

OPINNÄYTETYÖ

Toivo-orientoitunut ohjaus pitkäaikaistyöttömän työllistymisen polulla

Arto Tasanko

Yhteisöpedagogi YAMK

90 op

Arvioitavaksi jättämisaika

4/2021

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi YAMK

Tekijä: Arto Tasanko

Opinnäytetyön nimi: Toivo-orientoitunut ohjaus pitkäaikaistyöttömän työllistymisen polulla
Sivumäärä: 80 ja 14 liitesivua

Työn ohjaaja: Arto Lindholm

Työn tilaaja: Helsingin kaupunki/kasvatus ja koulutus/Stadin ammatti- ja aikuisopisto

Työttömyys on omiaan aiheuttamaan alemmuuden, häpeän, ahdistuksen ja yhteiskunnan ulkopuolelle jäämisen tuntemuksia, Suomi on tunnetusti työyhteiskunta. Työttömyyden jatkuessa ja pidentyessä on entistä vaikeampi päästä takaisin työelämään. Monialainen yhteispalvelu (typ) tarjoaa ratkaisuja tällaisessa vaikeassa tilanteessa, mutta sen tekemän työn vaikutusta pitäisi kohottaa, jotta yhä useampi pitkäaikaistyötön ohjautuisi työllistymistä edistävien palvelujen äärelle, koska suora työllistyminen ei yleensä tule kyseeseen heidän kohdallaan.

Tämä kehittämistyö vastaa yllä olevaan tarpeeseen lisätä monialaisen yhteispalvelun asiantuntijoiden tekemän työn vaikutusta asiakastapaamismallia uudistamalla. Tämä uusi malli perustuu toivo-orientoituneelle ohjaukselle sekä työarjen hyville käytännöille.

Opinnäytetyöni tuotti uutta tietoa toivon ja motivaation läheisestä kytkeytymisestä toisiinsa käytännön asiantuntijatyössä. Toivon voima on merkittävä motivaatiotekijä toiminnan ja lopulta toimijuuden syntymisessä. Toivon luomisen ja vahvistamisen tarkoituksena on saada aikaan positiivinen särö asiakkaan mielessä. Tämän vaikutuksen avulla pyritään rikkomaan aiempien tapaamisten kehys ja saamaan aikaan motivaatiota, toimintaa ja lopulta toimijuutta.

Toivoon liittyy aina tavoitteita ja päämääriä. Olennaista on se, että niiden täytyy olla asiakkaan omia (mielekkäitä) tavoitteita, ei asiantuntijan. Toivo on henkilökohtainen asia ja sen syntysijat ilmenevät dialogista ja asiakkaan kertomuksista sekä tarinoista. Jotta tälle avautumisen tasolle päästään, pitää ensin syntyä luottamuksen ilmapiiri. Tämä perustuu puolestaan empaattiselle lähestymistavalle, jossa kuuntelu on asiantuntijan keskeisin työkalu. Toivo-työskentely ei ole toivon tuputtamista ja tsempeillä reipastelua, vaan yksilöllisten ratkaisujen, mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen hakemista yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Asiantuntijatyössä ylhäältä päin sanellut työtapojen ja käytäntöjen muutokset eivät onnistu, joten uuden mallin jalkautuksessa asiantuntijoita pitää lähestyä avoimen yhteisen työskentelyn kautta. Uskon, että erityisesti etätyössä tapaamismallin uudistaminen ja tavoitteiden kiristämisen auttavat kaikkia työyhteisön jäseniä edistämään omaa työtään.

Työni tilaaja on Stadin ammatti- ja aikuisopisto, joka on osa Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimialaa. Helsinki Suomen suurimpana työnantajana tarjoaa laajan toimintaympäristön ja avaria näkymiä työni hyödyntämiselle. Valtakunnallisen työllisyyden kuntakoikeilun puitteissa löytyy myös jatko-työhyödyntämismahdollisuuksia pitkäksi aikaa, sillä lähes kaikki Suomen suurimmat kunnat ovat siinä mukana.

Asiasanat: pitkäaikaistyöttömyys, toivo, motivaatio, työllistyminen

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Master of Humanities, Community Educator

Author: Arto Tasanko

Title: Hope-oriented guidance of a long-term unemployed person on the path to employment

Number of Pages: 80 and 14 attachment pages

Supervisor: Arto Lindholm

Commissioned by: City Of Helsinki, Education Division, Helsinki Vocational College and Adult Institute

Unemployment, and especially long-term unemployment, is a risk to an individual's well-being. Unemployment and its negative effects on health and well-being are known. This link is particularly prevalent in long-term unemployment, where the risk of poverty increases as livelihoods decline. Statistically, the well-being of the unemployed is worse than that of the employed. Unemployment also repeats itself, it is easier for those who have already become unemployed to become unemployed again. Unemployment repeatedly causes feelings of inferiority, shame and anxiety. Finland is a labour society and the unemployed can feel excessive social pressure and fear of stigmatization due to their unemployment.

As unemployment continues and lengthens, it becomes even more difficult to get back into work. The joint employment service (työ) offers solutions to this difficult situation. However, the impact of the work it does should be increased to halt the persistence of static unemployment. Clients should therefore be encouraged to take part in various employment-promoting services in greater numbers, as direct employment is often out of the question for them because the distance to work has grown far too long due to years of unemployment.

This thesis responds to the above need to increase the impact of the work done by the joint employment service experts in its clientele by reforming the client meeting model in a more effective direction.

Hope is a significant force behind the emergence of motivation. Motivation must be aroused through hope. My thesis mapped out and highlighted the hope-based motivational work methods and ways used by various experts to bring all of these tools to the attention of work community experts and as part of a common toolkit. This thesis aimed to create a new customer meeting model that would add more impact to the work and get more and more customers to participate in employment-promoting services.

Through the development work, valuable common competence potential of the work community was gathered, on the basis of which I built a new model of customer meeting using several different theories and a social pedagogical approach. The model is easy to apply to any activity where motivation is important to achieve activity and ultimately agency.

Keywords: unemployment, motivation, hope, agency, participation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
	1.1 Työllisyydenhoito monialaisessa yhteispalvelussa.....	6
	1.2 Toivo ja sosiaalipedagogiikka	7
	1.3 Työttömyys ja yhteiskunnalliset asenteet	10
	1.4 Opinnäytetyön tavoitteet.....	12
2	TIETOPERUSTA.....	14
	2.1 Toivo.....	14
	2.2 Toivon elementti toiminnan käynnistäjänä.....	17
	2.3 Motivaatio ja itseohjautuvuusteoria.....	19
	2.4 Goffmanin kehysteoria ja motivoiva haastattelu	22
	2.5 Tietoperustan yhteenveto ja teoreettinen malli.....	27
3	TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖ.....	29
	3.1 Interventio- ja toimintatutkimus	29
	3.2 Haastattelututkimus ja sen toteutus.....	31
	3.3 Aineiston analyysimenetelmät.....	34
4	TUTKIMUSTULOKSET.....	36
	4.1 Toivon käsite pitkäaikaistyöttömien ohjauksessa.....	36
	4.2 Toivon merkitys asiantuntijatyössä	39
	4.3 Toivotyön kohderyhmät.....	41
	4.4 Toivo ja asiakkaan tilanne	44
	4.5 Positiivisen särön tuottaminen	46
	4.6 Motivointi	50
	4.7 Toivon käyttö eri tehtäväalueilla	53
5	KEHITTÄMISEHDOTUKSET – UUSI TAPAAMISMALLI.....	55

5.1 Tapaamiseen saapuminen	57
5.2 Toivotyö.....	60
5.3 Toiminta.....	64
6 POHDINTA.....	67
6.1 Kehittämistyön alkutaival	67
6.2 Uuden tiedon äärellä	68
6.3 Käytännön hyötyjä.....	71
6.4 Opinnäytetyön jalkautus	73
LÄHTEET	75
LIITTEET	81

1 JOHDANTO

1.1 Työllisyydenhoito monialaisessa yhteispalvelussa

Pitkäaikaistyöttömyys, tuo työttömyyden haitallisimman muoto, on omiaan aiheuttamaan fyysistä ja psyykkistä oireilua. Työttömän ja hänen toimintaympäristönsä välinen kanssakäyminen supistuu, kun työarjen myötävaikutuksella luodut jokapäiväiset yhteydet taantuvat tai katkeavat tyystin. Mitättömyyden, osattomuuden ja yhteiskunnasta eristetyksi tulemisen tunteet alkavat vähitellen vallata alaa työttömän mielessä. (Pakarinen 2018, 195-196).

Tämä negatiivinen kierre rapauttaa vähä vähältä pitkäaikaistyöttömän psyykkistä toimintakykyä, jolloin arkielämänsä asiat eivät enää etene niin sujuvasti kuin ennen. Työttömyys pitkittyy entisestään aktiivisuustason alentuessa. Käytännössä tämä toimintakyvyn rapautuminen ilmenee näköalattomuutena, neuvottomuutena ja päämäärättömyytenä, jota korona-aika vielä korostaa ja alleviivaa.

Tämä korona-aika on haasteellinen työttömälle, saati sitten pitkäaikaistyöttömälle. Tuki-, avustus- ja palvelujärjestelmät siirtyivät pääosin verkkoon, ”digimuurin taakse”, ja erilaisten tukihenkilöiden kasvatusten tapaamiset loppuivat. Kaikki nämä tekijät työntävät syrjäytyneitä alati kauemmaksi avun lähteistä ja lopulta myös itse työmarkkinoista.

Teen opinto-ohjaajan työtä Hgin Typin aikuisten palveluissa. Typ on Helsingin kaupungin, Uudenmaan TE-toimiston ja Kelan muodostama monialainen yhteispalvelu, jonka tarkoitus on edistää työllistymistä. Tässä palvelussa pitkäaikaistyöttömiä ohjataan kohti työmarkkinoita erilaisia yksilöllisiä palveluita, ohjausta ja neuvontaa apuna käyttäen. (TE-palvelut 2020a.) Monialaisuudessa on siis mukana useita eri organisaatioita sekä valtion että kunnan puolelta ja näiden puitteissa työskentelee eri ammattialojen asiantuntijoita (esimerkiksi ura- ja opinto-ohjaajia, sosiaalityöntekijöitä, työnvälittäjiä ja psykologeja). Tämä kokonaisuus työskentelee yhteisissä työtiloissa saman katon alla.

Toimin koulutussektorin asiantuntijana ja ohjaan pitkäaikaistyöttömiä (aikuiset yli 30 v.) heidän toiveittensa ja tavoitteidensa mukaisesti kursseihin, koulutuksiin ja opintoihin. Näiden tarkoituksena on edistää ja helpottaa työllistymistä. Toimeksiantoni saan muilta Typin asiantuntijoilta (mm. TE-palvelut, kaupungin uraohjaus ja sosiaalitoimi). Asiakas voi tulla opinto-ohjaukseen myös oma-aloitteisesti ja omasta pyynnöstään.

