekijän työnkuva pystyi laajentumaan ja monipuolistumaan, ja tämä oli tärkeä lähtökohta asiakkaan hyvälle etenemiselle työllistymisprosessissaan.

Kahden haastateltavan kohdalla lastensuojelun työntekijän panos oli ollut ratkaiseva alkusysäys asiakkaalle. Perinteisessä työnjaossa lastensuojelulle ei kuulu työllisyysasioiden hoito. Kun ennestään tuttu lastensuojelun työntekijä oli lähtenyt konkreettisesti tueksi työllistymisasioiden hoitamiseen, oli tämä ollut tarvittava alkusysäys menestyksekkään työllistymisprosessin alkamiselle.

Empun asuntotyöntekijän panos oli tärkeä niiden haastateltujen kannalta, joilla oli päihdeongelmia. Hänen tapaamisensa olivat merkittäviä haastatelluille, sillä hän oli tärkeä tuki ja ohjaaja myös työllistymisasiossa sekä häneltä saatiin tietoa ja ohjausta eteenpäin. Empun asuntotyöntekijän roolia päihdeongelmaisten asiakkaiden kohdalla kannattaisi ehkä korostaa enemmän ja laajentaa nykyisestä työllistymisasioiden hoidossa. Myös aikuissosiaalityön työntekijöiden rooli oli merkittävä.

Mielestämme toimintatapa, jossa työllisyysasioita käsitellään sektori- ja toimialarajat ylittäen sosiaalipalveluissa ja välityömarkkinoilla, on erittäin toimiva asiakkaiden kannalta. Tämä toimintatapa kannattaisi ottaa laajemmin käyttöön tulevaisuudessa.

Haastatelluille verkostosta nousi yksi työntekijä, jonka kanssa asioiden hoito sujui ja eteni hyvin. Hän oli tuttu ja luotettavaksi koettu työntekijä, jonka puoleen voi kääntyä ongelmatilanteissa tai jolta sai tietoa tarvittaessa. Myös Reponen toteaa tutkimuksessaan, että työllistymisprosessin aikana oma luottotyöntekijä koetaan tärkeänä, jotta tarvittaessa voidaan keskustella tilanteesta tutun työntekijän kanssa. (Reponen 2010, 49.) Asiakkaat kokivat myös ”oikean tyyppin” löytymisen eli työntekijän persoonan tärkeäksi työllistymisasioiden etenemisessä. (Reponen 2010, 5.)

Tutkimuksessamme haastatellut toivoivat oman luottotyöntekijän aktiivisempaa mukana oloa koko työllistymisprosessinsa aikana. Mielestämme asiakkaiden kannalta olisi hyötyä siitä, jos palveluverkosta joku työntekijä olisi tukihenkilönä mukana aktiivisesti koko työllistymisprosessin aikana. Oma luottotyöntekijä olisi luonteva valinta tähän rooliin. Asiakkaan olisi helppo ottaa yhteyttä tuttuun, luotettuun työntekijään ongelmatilanteissa ja häneltä saisi pitkäjännitteisesti tukea.

Haastatelluilla oma motivaatio muuttaa tilannettaan ja työllistyä oli erittäin korkea. Myös Kortteisen ym. tutkimustulosten mukaan pitkäaikaistyöttömien halu työllistyä eli työmarkkina-aktiivisuus säilyy pitkään korkealla tasolla. Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen johtaa hyvinvoinnin paranemiseen ja se motivoi hakeutumaan takaisin työelämään. (Kortteinen ym. 1998, 180.) Oma motivaatio työllistymiseen oli ehdoton edellytys sille, että työllistymispolulla todella edettiin. Askel-hankkeessa mahdollisuus itse suunnitella, valita ja vaikuttaa omaan tilanteeseen sekä kaikkien toimenpiteiden vapaaehtoisuus loivat hyvän pohjan edistymiselle.

6 Pohdinta

6.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Kiinnitimme erityistä huomiota tutkimuksemme eettisyyteen ja luotettavuuteen koko tutkimusprosessin ajan. Toteutimme tutkimuksemme Laurea-ammattikorkeakoulun tutkimus-, kehitys- ja opinnäytetyötoita varten laadittujen eettisten ohjeiden mukaan (Ettinen toimikunta, 2007). Olemme toimineet rehellisesti, huolellisesti ja eettisesti kestäväällä tavalla. Olemme myös huomioineet toisten tutkijoiden tutkimustulokset ja heidän työnsä teoriataustana työllemme asianmukaisesti. Olemme kuvanneet aineistomme keruun, tutkimuksen etenemisen ja tutkimustulokset totuudenmukaisesti.