Työssäni kartoitan asiakkaan kokonaistilannetta opintojen mahdollisten aloittamisen näkökulmasta — minkälaiset ovat oppimisvalmiudet ja oppimisen edellytykset. Annan ammatinvalinnan ohjausta, avaan erilaisia koulutusmahdollisuuksia, etsin asiakkaalle sopivia opiskelupaikkoja, avustan hakuprosessissa. Työ on kaikinensa hyvin monipuolista ja asiakkaiden tarpeista lähtevää, mutta lopulta sen tarkoitus kohdistuu työttömyyden päättymiseen erilaisia koulutusratkaisuja hyväksikäyttämällä.

Asiakkaan tilanteesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä käydään yhdessä konsultatiivisia keskusteluja asiantuntijoiden kesken sekä ennen asiakkaan tapaamista että myös sen jälkeen. Näiden avulla tähdätään laaja-alaiseen ymmärryksen saamiseen asiakkaasta ja hänen elämäntilanteestaan.

Opinto-ohjaajana kohtaan työssäni pitkäaikaistyöttömiä ja kuulen monenlaisia elämäntarinoita. Usein nämä tarinat liittyvät johonkin ikävään ja/tai traumaattiseen tapahtumaan, tapahtumasarjaan, suureen vastoinkäymiseen tai menetykseen heidän elämässään. Lopulta vastoinkäymisiin joutuneen mielen sopukoihin on kuitenkin, kaikesta huolimatta, voinut jäädä jäljelle piiskuinen toivo — usein elämän meren tyrskyissä kolhiintuneena ja rampautuneena, mutta kuitenkin vielä hengissä olevana, heräämistään odottavana himmeänä valona. Miten suunnistan eteenpäin, mihin kykenen ja mistä saan voimia jaksamiseen? Nämä ovat niitä peruskysymyksiä, joita epätoivoiset pitkäaikaistyöttömät usein kohtaamistilanteissa asiantuntijoille esittävät.

Asiakaskirjo on tavattoman suuri ja ehkä tyypillistä asiakasta (tai keskivertoasiakasta) ei ole, mutta tyypillisiä ongelmia kyllä löytyy kosolti. Jokaisen asiakkaan elämäntarina on erilainen ja tämän vuoksi ratkaisujenkin täytyy olla yksilöllisiä. Monialaisessa työssä on useita eri ammattikuntia ja jokainen niistä noudattaa ”omaa työkuultuuriaan”. Jokaisella asiantuntijalla on oma persoonallinen työtoteensa, joten työtä tehdään oman persoonan kautta.

1.2 Toivo ja sosiaalipedagogiikka

Toivontutkija Jari Kylmä (2000) tunnistaa kaksi eri tietä, joille epätoivoinen ihminen voi epätoivossaan matkallaan päätyä. Kuvaillessaan näitä teitä, joita hän kutsuu ulottuvuuksiksi, Kylmä käyttää värikästä, eläytyvää ja vivahteikasta kieltä, joiden arvelen kumpuavan hänen aiemmasta työ- ja ammattihistoriastaan.

Ensimmäinen ulottuvuus kuvaa toivoon nähden vastakkaista suuntaa ihmisen elämäntilanteessa. Se merkitsee pysähtymistä ja paikalleen juuttumista, otteen menettämistä ja vajoamista kapeutuvaan todellisuuteen, mahdottomuuteen keskittymistä

sekä tulevaisuuden perspektiivin menettämistä omassa elämäntilanteessa. (Kylmä 2000.)

Tulkitsen Kylmän tarkoittavan tässä sitä, että kun tätä tietä tarpeeksi pitkään taivalletaan, niin väistämättä lopulta kohdataan toivottomuus.

Kylmä jatkaa pohdintaansa kuvailemalla, että epätoivon tien toinen suunta tarkoittaa kamppailua aiemmin mainittua vajoamista vastaan, toivon valoa kohti suuntaamista. ”Tämä toinen epätoivon ulottuvuus on toivoon nähden samansuuntainen: tässä ulottuvuudessa on mukana pilkahdus toivosta epätoivon keskellä.” On siis mahdollista nähdä toivon valon tuikahdus epätoivon pimeydessä. Tätä kuvaelmaa tulkitsen niin, että epätoivoisella on kuitenkin jäljellä toivoa. Kaikkea toivoa ei ole siis menetetty, toisin kuin toivottomuudessa. (Kylmä 2000.) Epätoivoinen kaipaa toivon herättelyä ja sen hengissä pitämistä, toivon valon vahvistamista, näin päättelen.

Lopulta Kylmä näkee, että toivon ja toivottomuuden olevan toisilleen vastakkaisia maailmoja, koska toivottomuudessa luovutaan taistelusta. Ei ole jäljellä mitään, mistä ammentaisi voimaa. Tämän vuoksi toivottomuudessa ei ole tulevaisuutta. Tällaisessa tilanteessa kadotetaan elämisen syy, joka tarkoittaa mielen murtumista ja kyvyttömyyttä jatkaa elämää. (Kylmä 2000.)

Toivon merkitys elämässä on siinä, että sen avulla on mahdollista havaita tilaisuuksia ja vaihtoehtoja. On tärkeää uskoa siihen, että elämä kantaa nyt ja vastaisuudessakin. (Kylmä 2000.)

Usein arjen asiantuntijatyössä sanotaan, että toivoa on vain toiminnassa ja tämän vuoksi toiminta on tärkeää. Henkisenä esteenä pitkäaikaistyöttömän asioiden edistymiselle ja käynnistymiselle ovat kuitenkin tavan takaa esille tulevat yhteiskunnan jäyhät ja nuivat asenteet sekä leimaavat käsitykset työttömistä ja työttömiä kohtaan. Näiden voidaan mielikuvituksen siivin kuvitella ikään kuin imevän työttömistä elinvoimaa samaan tapaan kuin Harry Potter –tarinoissa pahan voiman välikappaleina toimivat ankeuttajat tekevät. Uhri on lopulta kuin tyhjä kuori, vailla ajatuksia ja mahdollisuutta toipua. (Potterwiki 2017.)

Näkökulma opinnäytetyössäni on sosiaalipedagoginen. Yksilön kasvun ja kehityksen tarkastelu yhteisöjensä osana, siinä on sosiaalipedagogiikan ydinajatus. Se koostuu toisaalta ihmisenä kasvusta, mutta myöskin yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta. Sosiaalipedagogiikan pyrkimyksenä on taata kansalaisten yhdenvertaiset mahdollisuudet yhteiskunnalliseen osallistumiseen, toimintaan yhteisöissä ja oman elämänsä suunnan muuttamiseen. Yksilö otetaan yhteisöissä huo-

mioon ominaispiirteinen. Vertaisuus ja kohtaaminen ovat niitä teemoja, joiden myötävaikutuksella opitaan. Oppimisen kytkeytyminen omiin tunteisiin on myös tärkeä tekijä. (Sosped 2019.)

Sosiaalipedagogiikan toimintaperiaatteisiin liittyy läheisesti myös toivo, se on yksi niistä kulkakivistä, joiden varassa sosiaalipedagogiikka lepää. Toivo on tärkeä tekijä, koska toivon myötä selviytymismahdollisuudet elämässä paranevat. Sosiaalipedagogisessa työskentelyssä keskiössä ovat paremman huomisen toivon kehittäminen ja uskon herättely omiin sekä yhteisön selviytymismahdollisuuksiin. Vaikeissa tilanteissa ratkaisuja ja mahdollisuuksia etsitään yhteistuumiin, yhteisöllisyys korostuu. Toivo on myös toivoa oppimisesta ja kehittämisestä. (Sosped 2019.)

Näen aikuiskasvattajana, -ohjaajana ja -opettajana, että nämä oppimisen ja kehittymisen näkökulmat ovat erityisen kiinnostavia juuri siinä merkityksessä, kuinka toivonelementin roolin vahvistaminen ohjauskeskustelussa voisi avata tietä uudelleenlaiselle ajattelutavolle ja niiden oppimiselle. Lopulta tämä voisi johtaa siihen, että aiempien ohjauskohtaamisten tuottama skeema ei käynnistyäkään asiakkaan mielessä, vaan johdattelee hänet uusille urille, pois lamaantumisen ja apatian tieltä.

Kurki kytkee yhteen aikuiskasvatuksen ja sosiaalipedagogiikan toteamalla, että niiden luonnehdinnat ovat samoja ja molemmat ovat osallistavia. Tietojen pystysuora välittäminen unohdetaan. Oppijat ovat oppimisessaan subjekteja ja siten aitoja toimijoita. He osallistuvat päätöksentekoon omilla asioillaan jokaisessa oppimisen vaiheessa. Oppija ei ole passiivinen omaksumaja. Aikuiskasvattajan työssä korostuu innostajan rooli (mentori, fasilitoija, koordinoija) ei siis tietojen jakajan rooli. Innostamisessa on tärkeää saada oppiminen alulle. Tämä tapahtuu tuke- malla yksilöitä ja ryhmiä. (Kurki 2000a, 111.)

Käsitteellisesti innostajana toimiminen liittyy tässä yhteydessä sosiokulttuuriseen innostamiseen, jonka kohde on ihmisen jokapäiväisen elämässään ja siihen kytkeytyvässä kasvatuksellissa työssä avainsanoinaan liike, toiminta, tuki ja motivointi. Keskiössä tavoitteiden suhteen ovat osallistuminen ja tietoisuuden herättäminen sekä yksilö- että yhteisötasolla. (Kurki 2000b.)

Koen ja näen, että toivon luominen ja sen vahvistaminen liittyy läheisesti myös sosiokulttuuriseen innostamiseen yhtenä keskeisenä elementtinä, työvälineenä. Kyse ei siis ole sellaisesta innostamisesta, jota tällä sanalla arkipäiväisessä mielessä tarkoitetaan, vaan siitä, että kasvatuksellisten toimintojen kautta pyritään kohottamaan ihmisten osallistumisen määrää. Tämän

kautta tavoitellaan lopulta osallisuutta, siihen kasvamista ja aktiivista kansalaisuutta (Kurki 2000b).

1.3 Työttömyys ja yhteiskunnalliset asenteet

Suomi on työyhteiskunta, jonka keskeiset ja kannattelevat pilarit liittyvät ansiotyöhön. Työstä on tullut eräänlainen ”kulkulupa”, jota tarvitaan, jotta voidaan päästä täysivaltaisen kansalaisuuden äärelle. Työttömät eivät tämän vuoksi saavuta täyttä osallisuutta, yhdenvertaisuus ei toteudu. (Neuvonen 2017, 8.)