Teimme huolella tutkimussuunnitelman. Perehdyimme aiheeseen liittyvään teoretietoon ja tutustuimme Askel-hankkeen toimijoihin ja toimintaympäristöön. Tutkimussuunnitelman valmistuttua haimme Espoon kaupungilta tutkimusluvan. Sen saatuaamme aloitimme haastattelujen toteutusvaiheen. Kerroimme jokaiselle haastateltavalle tutkimuksen perustiedot ja sen, että osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kerroimme myös sen, että tutkimushaastattelun voi keskeyttää milloin tahansa haastattelutilanteessa. Pyysimme haastateltuja henkilöitä tutustumaan lomakkeeseen, jossa kerrottiin tutkimuksesta, ja tiedustelimme, haluavatko he allekirjoittaa suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta. Jokainen haastateltava halusi allekirjoittaa suostumuslomakkeen. Lisäksi tiedustelimme haastatelluilta henkilöiltä lupaa saada nauhoittaa haastattelu. Kaikki suostuivat nauhoitukseen. Testasimme jokaisen haastattelun alussa, että nauhoitus toimii ja kuuluvuus oli tarpeeksi hyvä. Kaikki nauhoitukset onnistuivat hyvin ja saimme teknisesti laadukasta materiaalia tutkimusaineistoksi. Jokaisen haastattelun jälkeen kirjasimme haastattelupäiväkirjaan näkemyksiämme haastatteluista.

Olimme suunnitelleet haastatteluja varten haastattelurungon pääteemoineen ja apukysymyksineen. Käytimme kaikissa haastatteluissamme tätä haastattelurunkoa keskustelun pohjana. Näin keskustelimme kaikkien haastateltujen kanssa samoista pääteemoista, vaikka eri haastattelujen kulku poikkesi toisistaan paljonkin, kuten teemahaastattelun luonteeseen kuuluu.

Teemoittelimme haastattelut kuuntelemalla nauhoitettuja haastatteluja tarkasti useaan kertaan. Keskityimme nauhoja kuunnellessamme tutkimuksemme kannalta oleellisiin teemoihin. Pyrimme tulkitsemaan haastatteluja siten, että haastattelun alkuperäinen ääni ja tarkoitus tulisivat aidosti esiin. Myös tehdessämme tulkintoja ja johtopäätöksiä haastatteluista yritimme parhaamme mukaan tuoda esiin haastateltujen aitoja ja alkuperäisiä kokemuksia ja näkemyksiä. Litteroimme haastattelut osittain. Tutkimustulosten lainaukset vastauksista litteroimme huolellisesti ja sanasta sanaan haastatteluvastauksista. Haastateltujen henkilöiden ääni pääsi näin aidosti kuuluviin.

Kiinnitimme erityistä huomiota siihen, että haastateltuja henkilöitä ei voida tunnistaa heidän vastauksistaan. Haasteena oli lähinnä se, että haastateltujen kanssa työskennelleet työntekijät voisivat tunnistaa asiakkaansa haastatteluista. Lupasimme haastatelluille, ettei haastattelun henkilöllisyys missään vaiheessa paljastu eikä heitä pystytä tunnistamaan tutkimustuloksista. Olemme tehneet parhaamme, että tutkimukseen osallistuneita henkilöitä ei tunnisteta tutkimuksesta. Rajasimme tutkimuksen ulkopuolelle haastatteluvastauksia, joista olisi ollut mahdollista tunnistaa haastateltu. Käytimme haastattelussa esiin tulleista työntekijöistä oikeiden nimien sijaan ilmauksia A, B, C, ja D. Näistä ilmauksista ei voi tunnistaa, oliko kyseinen työntekijä nainen vai mies, mikä osaltaan vähentää tunnistettavuutta.

Pohdimme kohdejoukon koostumuksen vaikutusta tutkimustuloksiin. Emme päässeet vaikuttamaan kohdejoukon eli haastatteluun valikoituneiden henkilöiden valintaan tietosuojasyistä. Askel-hankkeen työntekijät valitsivat asiakkaistaan mahdollisesti haastatteluun suostuvat henkilöt, joilta he sitten kysyivät osallistumishalukkuutta. Näin kohdejoukoksi valikoitui kuusi Askel-hankkeen asiakasta kaikkiaan 13 asiakkaasta. Olemme pohtineet, valikoituvatko haastatteluihin pääasiassa henkilöt, jotka olivat onnistuneet työllistymisprosessissaan. Jos olisimme haastatelleet esim. Askel-hankkeen asiakkaita, jotka olivat keskeyttäneet työllistymisprosessinsa hankkeessa, olisiko se vaikuttanut tutkimustuloksiin.