Tämän asetelman vuoksi syntyy ikään kuin kaksi yhteiskuntaluokkaa: työttömät ja työssäkäyvät. Tämän vastakkainasettelun eräs keskeinen ilmentymä on se, että työttömän ei-normatiivinen elämäntilanne näyttää antavan normatiivisesti käyttäytyvälle työssäkäyvälle ikään kuin normiin perustuvan moraalisen oikeutuksen käyttää leimaavia ilmaisuja työttömiä kohtaan. Tässä harhaudutaan kuitenkin tunneperäisen moralismin äärelle, joka on aina työttömyyden taustalla valmiina astumaan esiin haettaessa syyllisiä kulloinkin esiintyviin yhteiskunnallisiin ongelmiin sekä yleiseen kurin ja moraalin höltymiseen ”menisivät vaikka marjamettään” –tyyppisine tölväyksineen.

”Työttömiä pidetään laiskureina, työnvieroksujina tai alkoholisteina. Sanotaan, että muuta työn perässä muualle tai opiskele koodariksi tai lähihoitajaksi.” Näin kuvaa kokemusasiantuntija Johanna Laakso kanssaihmisten jyrkkää ja lannistavaa asennetta työttömiä kohtaan. (Salminen 2020.) Laakson kommentti kuvaa hyvin mistä ”kenkä puristaa” — työttömyyttä pidetään usein yksilön omana syynä. Työttömän asenne (joka on ”läheistä sukua” sanalle motivaatio) ei ole kunnossa ja työttömyys johtuu juuri tästä. Asenteet työttömiä kohtaan ovatkin usein jyrkkiä, stereotypistisiä ja stigmatisoivia, näin voidaan Johanna Laakson tuntemuksista hyvinkin päätellä.

Stigma liitetään sellaisiin tilanteisiin sosiaalipsykologisessa kirjallisuudessa, joissa ihminen ei yletä täyden sosiaalisen hyväksynnän tasolle yhteisössään — stigmat kumpuavat yhteisöistä ja niinpä lähes kaikissa sosiaalisissa yhteisöissä onkin sisäänrakennettuna oma käsitteistö stigmoista (Kaskela 2012, 22).

Työn merkitys on Suomessa suuri. Yksilöt voivat joutua ”lajitelluiksi” tiettyyn laariin kuuluviksi pelkän ammattinsa mukaisesti. Työ tuottaa sosiaalista statusta ja sen myötä asemaa työ-

yhteiskunnassa. (Kannisto-Karonen 2015, 36.) Yksilötasolla ihminen kaihoaa kuitenkin emancipaatiota, mutta tätä on vaikea saavuttaa ilman työtä, koska työ tuottaa ansiotulon muodossa taloudellista autonomiaa, jonka turvin yksilöllä on mahdollisuus toteuttaa niitä asioita, joiden hän kokee olevan merkityksellisiä itselleen. Toisaalta tällaisen omaehtoisen merkityksellisyyden hakeminen työn tuottaman taloudellisen autonomian kautta johtaa toimintaan, jossa ihminen joutuu alistumaan siihen, että hänen oma toimintansa ei ole työn vuoksi autonomista sanan täydessä merkityksessä. Tuloksena on raamitettu tai rajattu autonomia, omanlaisensa oravanpyörä.

Hyvinvointivaltion malli tarjoaa pitkäaikaistyöttömille lukuisia työllistymistä edistäviä palveluita, joiden kautta matkaa kohti työelämää voidaan alkaa kulkea. Näitä palveluita ovat esim. työnhaku- ja uravalmennus, työ- ja koulutuskokeilut, työvoimakoulutus, omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella tuettuna ja kuntouttava työtoiminta. Pääsääntöisesti palvelun aikana saa samaa työttömyysetuutta kuin työttömänä työnhakijanakin. Edellytyksenä on kuitenkin se, että palvelun aikana on työnhaku voimassa. (TE-palvelut 2020b.)

Työssäni havaitsen usein, että matka työllistymistä kohti erilaisten palvelujen kautta ei kuitenkaan syystä tai toisesta käynnisty, vaan työttömyys jatkuu ja muuttuu yhä pitkäaikaisemmaksi. Voi myös olla niin, että pitkäaikaistyötön on jo aloittanut jonkin työllistymistä edistävän palvelun, mutta se keskeytyy jostain yllättävästä syystä.

Työttömyyttä tarkasteltaessa voidaan tehdä myös sellainen havainto, että työttömyyden taustalla on monia erilaisia vaikuttavia tekijöitä. Tukittaessa esim. työkyvyttömyyttä ja siihen johtaneita syitä vaikkapa Findikaattorin (2020a) kautta, voidaan tehdä sellainen havainto, että suurimpia työkyvyttömyyttä aiheuttaneita sairauksien ryhmiä ovat mielenterveyden häiriöt (43 %), tuki- ja liikuntaelinten sairaudet (25 %), hermoston sairaudet (9 %) ja verenkiertoelinten sairaudet (6 %). Mielenterveyden häiriöiden osuus on ollut suurin jo vuodesta 2000 lähtien. (Findikaattori 2020a.) Työn aiheuttaman fyysisen taakan vähentyessä henkinen kuormittavuus kasvaa — näin voidaan kehityskulkua kuvata.

Toisaalta, kun käsitellään mielenterveyden ja työttömyyden kausaliteettia, joudutaan väistämättä pohtimaan sitä, että aiheuttaako työttömyys mielenterveyden ongelmia vai johtuvatko mielenterveyden ongelmat työstä. Esimerkiksi koettu kiusaamisen, epäoikeudenmukaisen tai asiattoman kohtelun kohteeksi joutuminen työpaikalla ennustaa masennusta (Hyttilä 2019).

Pitkäaikaistyöttömien kanssa käytävissä asiantuntijakeskusteluissa mielenterveyteen liittyvät asiat voivat nousta ja monesti nousevatkin esille muodossa tai toisessa. Asiakstapaamisen tavoite on aina kuitenkin lopulta työttömyyden päättymisen polulle johtavissa toimenpiteissä. Pitkä työttömyys ei yleensä pääty lyhyillä toimenpiteillä, asiat ottavat aikansa, näin työttömien parissa pitkään työskennelleet asiantuntijat usein toteavat arjen työn tuoksinassa.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään kääntämään katse psyykkisten ongelmien syy-yhteyden problematiikasta kohti pitkäaikaistyöttömyyden ongelman ratkaisua. On huomattavan paljon todennäköisempää, että ihmisen hyvinvointi kasvaa paremmin työllistymisen kuin työttömyyden kautta.

1.4 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyöni tavoitteena on rakentaa uudenlainen asiakaskohtaamisen malli, joka perustuu toivo-orientoituneelle ohjaukselle sekä arjen monialaisessa työssä hyviksi havaittujen käytäntöjen ja toimintatapojen esiin nostamiselle, jakamiselle ja hyödyntämiselle työyhteisössä.

Työyhteisön kannalta opinnäytetyön tähtäimessä ovat siis yhteisen osaamis pääoman kehittäminen ja vahvistaminen. Asiantuntijoiden ammatillisen kompetenssin kasvaessa asiakastyön vaikutus kasvaa.

Tämän tutkimus- ja kehittämistyön lopullinen tavoite on asiantuntijatyön vaikutuksen kasvun aikaansaaminen asiakkaiden kohtaamistilanteissa. Asiakkaan lukkiutunutta tilannetta yritetään saada ratkeamaan siten, että heitä ohjautuisi yhä enemmän työllistymistä edistäviin palveluihin. Nämä palvelut auttavat asiakkaita siirtymään askel askeleelta kohti työmarkkinoita ja lopulta työllistymään. Palvelujen avulla asiakkaan tilannetta edistetään niin, että hallinnan ja tuen tarve lakkaa vähitellen (Korell 2008, 17). Palveluiden avulla luodaan siis edellytyksiä päästä eteenpäin staattisesta pitkäaikaistyöttömyyden tilasta kohti työ- ja toimintakyvyn elpymistä ja lopulta palautumista.

Parempaa vaikutusta tavoitellaan uudella tapaamismallilla. Tämä rakentuu henkilöstöltä saatavan tiedon, toivon luomisen, asiakkaiden motivoitumisen, toiminnan syntymisen ja motivoivan haastattelun mallin periaatteille ja käytännöille. Keskeisenä vaikuttavana tekijänä kokonaisuudessa on toivonelementti, jonka tarkoituksena on saada aikaan positiivinen särö asiakkaan mielessä (vrt. Manka). Tällä pyritään rikkomaan aiempien tapaamisten kehys (vrt. Goffman) ja lopulta saamaan staattinen työttömyyden tila päättymään.

Tutkimusongelman määrittelen seuraavasti: Miten monialaisen yhteispalvelun asiantuntijat voivat käyttää toivoa positiivista säröä aikaansaavana interventiovälineenä synnyttääkseen pitkäaikaistyöttömissä motivaatiota, toimintaa ja toimijuutta heitä työllistymistä edistäviin palveluihin ohjatessaan.

2 TIETOPERUSTA

Esittelen tässä luvussa kehittämistyöni keskeiset käsitteet ja teoreettisen tietopohjan. Lähdän liikkeelle toivosta (luku 2.1), mitä se on ja mitkä sen eri näkökulmat ovat (filosofinen, psykologinen) ja mitkä ovat ne osatekijät, jotka toivoon liittyvät sekä minkä varaan toivo voi rakentua. Seuraavassa luvussa (2.2) käsittelen toivon elementtiä toiminnan käynnistäjänä eli sitä, miten toivo synnyttää ensin toimintaa ja lopulta toimijuutta ja kuinka asiantuntijan tulisi käytännössä toivon luomisen tilanteissa toimia.

Tämän jälkeen luvussa 2.3 siirryn käsittelemään motivaatiota, miten se syntyy ja mistä se koostuu ja kuinka itseohjautuvuusteoria kytkeytyy läheisesti motivaatioon ja toivoon. Luvussa (2.4) käsittelen Goffmanin kehysteoriaa asiakastyön näkökulmasta ja esittelen ajatukseni positiivisesta säröstä ja kytken sen motivoivan haastattelun menetelmän sisällä tehtävään toivotyöhön. Viimeisessä luvussa (2.5) teen tietoperustan yhteenvedon ja esittelen kehittämäni asiakaskoh- taamisen teoreettisen mallin.

2.1 Toivo

Se, mihin tai minkälaiseen määritelmään toivosta lopulta tullaan, riippuu kovin paljon näkökulmasta. Erityisesti filosofian, teologian, psykologian, lääke- sekä hoitotieteen sarjoilla tehdään toivoon liittyviä tutkimuksia (Kylmä 1996, 9). Näkökulmia on siis tarjolla runsaasti, mutta läh- tökohtaisesti toivo ei voi syntyä ”tyhjiössä”, sellaisessa paikassa, jossa ei ole mitään. Opinnäy- tetyöni onnistumisen kannalta onkin tärkeää löytää ne keskeiset edellytykset, jotka tarvitaan toivon ”perustuksiksi”. Toivo on siis ikään kuin talo, joka lepää perustuksiensa varassa. Toki talon voi rakentaa ilman perustuksiakin, mutta siitä ei tule kuitenkaan kestäväää. Tämä pätee myös toivon kanssa, realistista toivoa ei voi syntyä tyhjän päälle. Tarvitaan siis ”jotain”, jonka päälle rakentaa, jotain sellaista voimaa, joka kannattelee. Toivo ilman todellisuuspohjaa on itse asiassa uskoa johonkin sellaiseen, joka on todennäköisesti tavoittamatonta, kuten unelma tai haave.

Toivoon olemukseen liittyy usein se, että siinä liikutaan sekä filosofian että psykologian väli- maastossa ikään kuin harmaalla alueella, jota kumpikin tieteenala yrittää omia itselleen siinä kuitenkin onnistumatta. Tieteenalana filosofia on kuitenkin tunnetusti psykologiaa vanhempi. Ihmiskunnan kollektiiviseen tajuntaan iskostuneet ja juurtuneet käsitykset toivon olemuksesta löytyvätkin filosofian puolelta — psykologiaa millään tavoin väheksymättä. Käytännössä on

kuitenkin järkevää hyväksyä molempien koulukuntien käsityksiä toivosta, joka sekun ilmenee eri konteksteissa erilaisin tavoin. Määrittelijän tehtävä ei ole siis välttämättä helppo. Tilannetta yksinkertaistaa kuitenkin hieman se, että tässä opinnäytetyössä toivo linkittyy toimijuuden käynnistymiseen ja työttömyydestä irtautumiseen.

Toivon ensimmäisen määritelmän mukaan toivo on uskoa johonkin hyvään. Tämän tuo esille Heikkinen (2018, 10) viitatessaan filosofian tohtori Ioannis S. Christodouloun. Tästä seuraa se, että toivo ja pahuus eivät esiinny yhtäaikaisesti. ”Toivo on aina hyvän toivomista”. Pahat teot voivat johtua siitä, että hyvien asioiden näkeminen estyy toivottomuudessa. Vaikka toivo ei ole vielä läsnä, niin Christodoulou näkee toivon ontologisena uskona hyvään. Ken on toiveikas, hän jaksaa myös odottaa tapahtumia, jotka ovat hyviä. (Christodoulou 2010, 27.) Tästä Christodouloun ajattelumallista voidaan päätellä, että kyse on jonkinlaisesta ihmisen ”uskosta” tai asenteesta, ei siis tekemisestä, vaan sen odottamisesta, että jokin hyvä saavuttaa kohteensa, kunhan aika ja olosuhteet ovat otolliset.

Odottaminen ei ole välttämättä kuitenkaan ”teonsana” ja näin ajatellen oman toiminnan kohdistaminen toivetta edistäviin asioihin odottamisen sijaan auttaisi asioiden edistymistä enemmän. Nähdäkseni Christodoulou viittaa kuitenkin ajattelussaan lopulta enemmän (toivo)myönteisen asenteen merkitykseen. Tarvitaan siis toivoaltista asennetta, joka puolestaan liittyy kunkin yksilön persoonallisuuteen. Tähän ilmentymään viittaa myöskin toivontutkija Jari Kylmä ottaessaan esille sen, optimismin ja pessimismin liittyvät ihmisen persoonallisuuteen, ovat osia siitä. Lähtökohtaisesti optimisti omaa runsaammin tunnetta toivosta kuin pimeyttä ja uhkaa aistiva pessimisti konsanaan. (Kylmä 2020.)

Onko toiveikkaus siis elämän aikana muodostunut asenne vai peräti myötäsytynäinen ominaisuus? Tätä voidaan myös kysyä pohtimalla samalla vallitsevan ympäristön, olosuhteiden ja elämäntilanteen merkitystä toivon syntymisen tai sen ylläpitämisen taustatekijöinä. Näitä olosuhdetekijöitä ottaa esille Kylmä ajatellessaan, että nykyisestä elämäntilanteesta huolimatta on mahdollista uskoa toivoon ja nähdä mahdollisuuksia elämässä. (Kylmä 2020.)

Toisen määritelmän mukaan toivo on toimintaa ja tässä Heikkinen (2018, 10) viittaa filosofi Victoria McGeeriin, joka tuo esiin sen, että toivoon kytkeytyy poikkeuksetta ajatus toimijuudesta. Jos asioille ei voi tehdä paljoakaan juuri nyt, niin silti tulevaisuuteen katsomisen avulla on mahdollista virittäytyä toiminnallisten ajatusten äärelle. Toiveikkauteen liittyy myös realismi eli omien rajoitteiden tunnistaminen. Samalla mukana on kuitenkin myös ajatus siitä, että

esteitä voidaan ylittää, jos omaa toimintaa kehitetään. Hyvän toivomisen menetelmässä tarvitaan siis luovaa ajattelua ja reflektointikykyä. (McGeer 2004, 104.)

Toimijuuden merkitys korostuu myös Eteläpellon ajattelussa, jossa toimijuus määritellään siten, että toimijuudella tarkoitetaan tavoitteellisen muutoksen aikaansaamista. Tämä tarkoittaa omaan tilanteeseen ja olosuhteisiin vaikuttamista, rajoitteiden ylittämistä, autonomiaa, valtaa sekä oman elämän hallintaa oikeiden valintojen kautta. (Eteläpelto 2012.)

Kolmannessa määritelmässä psykoterapeutti Maaret Kallio käsitteellistää toivon olevan voimnlähde, jonka avulla ihminen voi pyrkiä kohti korkeampia päämääriä ja parempaa elämää. Olemalla itselleen armollinen ja kohtuullistamalla ylisuuria odotuksia itseensä ja elämäänsä nähden, voidaan vähentää riittämättömyyteen ja yksinäisyyteen liittyvien tunteiden kokemista. Toivo on siis armoa. (Kallio 2020, 11.)

Ylipäättään toivon olemukseen liittyy läheisesti myös se, että se on yksilöllistä ja henkilökohtaista. Toivon syntyminen tai vahvistaminen ei siis onnistu kaikille samoilla keinoilla tai samoista lähtökohdista.

Heikkinen ottaa esille ensinnäkin sen, että toivon toteutumiseksi henkilöllä täytyy olla tavoitteita, jotka ovat peräisin omista sisäisistä arvoista. Toiseksi näihin tavoitteisiin liittyy myös halu toteuttaa niitä. Jos tämä yhtälö ei toteudu, niin tällöin henkilö ei myöskään toimi autenttisesti, jolloin tavoitekin jää toteutumatta. Epätoivo juontaa juurensa oman identiteetin ominaisuuksien määrittelyn vaikeudesta, jolloin toivo joutuu kateisiin vieden mukansa samalla myös tavoitteet ja tekemiset. (Heikkinen 2018, 25-26.)

Pitkäaikaistyöttömyyteen liittyy usein mielenterveyden ongelmia ja tämän vuoksi nostan esille asiakkaiden mielenterveyden tukemisen yhdeksi tärkeäksi tekijäksi asiakas kohtaamisissa. Tämän esitän sillä reunaehdolla, että pitää muistaa se, mikä oma ammattiala on. Ei siis saa mennä tekemään vieraan alan työtehtäviä, jos siihen ei ole pätevyyttä ja jos nämä asiat eivät työtehtäviin kuulu. Tällä rajauksella alla oleva sisältö kaikinensa on hyvä pitää mielessä hahmotettaessa niitä osa-alueita, joihin toivon luominen asiakas kohtaamisissa voidaan kytkeä ja missä kaikessa asiakasta voidaan tukea toivoa luovalla tavalla. Näitä alueita tuo esiin Nordling jäsentäessään mielenterveyskuntoutujien toipumisorientaation käsitteen, johon kuuluu viisi osatekijää: 1) yhteisöön kuulumisen tunne, 2) myönteinen ajattelu, 3) positiivinen identiteetti, 4) elämän tarkoituksen löytäminen ja 5) voimaantuminen elämäntilanteessa (Nordling 2016).

Heikkinen viittaa vielä Kylmään korostaessaan ajatusta toivon asenteen luomisesta kohtaamis-työssä siinä hetkessä, kun havaitaan, että toivo on toiselta kateissa. Uuden toiveikkaan asenteen omaksuminen vaatii myös henkilökohtaista työstämistä toivon asenteen vastaanottamisessa, sen aktiivista ottamista matkakumppaniksi (Heikkinen 2018, 31-32.)

2.2 Toivon elementti toiminnan käynnistäjänä

Työttömyyden negatiivista vaikutuksista työttömään on olemassa paljon tutkimuksia. Nämä valottavat työttömyyden vaikutusta ihmissuhteisiin, käsitystä omasta identiteetistä ja elämän tarkoituksesta sekä tunnetta terveydentilasta. Työttömyydessä korostuvat usein negatiiviset tunteet, kuten esimerkiksi masentuneisuus, viha ja toivottomuus. Periksi antaminen on kovin helppoa ja silloin negatiivisuus anastaa vallan. Toivon ja toimijuuden säilyttäminen työttömyyden keston aikana on tämän vuoksi tärkeää. Toimintaorientoitunut toivo ja sen rakentaminen ovatkin oivia lähtökohtia työttömän työllistymisen polulla. (Amundson, Goddard, Spencer & Joon Yoon, 2017.) Toivossa korostuu usko tulevaan, mutta yhtä lailla se on toimijuuttakin ja omien tekojen vaikutuksien hakemista elämässä (Heikkinen 2018, 5). Toivolla on siis merkitystä sekä toimintakyvyn säilyttämisessä että toimijuuden syntymisessä.

Professori Marja-Liisa Manka ottaa esille ihmisen psykologisen pääoman käsitteen puhuessaan itseluottamuksesta, toivosta, optimismista, sitkeydestä ja joustavuudesta. Toivoa hän jäsentää siten, että olemme ihmisinä suuntautuneet tavoitteisiin sekä niiden saavuttamisiin ja elämähallintamme muodostuukin niistä. (Manka 2009, 7.)