Lisäksi pohdimme, oliko haastattelupaikalla merkitystä tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Kolme henkilöä haastattelimme heidän kotonaan, mutta kolme haastattelua toteutettiin Kivenkolan asukastilassa, joka on Espoon kaupungin ylläpitämä. Vaikuttiko Espoon kaupungin tiloissa toteutettuihin haastatteluihin se, etteivät haastatellut voineet puhua niin avoimesti negatiivista kokemuksestaan? Oman käsityksemme mukaan paikalla ei ollut merkittävää vaikutusta haastatteluihin. Yhteen Kivenkolossa pidettyyn haastatteluun osallistui Kivenkolan työntekijä kielivaikeuksien vuoksi. Tämän haastattelun kohdalla haastattelu muodostui johdateltavaksi, mikä osaltaan saattoi vaikuttaa tämän henkilön vastauksiin. Työntekijän osallistuminen oli kuitenkin välttämätöntä kieliongelmiensa vuoksi. Olemme ottaneet huomioon tämän seikan analysoidessamme haastattelua.

Mielestämme haastatellun kulttuuritaustalla oli vaikutusta vastauksiin. Maahanmuuttajat olivat hyvin kiitollisia saamastaan avusta ja tuesta. Käsityksemme mukaan heidän oli ehkä vaikea arvostella viranomaisia, jotka olivat auttaneet heitä. Lisäksi jotkut maahanmuuttajataustaiset henkilöt tulivat kulttuureista, joissa kielteisistä asioista puhuminen ei ole hyväksyttävää käytöstä.

Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu ja teemoittelu olivat mielestämme sopivia tutkimukseemme. Haastateltavien valinta oli kuitenkin seikka, johon olisimme halunneet päästä vaikuttamaan enemmän. Tietosuojamääräykset estivät sen, minkä ymmärsimme kyllä hyvin. Käsityksemme mukaan haastateltaviksi valikoituneet olivat pääasiassa onnistuneet työllistymispolullaan hyvin. Ehkä siksi haastateltujen kokemukset Askel-hankkeesta olivat lähes kaikki myönteisiä. Emme tiedä, miten loput seitsemän Askel-hankkeen asiakasta, joita emme voineet haastatella, olivat onnistuneet työllistymisprosesseissaan. Tutkimukseemme kannalta olisi ollut hyvä, jos haastateltavia olisi ollut enemmän kuin kuusi, mutta kuusi haastateltua edustivat kuitenkin 46 prosenttia Askel-hankkeen asiakkaista, mikä sekin on kattava osuus kaikista 13 asiakkaasta.

Haastattelut sujuivat yleisesti erittäin hyvin. Poikkeuksena yksi maahanmuuttaja-haastateltava ymmärsi ja puhui huominkin suomea kuin olimme olettaneet. Tämä haastatte-

lu olisi kannattanut siirtää toiseen ajankohtaan ja hankkia tulkki haastattelutilanteeseen. Avustajana toimineen työntekijän avulla haastattelu sujui, mutta syvällisempien vastausten saamiseksi tulkki olisi ollut tarpeen. Oloimme saaneet haastatteluun tulkin, mutta haastattelu olisi siirtynyt myöhempään ajankohtaan ja päätimme haastatella asiakasta alkuperäisen aikataulun mukaan. Saimme kuitenkin hyvän kuvan maahanmuuttaja-pitkäaikaistyöttömän tilanteesta ja kokemuksista.

6.2 Tulosten hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä

Tutkimuksemme tarkoituksena on ollut tutkia pitkäaikaistyöttömien kokemuksia Askel-hankkeessa asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimme heidän kokemuksiaan Askel-hankkeessa, onnistumisen kokemuksia ja koettuja hyötyjä hankkeessa mukana olemisesta. Olimme kiinnostuneita erityisesti kokemuksista, jotka liittyivät moniasiakkuuteen ja siirtymävaiheisiin palveluverkostoissa.