Elämän kokeminen merkityksellisenä on meille kaikille tärkeä seikka. Tarvitsemme uskoa siihen, että voimme tavoittaa hyviä asioita elämässä. Näiden syiden vuoksi toivon luominen on keskeistä. Ihmisen elämään liittyy aina epävarmuuksia, mutta näissä tilanteissa toiveikas suhtautuminen elämään on arvokas kannustaja — jaksamme yrittää paremmin sen avulla, motiivoidumme. Jokainen kokee toivon omalla tavallaan ja näin ajatellen toivon liekin sytyttäminen ulkopuolisin avuin ei välttämättä onnistu. Sinnikäs herättely voi silti tuottaa tulosta. (Heikkinen 2018, 2.)

Kaiken kaikkiaan toivon käsite on kovin laaja ja monivivahteinen, eikä sitä voida puristaa mihinkään tiettyyn muottiin. Olennaista ja keskeistä on kuitenkin toivon ja toiminnan läheinen suhde toisiinsa. Tapanainen (2007) ottaa puheeksi sen, että toivoon liittyy tietty tavoitteellisuus. Pyrkimys toimia toivonsa mukaisesti on osa toivoa, sen käytännön ilmentymä. Tästä syntyykin

toivon motivaatiovoima. On mahdotonta toimia, jos ei ole toivoa ja paremman tulevaisuuden puolesta taistelukin jää silloin aloittamatta. Toivon merkitys on siis aivan keskeinen, mutta toisaalta on myös niin, että jos ei ole taistelua, niin toivokin menettää ontologisen merkityksensä. Toivolla ja toiminnalla on siis yhteinen olemassaolon perusta. Pelkkä toivo ei johda muutokseen, mutta muutos ei ala ilman toivoa. Toiminta, joka tähtää jonkin paremman tavoitteluun, alkaa vasta sen jälkeen, kun on ensin saavutettu usko sen mahdollisuuteen. Toivo siis käynnistää toiminnan, se on liikkeelle paneva voima eli aktiivista toimintaa, ei odottamista ja unelmointia. (Tapanainen 2007, 3.)

Olennaiseksi näyttää nyt muodostuvan se, miten tuo voima puretaan aktiiviseksi toiminnaksi yhdessä asiakkaan kanssa, ts. miten toimintaa jäsenetään sellaisiksi askeliksi tai vaiheiksi (”toimintaketjuksi”), jotka edistävät asiakkaan tilanteen kehittymistä parempaan suuntaan. Pitää siis määritellä, miten toivon voimalla käynnistetty toimintaketju rakentuu, mitä vaiheita se sisältää ja miten asiakas pidetään liikkeellä ketjussa. On myös kiinnitettävä huomioita siihen, ettei synny palvelukatkoksia tai –kuiluja asiakkaan kulkiessa palvelusta toiseen.

Lähtökohta toivon luomiselle on psykoterapeutti Kallion mukaan se, että sitä ei saa tarjota väkisin toiselle, tuputtaa. Toivo on jotain muuta kuin ylitsepursuvaa myönteisyyttä tai sitä, että asioista on aina löydettävä ne hyvät puolet. (Kallio 2020a.)

Hyvien puolien ylikorostaminen tai tsempeillä reipastelu voivat tarkoittaa hyvää, mutta lopputulos voi tuntua väheksynnältä tai piittaamattomuudelta. Toivoon kytkeytyy hyvin läheisesti se, että tunnustetaan tosiasiat, mutta muistetaan kuitenkin pitää toivo hengissä. Vain kanssaihmisistä löytyy toivo, kun oma toivomme on heikkoa. (Kallio 2020a.)

Toivotutkija Kylmä ottaa esille sen, että asiakkaan toivottomuuden kohtaamisessa toivoa ei voida alkaa luomaan suoraan, vaan toivottomuus on ensin otettava vastaan kysellen. On saatava asiakas ensin avautumaan toivottomuudestaan, kertomaan siitä. Myönteiset asiat saavat tilaa vasta, kun toivottomuus ja ahdistus on ensin käsitelty. Dialogi synnyttää toivon. (Kylmä 2016.)

Oman kokemuksen perusteella näen niin, että tällainen vuorovaikutus ei synny hetkessä, eikä helposti. Luottamusta täytyy rakentaa joskus useidenkin tapaamisten avulla. Luottamuksen syntyminen asiakkaan ja asiantuntijan välillä ottaa aikansa, eikä siihen ole oikotietä. Näitä samoja havaintoja on tehnyt myös tutkija Kylmä.

Esteet toivolle voivat sijaita mielen sisällä, tällaisia ovat esimerkiksi pelon ja häpeän tunteet. Mahdollisuuksien puuttuminen sekä yhteiskunnan aiheuttamat paineet ja odotukset ovat puolestaan esimerkkejä ulkoisista tekijöistä. Ulkoisilla tekijöiden vaikutus voi ulottua myös sisäiseen maailmaan asti ja siten myötävaikuttaa epätoivon syntymiseen. Haasteita synnyttää myös sellainen maailmankuva, jossa näkymiä sumentavat ongelmat ja pelot sekä se, että omat vaikutusmahdollisuudet koetaan kaventuvina. (Heikkinen 2018, 5.)

Jokainen kohtaamistilanne tarjoaa potentiaalisen mahdollisuuden saada muutostyö käyntiin. Vuorovaikutustilanne on molempien osapuolinen kannalta ensiarvoisen tärkeä hetki päästä muutoksen äärelle, jokainen tilanne on arvokas ja ainutkertainen.

Muutospakko on ihmiselle kuitenkin vieras ajatus — muutos tapahtuu vaiheittaisten tapahtumasarjojen kautta. Ihmisen nähdessä itsensä uudessa valossa, syntyy myös sellaisia valintoja, jotka ovat uudesta identiteetistä lähtöisin. (Kokkonen 2018, 13.)

Kokkonen korostaa sellaisen työskentelysuhteen tärkeyttä, joka perustuu asiakkaan tarpeisiin ja haluihin. Muutos ei ole helppo asia ja tämän vuoksi sitä pitää tavoitella sellaisen yhteistyön avulla, joka perustuu asiakkaan toimijuuden ja mielipiteiden kunnioittamiselle. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus olla oikeassa, muutoin ei synny kestävää yhteistyösuhdetta. Tällainen yhteistyö ei synny hetkessä, mutta lopulta se on tulosten ja edistymisen kannalta palkitsevin tie. (Kokkonen 2018, 13.)

Asiakkaiden mahdollisuuksiin uskomisen (esimerkiksi kuntoutumien, työllistyminen) on keskeistä. Negatiivinen suhtautumistapaa ja epäilevä asenne voivat vaikuttaa työntekijän omaan suoritustasoon asiakkaan tukitoimien ja työvalmiuksien kohottamisen ponnnettomuuden kautta. Seurauksen on tällöin vain uusi työttömyysjakso asiakkaalle, koska työkyvyssä ei tapahtunut muutosta parempaan päin. (Kaskela 2012, 3.)

2.3 Motivaatio ja itseohjautuvuusteoria

TEM:n selvityksessä (2009) vajaakuntoisuuden, päihde- ja mielenterveysongelmien ja motivaation puutteiden todettiin olevan estäviä syitä pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tiellä. Osittain vaikeasti työllistyvät itsekin näkivät rajallisen motivaation ja työn hakemisen menettelytapojen puutteellisuuden keskeisiksi seikoiksi työttömyyden jatkumon suhteen. Motivaation ja sitoutumisen niukkuus tuli esiin eräänä taustasyynä interventioiden keskeyttämisissä sosiaalisen kuntoutuksen saralla. (Kuvaja 2012, 17.)

Ilmiönä motivaatio on vaikeasti haltuun otettavissa, sekä käsitteellisesti että käytännössä. Sen mittaaminen tai havaitseminen ovat kumpikin kovin haastavia tehtäviä. (Kuvaja 2012, 17-18.) Tämä näkyy asiantuntijatyössä, jossa on kovin vaikeaa tunnistaa tai saada käsitystä asiakkaiden (todellisesta) motivaatiosta.

Psykologi, psykoterapeutti Matti O. Huttusen mukaan motivaatio on voima, joka on kaiken orgaanisen toiminnan takana. Teoriat tällä saralla tavoittelevatkin vastauksen löytämistä kahteen olennaiseen kysymykseen, eli mihin haluamme tekemisemme suunnata ja minkä vuoksi juuri tämä tekeminen on haluamaamme. Motivaatioprofiili (ihmisen yksilöllinen motiivien järjestys) on puolestaan se tekijä, joka säätelee resurssinkäyttöhaluamme tai tämän halumme käyttämättä jättämistä. Tärkeysjärjestys tehtäviemme suorittamiseen on näin ajatellen motivaatioprofiililähtöistä. (Huttunen 2018.)

Mutta mistä ihminen voisi saada voimaa motivaatiolle, mistä sitä voisi tulla? Edellisessä luvussa 2.2 otin esille sen, että toivolla on motivaatiovoimaa. On mahdotonta toimia toivotta. Paremman tulevaisuuden puolesta taistelu jää aloittamatta toivon puutteen vaikutuksen vuoksi — toivo ja toiminta tarvitsevat siis väistämättä toisiaan. Toivo saa liikettä aikaiseksi. (Tapanainen 2007, 3.) Toivolla on siis motivaatiovoimaa, mutta toivon alle, sen kannatteleviksi syntyvoimiksi tarvitaan vielä jotain muuta. Olisi hieman absurdia ajatella, että pelkästään toivo ja paremman tulevaisuuden puolesta taistelu yhdessä voisivat tuoda tavoitellun lopputuloksen.

Lisäksi tarvitaan vielä sisäistä motivaatiota tukevia elementtejä eli omaehtoisuutta, kompetenssia (kykyjä) ja yhteisöllisyyttä. Sisäinen motivaatio kumpuaa ihmisestä itsestään, ei ulkoisesta pakosta tai palkinnosta. (Martela & Jarenko 2014, 29-30.)

Runsala viittaa Snyderiin puhuessaan kyvystä ja mainitsee, että tunne kyvystä toteuttaa (realistiset) tavoitteet on yksi toivon syntyedellytyksistä (Runsala 2019, 42). Tämä tunne voi syntyä vain siitä, että ihmisellä on taitoja, kompetenssia, siinä määrin kuin tuleva tavoite vaatii. Kompetenssiin liittyy pystyvyysusko tehtävästä suoriutumisen ja hyvän lopputuloksen suhteen (Martela 2014.). Jokinen toteaa kompetenssin, taidon, kyvyn, kapasiteetin, kvalifikaation, tehokkuuden ja taidon käsitteiden tarkoittavan yleensä samaa (Jokinen 2010, 30). Kompetenssi, toivo ja pystyvyysusko linkittyvät siis yhteen. Kompetenssi antaa pystyvyysuskoa, joka luo toivoa paremman tulevaisuuden saavuttamisen mahdollisuudesta ja antaa näin rohkeutta lähteä liikkeelle.

Toivo ja yhteisöllisyys puolestaan liittyvät toisiinsa siten, että yksin on hankala luoda toivoa ja pitää sitä yllä. Muut ihmiset ovat tärkeitä toivon lähteitä. Jokaisella meistä on tarve kokea elämä merkityksellisenä, olla rakastettu ja tarvittu. (Lämsä 2017.) Huttunen ottaa myöskin esille ajatuksen vastavuoroisuudesta. Elämä ei ole mielekästä, jos vastavuoroiset ihmissuhteet ja usko puuttuvat. Motivaatiota ei ole, eikä myöskään rakkautta, jos meillä ei ole uskoa ja toivoa siitä, että vastavuoroisuus voisi toteutua. (Huttunen 2018.)

Edellä mainitut tekijät (omaehtoisuus, kyvyt ja yhteisön tuki) ovat ihmisen kolme psykologista perustarvetta, joita ilman jäädessään ihminen kokee turhautumista, apatiaa ja pahoinvointia (Martela & Jarenko 2014, 29). Tällöin kyse on siis sellaisesta tunnetilasta, joka sijaitsee toivon tunteen vastakkaisella puolella eli epätoivon tai toivottomuuden syntysijoilla.

Näiden kolmen psykologisen perustarpeen omaamisen muodostaman kokonaisuuden avulla ihmiselle rakentuu tunne siitä, että pärjääminen paremman tulevaisuuden tavoittelemisen taistelussa ja (realistisen) tavoitteen saavuttamisessa on mahdollista. Tämä tunne antaa toivoa ja motivaatiovoimaa. Toivo ja sisäinen motivaatio kytkeytyvät siis läheisesti toisiinsa.

Martela (2014) viittaa Edward Decin & Richard Ryanin kehittämään itseohjautuvuusteoriaan sisäisestä motivaatiosta puhuessaan ja ottaessaan on kolme psykologista perustarvetta, jotka ovat: a) omaehtoisuus, b) kyvykkyys ja c) yhteisöllisyys (Martela 2014).

a) Omaehtoisuus (autonomia) muodostuu siitä, että ihmisellä on vapaus päättää omista asioistaan. Kyse on mahdollisuudesta valita ja vapaudesta toimia. Tunne ulkoisesta ohjauksesta puuttuu ja asiat koetaan omina. Tekeminen itsessään on nautinnollista tai päämäärät ovat yksilön arvostamia ja tekeminen vie niitä eteenpäin. (Martela 2014.) Motivaatio on siis peräisin yksilöstä itsestään, ei ulkopuolisesta pakosta tai palkitsemisesta. Omaehtoisuudella on merkittävä osuutensa sisäisen motivaation syntymisessä. (Martela & Jarenko 2014, 29.)

b) Kyvykkyys (kompetenssi) tarkoittaa kokemustamme siitä, että hallitsemme työmme, selviämme haasteista ja olemme aikaansaavia. Tähän liittyy myös pystyvyysusko tehtävästä suoriutumisen ja hyvän lopputuloksen suhteen. (Martela 2014.) Motivaatiolla ja kompetenssilla on yhteys toisiinsa, asia kytkeytyy haastavuuteen. Suoritettavan tehtävän tulee olla haastetasoltaan sopiva, joka puolestaan määrittyy haasteiden ja oman osaamisen tason keskinäisestä suhteesta. Mitä taitavampia olemme, sitä suuremman haasteen tarvitsemme pitääksemme mielenkiintoamme yllä. Motivaatiomme on kuitenkin parhaimmillaan silloin, kun tehtävä on sopivan haastava. (Martela & Jarenko 2014, 30.)

c) Yhteisöllisyys

Ihminen on luonnoltaan laumaeläin ja yhteys toisiin ihmisiin on perustavan laatuinen tarve. Meillä on halu aitoon ja syvälliseen kohtaamiseen lajitovereidemme kanssa. Oma hyvinvointimme liittyy vahvasti kanssaihmeisiimme kannustavan, turvallisen ja myötätuntoisen yhteisöllisyyden kautta. (Martela & Jarenko 2014, 30.)

Salminen & Sinivuori (2005) viittaavat Ryaniin ja Deciin sekä Bymaniin pohtiessaan motivaatiota sen kahden eri ääripään ulottuvuuksien näkökulmista (motivoitunut/ei motivoitunut) ottaen kuitenkin määrittelyssään esiin myös kolmannen ulottuvuuden eli intention. Kun koetaan, että tekeminen on itseä koskettavaa, ollaan motivaation äärellä, tällöin herää halu toimia ja tämä saa ihmisen liikkeelle. Tarvitaan kuitenkin vielä jokin tavoite tai päämäärä (intentio), jotta saavutetaan motivoituneen käyttäytymisen tila. (Salminen & Sinivuori 2005, 8.)

Tarvitaan siis jokin tekemisen tarkoitus (tavoite), jotta toiminta voisi alkaa. Toivo käynnistelee osaltaan motivaation syntymistä, mutta ilman tekemisen tarkoitusta toiminta ei käynnisty (ellei kyse ole pakosta eli ulkoisesta motivaatiosta). Pakolla ei taas tunnetusti saada mitään hyvää ja kestäväksi, koska pakko ei ole mielekästä. Päämäärän tai tavoitteen mielekkyys on tärkeää, koska ilman sitä ei synny motivaatiota. Persoonallisen ja luovan toteutustavan mahdollisuus antaa motivaatiolle myös kestävyttä. (Huttunen 2018.)

Mielekkyyden tunteeseen liittyy myös hyöty eli mitä asiakas odottaa palvelusta hyötyvänsä, kuinka se palvelee hänen henkilökohtaisia odotuksia ja tarpeitaan. Nämä ovat jaettavissa kahden osaan a) konkreettisiin ja/tai b) abstrakteihin hyötyihin. Työttömän elämä on taloudellisesti niukkaa, joten asiakkaat odottavat hyödyn olevan ensisijaisesti a) kohdan mukaista eli aineellista hyötyä palveluun osallistumisesta (esimerkiksi 9 €/pvä kuntouttavassa työtoiminnassa). Tämä on myös eräs asiantuntijoiden käyttämä motivointikeino, ja vaikka se onkin ulkoinen sellainen, niin silti sillä on monelle työttömälle merkitystä. Kohdan b) mukaiset abstraktit hyödyt ovat kovin henkilökohtaisia asioita, kuten yhteisöllisyys, päivärytmin kuntoon saaminen, mielekäs tekeminen ja itsensä tarpeelliseksi tunteminen. (liitteet, hiljainen tieto.)

2.4 Goffmanin kehysteoria ja motivoiva haastattelu

Pitkäaikaistyöttömyyteen liittyy määräajoin (normaaliaikana 3 kk välein) toteutettavat tapaamiset yhteispalvelussa TE-asiantuntijan kanssa (korona-aikana virtuaalisesti). Koska kyse on

pitkäaikaistyöttömyydestä, niin asiakkaille on jo tullut tutuksi se, mitä näissä kohtaamistilanteissa tapahtuu ja mitkä ovat eri toimijoiden roolit. Tilanteista on rakentunut molemmille osapuolille selkeä käsitys siitä, miten todellisuus tällaisessa tilanteessa rakentuu ja kuinka siinä toimitaan.

Tapaamistilannetta voidaan jäsentää Goffmanin kehysanalyysin avulla. Vauhkonen viittaa Goffmaniin (1974) ja Puroilaan (2002), joiden mukaan sosiaalisessa tilanteessa merkittävin osa huomiosta kohdistuu asiayhteyteen, ei toimijaan. Yksilön käsitys ympäröivän maailman olemuksesta liittyykin siis sosiaaliseen tilanteeseen ja sen tulkintaan. (Vauhkonen 2011, 33-34).

Vauhkonen ajattelee Goffmanin analyysin kiteytyvän kehys-käsitteeseen (frame) jatkaessaan ajatuskulkuaan Luhtakallioon (2005) viitaten siten, että kehykset luovat tilanteiden ja toiminnan merkityksen sekä tulkinnan niistä. Kehyksien voidaan ajatella olevan ikään kuin raameja tai ikkunoita, joiden avulla maailma jäsentyy ja rakentuu ymmärrettävänä (Vauhkonen 2011, 34). Launonen viittaa myös Puroilaan (2002), joka tuo ilmi, että lopulta kehyksien avulla tehdyt tulkinnat tilanteista ja tapahtumista vaikuttavat käyttäytymiseen (Launonen 2014, 22).

Voidaan ajatella myös niin, että sosiaaliseen tilanteeseen virittäydytään jo ennalta ennen varsinaista tapaamista, osapuolilla on tilanteeseen tullessaan tietyt mielikuvat, odotusarvot ja käsitys mielessään. Todellisuus rakentuu myös kehyksien sisältämien ennakkomääritelmien mukaan, toteaa Vauhkonen Goffmaniin viitaten (Vauhkonen 2011, 34). Tämän vuoksi asiakkaat suhtautuvat eri ammattikuntiin eri tavoin. On eri asia mennä tapaamaan esimerkiksi sosiaaliohjaaja kuin TE-asiantuntijaa, odotusarvot ovat erilaiset.

Goffman puhuu mielellään roolityöstä ja kasvojen säilyttämisen tärkeydestä kanssakäymisessä, kunnioitus riippuu molemmiin puolin siitä sekä roolien eheydestä. Olemme ”näyttämöllä” sekä esittäjiä että yleisöä, tämä toteutuu samanaikaisesti. (Ahokas 2015).

"Kenties ihan koko maailma ei ole näyttämöä, mutta on vaikeaa osoittaa, missä suhteissa näin ei ole", väittää Goffman esittäessään, että kyse on oikeastaan roolityöstä ja sen suorittamisesta sosiaalisissa tilanteissa. Goffman hakee siis analogiaa näyttämötaiteesta, teatterinäytelmästä. Kyseessä onkin niin sanottu dramaturginen lähestymistapa, jossa ihmiset ovat näyttelijöitä, teeskentelijöitä ja korostavat omaa rooliaan tehokeinoin, joko laskelmoiden tai luonnostaan. Sosiaalinen läsnäolo onkin Goffmanin mukaan näyttämöllä oloa, koska siinä ollaan muiden arviointien kohteina. Kukin arvioi myös omaa esillä oloaan ja voi mukauttaa sitä niin halutesaan. (Ahokas 2015.)