Tutkimuksemme kertoo Askel-hankkeen kuuden asiakkaan kokemuksista haastattelujen perusteella. Tutkimustulokset osoittivat, että Askel-hanke on onnistunut tavoitteessaan pitkäaikaistyöttömien työllistymisprosessien eteenpäin viemisessä ja työllistämässä. Kaikkien tutkimuksemme haastateltujen kokemukset olivat pääasiassa myönteisiä. Kaikkien elämäntilanne oli parempi aikaisempaan verrattuna ja haastatellut olivat joko avoimilla tai välityömarkkinoilla työssä tai siirtymässä sinne tai opiskelemassa. Tulevaisuus näytti valoisammalta ja toiveissa oli työllistyminen avoimille työmarkkinoille.

Askel-hankkeessa toimittiin siten, että asiakkaan työllisyysasioita käsiteltiin sektori- ja toimialarajat ylittäen. Tutkimustuloksemme osoittivat, että tämä toimintatapa on hyödyllinen asiakkaiden kannalta ja tehostaa osaltaan työllistämistoimenpiteiden vaikuttavuutta. Tämän toimintatavan käyttöä kannattaisi kehittää ja laajentaa tulevaisuudessa.

Palveluverkostosta yksi työntekijä muodostui asiakkaalle luottotyöntekijäksi, joka auttoi ja tuki työllistymisen polulla. Tämän luottotyöntekijän pitkäjännitteisempi tuki olisi suuri hyöty pitkäaikaisessa työllistymisprosessissa ja liikuttaessa joskus suuressakin palveluverkostossa. Mielestämme luottotyöntekijän roolia kannattaisi kehittää työllistymisprosessin tukijana etenkin siirtymävaiheissa ja ongelmatilanteissa.

Haastateltujen kokemia hyötyjä Askel-hankkeessa olivat voimaantuminen ja elämäntilanteen paraneminen. Elämäntilanne oli parantunut ja oli saatu parempi ote omasta elämästä, kun opiskelu- tai työpaikka oli löytynyt. Hyvä lopputulos, kun oli saatu tukea ja apua työllistymisprosessissa ja oma paikka oli löytynyt opintojen tai työn kautta, oli haastateltujen mielestä keskeisimpiä onnistumisen kokemuksia Askel-hankkeessa.

Uskomme, että tutkimustuloksillamme on merkitystä työllisyyspalvelujen ja välityömarkkinoiden kehittämisessä. Palveluja kehitettäessä on tärkeää kuunnella ja ottaa huomioon palvelujen käyttäjien eli asiakkaiden mielipiteet ja kehittämissuhteet. Sirkku Reponen on tutkinut Espoon kaupungin työllisyyspalvelujen kehittämistä pitkäaikaistyöttömistä kootun asiakasraadin avulla. Tutkimus tehtiin Bikva-menetelmällä, joka tarkoittaa vapaasti suomennettuna asiakkaiden osallisuutta laadunvarmistajana. Tutkimuksessa asiakkaat saivat itse määritellä aiheet, joista he halusivat antaa palautetta. (Reponen 2010, 2.) Reponen korostaa, että avoin vuorovaikutus asiakkaiden, työntekijöiden ja verkoston kesken on keskeinen tekijä palveluita suunniteltaessa ja kehitettäessä (Reponen, 2010, 68). Myös omassa tutkimuksessamme olemme tuoneet asiakkaiden mielipiteitä kuuluviin sekä pyrkinneet näin kehittämään yhteistoimintaa ja vuorovaikutusta asiakkaiden ja toimijoiden välillä. Asiakkaiden mielipiteiden huomiointi palveluja kehitettäessä on tärkeää ja mielestämme tätä toimintatapaa tulisi kehittää tulevaisuudessa.

Myös työllistämistoimenpiteiden vaikuttavuuden kannalta asiakkaiden käsitykset palveluista ovat tärkeitä. Oma motivaatio työllistymiseen ja sen ylläpitäminen sekä usko omiin mahdollisuuksiin edetä työllistymisprosessissa ovat pohjana onnistumiselle. Kortteinen toteaa, että työttömien työmarkkina-aktiivisuus eli halu työllistyä säilyy hyvin pitkään korkealla tasolla (Kortteinen ym. 1998, 180). Tähän tulokseen päädyimme myös omassa tutkimuksessamme. Haastatellut pitkäaikaistyöttömät halusivat ehdottomasti palata työelämään. Työssä käyvän taloudellinen toimeentulo on parempi, työ antaa merkitystä elämälle ja työssä sosiaalisia suhteita on enemmän (Kortteinen ym. 1998, 180). Tutkimusten perusteella voitaneen sanoa, että pitkäaikaistyöttömät haluavat palata työelämään ja tehdä työtä.

Tutkimuksemme alustavat tulokset esitimme jo Askel-hankkeen päätösseminaarissa joulukuussa 2011. Toimitamme tutkimuksemme tulokset Espoon kaupungin kehittämissyksikölle, jossa niitä voidaan hyödyntää Espoon kaupungin työllisyyspalvelujen kehittämisessä. Askel-hankkeen tekemää työtä jatketaan Terveysten ja hyvinvoinninlaitoksen Koppi-hankkeessa, jossa kehitetään kuntouttavaa työtoimintaa osana palvelujärjestelmää ja kuntoutusprosessia siten, että asiakkaan tarpeisiin pystytään vastaamaan paremmin. Tavoitteena on kehittää paikallisia kuntoutuspolkuja ja -verkostoja sekä luoda pysyviä yhteistyörakenteita eri toimijoiden välille. (Euroopan sosiaalirahasto 2011.) Tutkimuksemme tuottaa osaltaan tietoa Koppi-hankkeeseen tuomalla esiin käyttäjien näkökulmaa palveluista ja palveluverkostoista.

Oman tutkimusprosessimme aikana heräsi monia mielenkiintoisia kysymyksiä, joita olisi kiinnostavaa tutkia tarkemmin. Omassa tutkimuksessamme tutkimme pääasiassa onnistumisia asiakkaiden työllistymisprosesseissa Askel-hankkeessa. Vaikka Askel-hanke on nyt päättynyt, olisi ollut mielenkiintoista haastatella kaikkia Askel-hankkeen asiakkaita. Millaisia kokemuk-

sia nyt haastattelemana jääneillä oli Askel-hankkeesta, tai niillä asiakkailla, jotka olivat keskeyttäneet asiakkuutensa hankkeessa? Tässä tutkimuksessa tämä ei ollut mahdollista. Tutkimustulokset olisivat saattaneet olla toisenlaisia, jos tutkimusaineisto olisi ollut laajapohjaisempi. Askel-hankkeessa tavoitteena oli selvittää työllistymisprosessin kriittisiä kohtia. On todettu, että monet putoavat palveluiden parista tai jäävät pyörimään palveluihin ja välityömarkkinoille työllistymättä koskaan työelämään. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2011.) Myös niiden asiakkaiden kokemukset työllisyyspalveluista, joiden työllistyminen avoimille työmarkkinoille epäonnistuu ja asiakas jää pyörimään välityömarkkinoille, olisi mielenkiintoinen ja tarpeellinen tutkimusaihe.

Työelämäkumppanimme olisi kiinnostanut tutkimus, jossa kokemuksia Askel-hankkeesta tutkitaan myös työntekijöiden näkökulmasta. Harkitsimme, voisimmeko yhdistää tämän näkökulman omaan tutkimukseemme. Päädyimme kuitenkin siihen, että keskitymme vain asiakasnäkökulmaan, koska muutoin oma tutkimuksemme olisi muodostunut liian laajaksi. Työntekijöiden näkökulma pitkäaikaistyöttömien työllistämistä olisi hyvä tutkimusaihe jollekin toiselle tutkijalle jossakin toisessa yhteydessä, koska Askel-hanke on jo päättynyt.

Tämä tutkimus on ensimmäinen tutkimustyö, jonka teemme. Tutkijoina olemme aloittelijoita ja kokemattomia. Kokemattomuus tutkimuksen tekemisestä on saattanut osaltaan vaikuttaa tutkimukseen, kuten tulkintoihimme tutkimushaastatteluista. Olemme parhaamme mukaan tulkinneet haastateltujen vastauksia siten, että haastatellun oma ääni ja näkemys sekä alkuperäisen vastauksen asiayhteys ovat tulkintojemme perustana.