Goffmanin tulkinta on hieman yliampuva, mutta asiakastapaamisen voidaan kuitenkin ajatella muodostavan kehyksen, jossa tiedetään jo ennalta, mitkä roolit ja ”vuorosanat” kullakin toimijalla on. Tapaamisten toteutustavoista, toimijoiden rooleista ja vuorosanoista tulee helposti omanlaisensa sosiaalisen kanssakäymisen rakennelma, jossa kunkin toimijan on turvallista ja luontevaa toimia. Arjen kohtaamistyössä tilanteet lukkiutuvat usein kuitenkin tiettyihin asetelmiin (taustalla vaikuttaa asiakkaan pitkäaikainen ongelma, jota on vaikea ratkaista, esimerkiksi päihteet). Lopulta asiat eivät edisty, vaan tapaamisen roolityö tuottaa jokaisella tapaamiskerralla saman totutunlaisen (lukkiutuneen) näytelmän, joka toistaa staattista työttömyyden jatkumon tilaa.

Asiakkaan lukkiutuneen tilanteen ratkaisuksi tarvitaan interventio, jotain poikkeuksellista. Kyse on jostain sellaista tekijästä ja/tai menetelmästä, joka murtaa tämän totutun kehyksen ja lopulta myös pitkäaikaistyöttömyyden.

Interventioon liittyy kokemusteni perusteella oppiminen. Intervention tarkoituksena on luoda aiemman (toimimattoman) kehyksen toteutumisen estävä tapahtuma. Tuossa pisteessä oivalletaan tai hahmotetaan jotain uutta tai erilaista. Tähän asiaan viittaa professori Manka, jonka mukaan ihmisen oppiminen alkaa törmäystilanteesta, jossa omat kokemukset joutuvat vastatusten laadullisesti erilaisten kokemusten kanssa. ”Hämmennys, epäily, kielteinen tunne, särö, valintatilanne”, näillä sanoilla Manka kuvaa tätä tapahtumaketjua. (Manka 2009, 20.)

Mankan edellä esille ottamat tunteisiin viittaavat tekijät osuvat tunneskaalan negatiiviselle puolelle. Omaan ohjaustyön kokemukseen perustuen väitän, että tunneskaalan positiivisilla tekijöillä on samankaltainen vaikutus — myös ne voivat saada oppimisen alulle ja näin syntyy positiivinen särö. Tunteesta syntyy reaktio, joka on vastaus psykologiseen ärsykkeeseen. Tärkeintä onkin saada positiivinen tunnevaikutus aikaiseksi, joko toivon syntymisen, heräämisen tai vahvistumisen kautta.

Etsiessäni interventiomenetelmää kävin lukuisia erilaisia teorioita ja asiakastapaamismalleja läpi ja lopulta löysin ”Motivoiva haastattelu kaksoisdiagnoosipotilaiden hoidossa” –nimiseen artikkeliin (Lahti, Rakkolainen & Koski-Jännes 2013). Se sopii tähän interventioajatukseen erinomaisesti, vaikka kuuluukin päihdepsykiatrian toimialan piiriin. Tämän vuoksi asiakasta kutsutaan jäljempänä olevissa viittauksissa potilaaksi. Mallia täytyy siis soveltaa tai mukauttaa pitkäaikaistyöttömän kohtaamistilanteisiin sopivaksi, vaikka ero ei lopultakaan ole välttämättä kovinkaan suuri. Päihteet liittyvät kovin monen pitkäaikaistyöttömän elämään työttömyyttä

pitkittäväällä ja asioiden edistämistä hankaloittavalla tavalla. Onko asiakas työtön päihteiden käyttäjä vai päihteiden käyttäjä, joka on työtön? Riippuu varmaan siitä, kuka asiaa tarkastelee ja mikä näkökulma on.

Motivoivan haastattelun (jäljempänä MH) keskeisenä ajatuksena on asiakkaan oman muutospuheen tunnistaminen ja sen tukeminen. Tämä on vaikuttavampaa kuin se, että asiantuntija ryhtyisi muutospuheiden pitäjäksi. Tämä ”saarna” saisi vain aikaan tunteen painostuksesta ja se aiheuttaisi vastareaktion eli vastustuksen. MH:ssa asiakkaan tunteet, jotka tulevat turvallisuudesta ja luottamuksesta, mahdollistavat hänen avautumisensa ja elämänsuuntansa ajatusten esille tuomisen. Tämä kaikki vaatii kuitenkin asiantuntijalta empaattista asennetta, asiakkaan kuuntelua ja potilaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. (Lahti ym. 2013, 2063.) Menetelmänä MH kuvaa sitä lähestymistapaa, jolla asiakastyössä tulee toimia. Käytännössä se näkyy asiantuntijan toiminnassa, asenteessa ja työskentelytavassa. Siinä ollaan ikään kuin ”samalla puolella pöytää” kuin asiakas.

Asiantuntijatyössä korostetaan tavan takaa sitä, että asiakasta ei kannata painostaa muutokseen torjuntareaktion riskin vuoksi. Painostuksen avulla saatu muutosvaikutus ei ole myöskään pysyvää, koska kyse on ulkoisesta motivaatiosta. Tunnetusti tämä kantaa usein vain sen verran kuin jokin ulkoiseen motivaatioon liittyvä pakko tai palkitseminen kestä. Sanktioilla näyttäisi olevan myös kielteisiä vaikutuksia asiakkaan yhteistyöhaluun. Sanktioista seuraava vain katkeavuutta, vihaa tai muutoin kielteisiä tunteita. Empaattinen lähestymistapa vaikuttaa puolestaan asiakkaaseen sisäistä motivaatiota tukevalla tavalla. Tämä on sekä paremmin vaikuttavaa että myöskin kestävämpää kuin ulkoinen.

Pakotteet ja sanktiot voivat aiheuttaa asiakkaalle sitoutumisen ja aktivoitumisen puutetta. Onkin tärkeää, että asiakas ja asiantuntija saavuttavat hyvät intressinsä, kannustamisen asetelmat lähtevät tästä ajatuksesta. (Björklund & Hallamaa 2013, 153.)

Vuorovaikutuksen tapa MH:ssa lähtee yhteistyöstä asiakkaan kanssa. Tämän avulla herätellään hänen sisäistä motivaatiotaan. Muutoksen avaimet ovat siis ihmisellä itsellään. Asiantuntijan pitää keskittyä seuraamaan asiakkaan muutospuhetta, tunnistaa se erilaisista ilmauksista ja työskennellä niin, että muutospuhe voimistuu. Välillä tehdään yhteenvetoja ja annetaan palautetta, myös avoimet kysymykset ovat tärkeitä. Rehellisyys ja suoruus ovat palautteissa tärkeitä, vastakkainasettelua vältellen kuitenkin. Pitää muistaa myös, että asiakas passivoituu herkästi, jos toinen osapuoli on liiaksi sitoutunut asiantuntijan rooliinsa. (Lahti ym. 2013, 2063.)

Näen, että asiantuntijatyössä on kovin helppoa ”luiskahtaa” liiaksi tähän asiantuntijarooliin, koska se liittyy oman työn tekemisen ammatti-identiteettiin. Asiantuntijan on turvallista olla osaamisalueellaan, koska oma työrooli tulee sen kautta. Tämä on ymmärrettävää, koska asiakashan tulee tapaamiseen juuri sen vuoksi, että kohtaa sellaisen asiantuntijan, jolta saa neuvoja, tukea ja ohjausta. Vaarana on se, että asiantuntija turvautuu liikaa asiantuntemukseensa, lyö ikään kuin yli, jotta saa pattitilanteen laukeamaan ja toimintaa aikaiseksi. Käytännössä tämä ylilyöminen ilmenee esimerkiksi sellaisen ammattikielen käyttönä, jota asiakas ei ymmärrä tai ei ymmärrä siinä merkityksessä kuin asiantuntija on tarkoittanut. Asiakkaan torjuntareaktion vaara on tällöin ilmeinen ja dialogista tulee helposti monologia. Tämä on toisaalta asiantuntijalle hyvä tunnistusmetodi. Kysy siis itseltäsi, oletko äänessä enemmän kuin asiakkaasi, kuunteletko häntä riittävästi, onko asiakassuhde tasavertainen. Paremmat hoitotulokset ja asiakkaan sitoutuminen tulevat tasavertaisen yhteistyön kautta (Lahti ym. 2013, 2064).

Asiantuntija tunnistaa helposti tietyt toistuvat ja staattiset ongelmat asiakkaan työttömyyden taustalla (esim. päihitteet, syrjäytyminen, hoitamaton sairaus). Näistä ”saarnaaminen” ei kuitenkaan johda mihinkään ratkaisuun, koska lähes aina asiakas itsekin tiedostaa tilanteensa.

MH:n keskeiset vaiheet asiakaskohtaamisessa ovat:

- a) yhteistyösuhteen muodostaminen (potilaan kuuntelu hänen ristiriitansa ymmärtämiseksi, myös elämäntavat ja arvot käsitellään),
- b) fokuointi (työskentelyn suunnan/tarkoituksen määrittely),
- c) herättely (varsinainen motivoiva haastattelu alkaa, kun muutosmotivaatiota herättelevä keskustelu saadaan käyntiin. Sen ensisijaisena tarkoituksena on auttaa potilasta ratkaisemaan, minkälaisiin tavoitteisiin hän on valmis sitoutumaan),
- d) suunnittelu (sovitaan jatkotoimenpiteistä ja laaditaan konkreettinen muutossuunnitelma, tärkeää on myös potilasta tukeva ja voimaannuttava palaute sekä vastakkainasettelun välttäminen). (Lahti ym. 2013, 2063-2064.)