Työllistymisen merkitys yhteiskunnassamme korostuu koko ajan. Työssä olevien ihmisten eli työllisten riittävän suuri määrä on tärkeä pohja hyvinvointivaltion palvelujen säilymiselle. Työllisten määrän laskiessa pyritään työllistämään väestöä mahdollisimman laajapohjaisesti. Myös pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja mahdollisimman laaja palaaminen avoimille työmarkkinoille nähdään tärkeinä päämäärinä tulevaisuutta ajatellen.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen hallitusohjelmassa työttömyyden vähentäminen ja työllisyyden edistäminen nähdään tärkeinä tehtävinä. Hallitusohjelman työllisyyspolitiikkaa koskevassa osassa todetaan, että Suomi tarvitsee kaikkien kansalaistensa työtä. Työllisyysasteen nostaminen, työurien pidentäminen ja työttömyyden pitkittymisen ehkäiseminen ovat tavoitteita, joihin pyritään kuluvalle hallituskaudella. Keinoina lisätään työttömien, erityisesti pitkäaikaistyöttömien ja nuorten, osallistumista koulutukseen, palkkatuettuun työhön ja muihin palveluihin. (Valtioneuvoston kanslia 2011, 45-46.)

Hallitusohjelman mukaan työvoiman palvelukeskusten toimintamalli ulotetaan koko maahan. Työttömät työnhakijat siirtyvät noin vuoden työttömyyden jälkeen työ- ja elinkeinotoimistois-

ta palvelukeskusten asiakkaiksi, joissa palvelutarve arvioidaan työllistymissuunnitelman teon yhteydessä. (Valtioneuvoston kanslia 2011, 45-46). Reposen tutkimuksen mukaan asiakkaat kokivat, että siirtyminen työvoiman palvelukeskuksen asiakkaaksi oli saanut heidän asiansa etenemään positiiviseen suuntaan. Moniammatilliset palvelut koettiin hyvinä sekä sosiaalitoimen ja työhallinnon yhteistyötä pidettiin toimivana. (Reponen 2010, 54-55). Käsitksemme mukaan tämä siirtymä työ- ja elinkeinotoimistoista työvoiman palvelukeskusten asiakkaiksi tulee olemaan positiivinen ja merkittävä seikka pitkäaikaistyöttömien kannalta.

Vaikka työttömyys ja pitkäaikaistyöttömyys ovat vakavia haasteita yhteiskunnan tasolla, ovat ne suuria inhimillisiä ongelmia ennen kaikkea yksilön tasolla. Pitkäaikaistyöttömyys ja kaikki tilanteeseen liittyvät ja ajan myötä kehittyvät ongelmat luovat tilanteen, jossa yksilön hyvinvointi kärsii suuresti ja voi muuttua pahoinvoinniksi. Pitkäaikaistyöttömien omien kokemusten ja käsitysten tuominen näkyviksi ja julkiseen keskusteluun ovat tärkeitä seikkoja. Siten voidaan tuoda uutta tietoa ja näkemyksiä palvelujen kehittämisen ja toteuttamisen pohjaksi sekä parantaa työllistymisen onnistumismahdollisuuksia ja palveluiden vaikuttavuutta. Nämä ovat merkittäviä tekijöitä sekä asiakkaan itsensä että koko yhteiskunnan kannalta.

Lähteet

- Braun, V. & Clarke, V. 2006. Using thematic analysis in psychology. The University of Auckland. The University of the West of England. Viitattu 13.3.2012.
<http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus
- Euroopan sosiaalirahasto. 2011. Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman projektin kuvaus. KOPPI - kohti kuntouttavampia työelämäpalveluita. Viitattu 20.9.2011.
<https://www.eura2007.fi/rrtiepa/projekti.php?projektkoodi=S11733>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otava
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus
- Isoherranen, K. 2004. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY
- Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta - aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 38/2010. Viitattu 12.8.2011. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/4aa5eb26-0e0e-4dac-928e-4597d8c7a8d9>
- Karjalainen, V. 1996. Verkoston lupaus. Tutkimus aikuisasiakkaan verkoston rakentumisesta. Stakes. Tutkimuksia 68.
- Karjalainen, V. & Vahtera, E. (toim.) 2000. Yhteiset asiakkaat ja aktiivinen yhteistoiminta. Sosiaali- ja terveysministeriö. Jyväskylä: Gummerus
- Kortteinen, M. & Tuomikoski, H. 1998. Työtön. Tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Helsinki: Tammi
- Kovanen, T. 2004. Aktivoiva sosiaalipolitiikka osallisuuden lisääjänä. Jyväskyläläisen kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan elämänhallinnan tarkastelua. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 7.9.2011.
<http://batman.jamk.fi/~voyager/opin/index.php?nayta=3255>
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus.
- Laurea Ammattikorkeakoulu. Tutkimuseettiset ohjeet 2008.
- Laurea-ammattikorkeakoulu. 2007. Laurea-ammattikorkeakoulun eettiset ohjeet tutkimus- ja kehitystyötä sekä opinnäytetöitä varten. Viitattu 21.3.2012.
<https://optima.discendum.com/learning/id74/bin/user?rand=57649>
- Melin, H. & Roine, M. 2008. Sosiologian peruskurssi. Työelämän tutkimus. Tampereen yliopisto. Avoin yliopisto. Verkko-opinnot. Viitattu 1.11.2011.
<http://www.uta.fi/avoinyliopisto/arkisto/sosiologia/luku5.html#työttömyys>
- Oksman, I. 2010. Asiakkaat palveluiden arvioijina -asiakkaiden kokemuksia työllistymistä edistävästä toimenpiteistä. Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto. Opinnäytetyö. Viitattu 13.9.2011.
<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/SpacesStore/009cec17-ca74-4a89-9e5b-1263a0ba8b84>
- Raunio, K. 2000. Sosiaalityö murroksessa. 4. painos. Helsinki: Gaudeamus

Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus

Reponen, S. 2010. "Me ollaan sellasii huutolaispoikii, ei meidän asioista kukaan välitä..." Kokemuksia Espoon työllisyyspalveluiden asiakasraadista. Humanistinen Ammattikorkeakoulu. Järjestö - ja nuorisotyön koulutusohjelma, ylempi AMK. Opinnäytetyö. Viitattu 13.8.2011. <http://publications.theseus.fi/handle/10024/14926>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietokirjo. Viitattu 2.9.2011. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 22.9.2011. <http://herkules oulu.fi/isbn951425340X/isbn951425340X.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Viitattu 15.8.2011. http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/kuntoutus/kuntouttava_tyotoiminta

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2011. ASKEL - askelia kohti työelämää. Viitattu 29.8.2011. http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/hankkeet/askel

Tilastokeskus 2012. Verkkokoulu. Pitkäaikaistyöttömyys. Viitattu 6.1.2012. <http://www.stat.fi/tup/verkkokoulu/data/tvt/05/01/index.html>

Tilastokeskus. 2012. Työvoimatutkimus. Työttömyysaste ja työttömyysasteen trendi 1989/02 - 2012/02. Viitattu 27.3.2012. http://www.tilastokeskus.fi/til/tyti/2012/02/tyti_2012_02_2012-03-20_tie_001_fi.html

Tilastokeskus. 2012. Työvoimatutkimus. Viitattu 27.3.2012. http://www.tilastokeskus.fi/til/tyti/2012/02/tyti_2012_02_2012-03-20_tie_001_fi.html

Tossavainen, P. 2005. Mitä tilastot kertovat työttömyydestä. Teoksessa Hämäläinen, K. Taimio, H & Uusitalo, R (toim.) Työttömyys - taloustieteellisiä puheenvuoroja. Helsinki: Palkansaajien tutkimuslaitos.

Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Tuusa, M. 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Viitattu 22.8.2011. <http://www.stat.fi/tup/verkkokoulu/data/tvt/05/01/index.html>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2012. Työllisyyskatsaus. Viitattu 27.3.2012. <http://www.tem.fi/files/32369/HELM12.pdf>

Verho, J. 2005. Työttömyyden kesto ja pitkäaikaistyöttömyys. Teoksessa Hämäläinen, K. Taimio, H & Uusitalo, R (toim.) Työttömyys - taloustieteellisiä puheenvuoroja. Helsinki: Palkansaajien tutkimuslaitos.

Valtioneuvoston kanslia. 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. Viitattu 27.3.2012. <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>

Vähätalo K. 1998. Työttömyys ja suomalainen yhteiskunta. Gaudeamus: Tampere.

Kuviot

Kuvio 1. Työttömyysaste ja työttömyysasteen trendi 1989/02 - 2012/02

Liitteet

Liite 1. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi ja laatu Pitkäaikaistyöttömien kokemuksia moniasiakkuudesta ja siirtymävaiheista palveluverkostoissa Askel-hankkeen aikana. Tutkimus on opinnäytetyö.

Tutkimuksen tekijät: Ohjaaja Ossi Salin, Laurea-ammattikorkeakoulu, lehtori
Marja Pekkala, opiskelija, Laurea-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma
Miia Päärni, opiskelija, Laurea-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma

Tutkimustulosten julkaiseminen

Tutkimustulokset julkaistaan siten, että haastateltuja henkilöitä ei voida tunnistaa.

Tutkimustulokset julkaistaan Laurea-ammattikorkeakoulun opin-
näytetöiden tietokannassa. Tutkimustulokset ovat julkista tie-
toa. Alustavia tutkimustuloksia esitellään Askel-hankkeen pää-
töseminaarissa 2.12.2011. Tutkimustuloksia käsitellään Askel-
hankkeen Espoon osahankkeen toimijoiden ja tutkijoiden kesken
yhteisessä tilaisuudessa siten, että haastateltuja henkilöitä ei
voida tunnistaa.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutki-
musmenetelmät.

Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Olen tietoinen myös siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia
kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijoiden ja heidän ohjaajansa tietoon ja minua
koskeva aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamiani tietoja käytetään kysei-
sen tutkimuksen tarpeisiin.

Annan luvan siihen, että Askel-hankkeen työntekijät voivat kertoa tutkijoille, missä toimipis-
teissä olen ollut asiakkaana Askel-hankkeen aikana. Asiakkuuksistani tehdään kaavio, jonka
tarkoituksena on selvittää asiakkuuspolkuani tutkijoille. Muita minua koskevia tietoja ei luo-
vuteta.

Askel-hankkeen toimipisteet ovat:

Työllisyyspalvelut
Työvoiman palvelukeskus
Kivenkolon asukastila, maahanmuuttajapalvelut
Espoonlahden aikuissosiaalityö
Lastensuojelu, perhesosiaalityö Espoonlahti
Kehitysvammapalvelut

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun
täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa asiakassuhteeseeni.

_____ Päiväys / _____ 2011
Paikka

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 2. Haastattelurunko

Pitkäaikaistyöttömien kokemuksia moniasiakkuudesta ja siirtymävaiheista palveluverkostoissa
Askel-hankkeen aikana

Haastattelurunko

1 Kokemukset Askel- hankkeessa

- alkuvaihe
- vaiheet sen jälkeen
- tilanne nyt

2 Onnistumisen kokemukset

- Mitä onnistumisen kokemuksia sinulla on ollut Askel-hankkeen aikana?
- Mitä epäonnistumisen kokemuksia sinulla on ollut Askel- hankkeen aikana?

3 Hyödyt Askel-hankkeessa mukana olemisesta

- voimaantuminen
- elämänhallinta

Liite 3. Alustavat tutkimustulokset Askel-hankkeen loppuseminaarissa

PITKÄAIKAISTYÖTTÖMIEN KOKEMUKSIA
MONIASIAKKUUDESTA JA
SIIRTYMÄVAIHEISTA ASKEL-HANKKEEN
AIKANA

- 1 YLEISTÄ PALAUTETTA
- Yleisesti palaute oli positiivista
- Kaikki kokivat saaneensa apua ja tukea
- tilanteeseensa
- Kaikkien elämäntilanne oli parantunut:
- työpaikka tai koulutuspaikka oli löytynyt
- Kaikki olivat aika tyytyväisiä nykyiseen
- tilanteeseensa

- 2 PALVELUVERKOSTO ASIAKKAAN SILMIN
- Pääsääntöisesti yhteistyö työntekijöiden välillä
- toiminut hyvin
- Verkosto on ollut tukena asiakkaalle
- Joku tietty ja tutuksi tullut työntekijä nousi
- verkostosta tärkeimmäksi asiakkaalle
- Askel-hankkeessa työntekijän työnkuva pystyi
- laajentumaan. Tämä tuki oli tärkeä lähtökohta
- asiakkaan hyvälle kiertelle.
- Verkosto vaikea hahmottaa, ei näy asiakkaalle

- 3 ELÄMÄNHALLINTA JA VOIMAANTUMINEN
- Tunne, ettei ole yksin ongelmiansa kanssa.
- Saanut tukea ja tietoa
- Työhön tai koulutukseen pääseminen
- Arvostus itseään kohtaan
- Työntekijöiden usko asiakkaan mahdollisuuksiin
- Uskoa tulevaisuuteen ja
- työllistymismahdollisuuksiin

- 4 KEHITYSEHDOTUKSIA
- Lisää aikaresursseja työntekijöille
- Asiakkaan aito kuunteleminen ja syvälinen
- asiakkaan tilanteeseen paneutuminen
- Hieman "luukulta luukulle" -siirtelyn tunnetta,
- mutta kokemus, että toimittiin asiakkaan
- parhaaksi
- Liian nopea tai liian hidas eteneminen
- työllistymisessä

- 5 LOPUKSI
- "Lopputulokset parasta antia"
- "Kiitokset, kun pääsin mukaan"