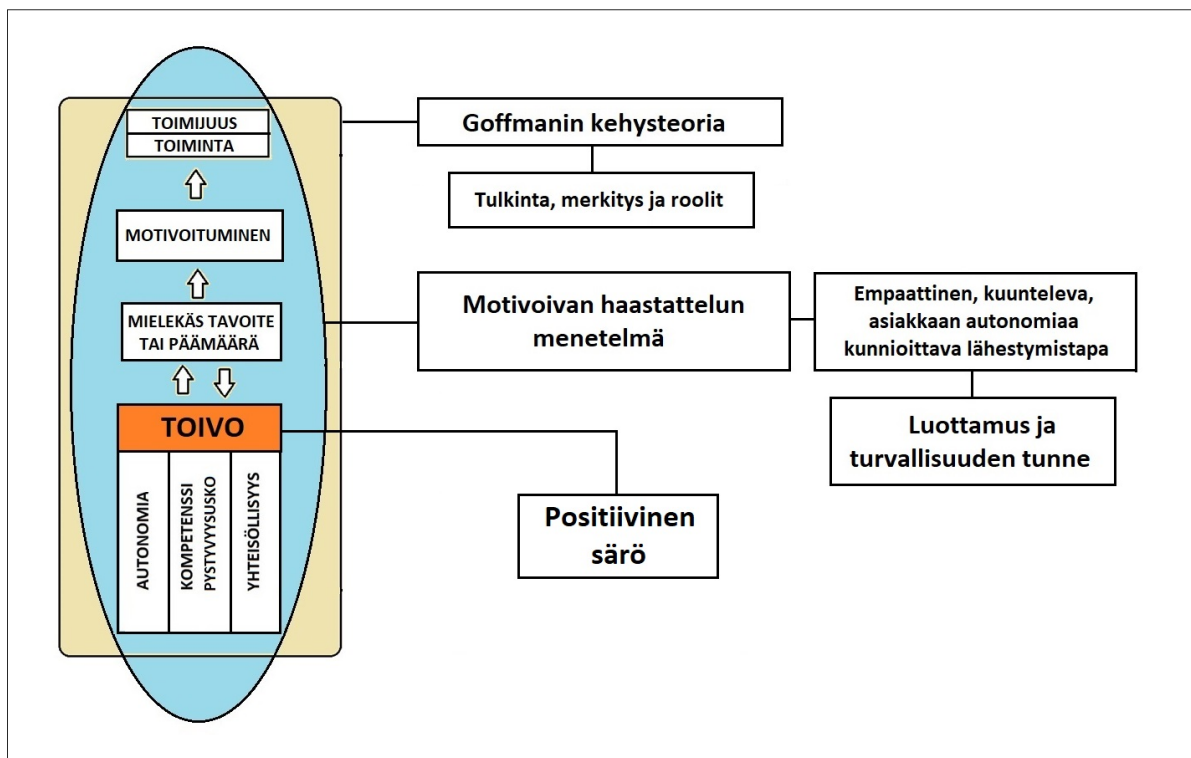
Menetelmänä MH sopii parhaiten sellaisille asiakkaille, jotka ovat tarkkoja omasta päätösvalastaan, omaavat ristiriitoja ja ovat torjuvia ongelmatilanteissaan. Ne asiakkaat, joilla asiat ovat jo edenneet pidemmälle eli sellaiset, jotka ovat jo päättäneet muutoksesta ja tarvitsevat vain opastusta eivät todennäköisesti saa lisäarvoa MH:sta. (Lahti ym. 2013, 2064.)

Asiakkaan motivaation herättelyyn ja MH:n toteuttamiseen mentäessä pitää yhteistyösuhteen ja vuorovaikutuksen olla kunnossa. Asiantuntijan fokuoituu silloin seuraamaan asiakkaan muutospuhetta, joka lopulta johtaa muutosmotivaation kehittymiseen. Käytännössä tämä puhe

sisältää erilaisia viittauksia muutoksen motiiveihin. Kyse on ennakoivasta sitoutumispuheesta, joka johtaa lopulta käyttäytymisen muutokseen. Muutosta puoltavat ilmaisut, jotka esiintyvät asiakkaan puheessa. Ne saattavat olla ratkaisevia indikaattoreita siitä, että asiakas on kääntymässä muutoksen tielle. Asiantuntijan on osattava poimia nämä ilmaisut puheesta ja työstettävä niitä yhdessä asiakkaan kanssa. (Lahti ym. 2013, 2065.)

Hoitomallina MH näyttäisi mahdollistavan sen, että asiakas saa enemmän tilaa sisäisten ristiriitojensa työstämiselle, ongelmien ja pyrkimystensä esille tuomiselle ja niiden huomioon ottamiselle — tässä on sen vahvuus. (Lahti ym. 2013, 2065).

2.5 Tietoperustan yhteenveto ja teoreettinen malli



Kuvio 1: Toivoa tukevat ja kannattelevat kolme pylvästä (Deci & Ryanin itseohjautuvuusteorian autonomia, kompetenssi/pystyvyysusko, yhteisöllisyys) positiivinen särö (Manku) ja mielekkään tavoitteen, motivoitumisen ja toiminnan sekä lopulta toimijuuden (Eteläpelto) muodostuminen motivoivan haastattelun menetelmällä (Lahti ym.) Goffmanin kehysteorian sisällä.

Teoreettisessa mallissani (kuvio 1) toivoa tukevat ja kannattelevat pilarit muodostuvat Deci & Ryanin itseohjautuvuusteoriasta (autonomia, kompetenssi/pystyvyysusko ja yhteisöllisyys (vrt. Martela). Nämä pilarit ovat sellaisia tekijöitä, jotka mahdollistavat toivon syntymisen, olemassaolon ja kannattelun. Esimerkiksi kompetenssin antama pystyvyysusko on tällainen tekijä,

mutta yhteisön tuki voi toki olla myös merkittävä asia. Pilarien keskinäinen vahvuus vaihtelee asiakkaasta ja hänen elämäntilanteestaan riippuen ja jokin pilari voi olla kooltaan kovin vähäpätöinenkin. Kaikkia niitä kuitenkin tarvitaan, jotta toivoa voisi olla.

Mielekäs päämäärä tai tavoite (toiminnan tavoite) antaa toivoa, mutta toisaalta toivon syntyminen vaikuttaa myös päämäärän muodostumiseen, näiden välillä vallitsee siis keskinäinen vuorovaikutus. Mielekkään tavoitteen taustalla vaikuttaa myös se, mitä asiakas kokee tavoitteesta tai päämäärästä hyötyvänsä. Kaikki nämä yhdessä vaikuttavat puolestaan motivoitumiseen, joka johtaa toimintaan ja mahdollistaa lopulta toimijuuden syntymisen (vrt. Salminen & Sini-vuori).

Staattisen työttömyyden tilaa lähestytään asiakastapaamisessa motivoivan haastattelun menetelmällä, joka perustuu yhteistyöhön, potilaan hyväksymiseen, hyvinvoinnin edistämiseen ja sisäisen motivaation herättelyyn (vrt. Lahti ym.). Tämän menetelmän sisällä ovat toivon luomisen (tai herättämisen, vahvistamisen/ylläpitämisen) keinot, työtavat ja käytännöt. Toivoon liittyy myös käsite positiivinen särö. Sen tarkoituksena on saada aikaan sellainen positiivinen tunnevaikutus asiakkaan mielessä (vrt. Manka), joka johtaa ajattelutavan muutokseen oivalluksen ja oppimisen kautta. Kokonaisuutena toivon elementillä pyritään rikkomaan aiempien tapoisten kehys (vrt. Goffman) ja lopulta saamaan staattinen työttömyyden tila päättymään

Toivon luomisen tapoja ovat edellä selventäneet jo Kylmä ja Kallio yleisellä tasolla, mutta tarkempaan määrittelyyn pitkäaikaistyöttömyyden asiayhteydessä tarvitaan asiantuntijoiden parissa tehtävää tutkimustyötä.

Uloin kehä on Goffmanin kehysteorian mukainen sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanne (tässä asiakastapaaminen). Tätä kehystä ei pystytä välttämättä muuttamaan, koska siinä tilanteen arviointi, tulkinta ja ymmärrys rakentuvat subjektiivisesti sekä asiakkaan että asiantuntijan mielessä (vrt. Vauhkonen, Puroila, Luhtakallio, Launonen, Ahokas). Kehyksen sisälle voidaan kuitenkin tuoda motivoivan haastattelun menetelmä, jossa asiakkaan muutospuhetta tuetaan toivolla ja toivon luomisen menetelmillä (vrt. Lahti ym.).

3 TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖ

Tutkimuksellisen opinnäytetyön tarkoituksena on etsiä vastauksia työelämän kehittämistarpeisiin ja -ongelmiin. Ratkaisut löytyvät tyypillisimmin esimerkiksi toimintamallin tai -käytäntöjen kehittämisestä ja parantamisesta. (Humak 2018, 3-4.) Oma työni liikkuu juuri näillä alueilla.

Kehittäminen kohdistuu joko toimintarakenteisiin tai –tapoihin. Kehittämistyö voi suppeimmillaan kohdistua vain yhden ihmisen työhön, mutta se voi olla myös koko organisaation laajuinen. Olennaisia kysymyksiä ovat kuka, mitä, miten ja miksi? (Toikko & Rantanen 2009, 15-16). Opinnäytetyössäni kehittäminen kohdistuu eri ammattikunnista koostuvien asiantuntijoiden työprosessin keskeiseen osaan eli asiakastapaamiseen.

Tutkimuksellisella kehittämistoiminnalla on aina intressejä ja se kenen intresseistä on kyse, on tutkimuksen tekemisen kannalta olennaista (Toikko & Rantanen 2009, 47). Opinnäytetyössäni nämä intressit tulevat kuitenkin useasta eri suunnasta (työyhteisö, työnantaja, asiakkaat, yhteiskunta) ja näen lopputuloksen sellaisena, että siitä hyötyvät kaikki nämä tahot. Esimerkiksi asiakkaat hyötyvät siitä, että heidän tilanteensa alkaa edistyä ja heidän matkansa työllistymistä kohti helpottuu. Työllistyessään heidän taloudellinen tilanteensa paranee, jolla on taas puolestaan vaikutusta heidän yleiseen hyvinvointiinsa. Työyhteisössä tehokkaampi toimintamalli taas saa aikaan tunteen siitä, että omalla työllä on vaikutusta ja merkitystä, kun nähdään, että asiakkaiden tilanteet alkavat ratketa ja edistyä. Tällä on motivoiva vaikutus työntekijöihin.

Pidän kuitenkin keskeisenä seikkana myös Habermasin emansipatorista tiedonintressiä, koska pohjimmiltaan jokainen ihminen kaihoaa emansipaatiota. Sisäiset ja ulkoiset pakot ja rajoitukset, niistä haluamme ihmisinä vapautua. Todellisuuden muuttaminen onkin tutkimuksen päämäärä emansipatorisen tiedonintressin näkökulmasta. (Toikko & Rantanen 2009, 47.)

Edellä mainitun vuoksi kehittämistyöni teoreettisia lähtökohtia ovat itseohjautuvuusteoria (Deci & Ryan), positiivinen särö (Manka), motivoiva haastattelu (Lahti ym.), kehysteoria (Goffman) sekä toiminta ja toimijuus (Eteläpelto). Liitän nämä kaikki positiivisen psykologian otsikon alle, jossa keskeinen yhdistävä tekijä on sisäinen motivaatio (Martela).

3.1 Interventio- ja toimintatutkimus

Opinnäytetyöni tutkimusosa muodostuu pääosin interventiotutkimuksesta. Yliopistontutkija Sirpa Kannasoja ja projektitutkija Elisa Tiilikainen toteavat intervention tarkoittavan yleisen

määritelmän mukaisesti väliintuloa tai toimenpidettä, jolla pyritään vaikuttamaan johonkin. (Kannasoja & Tiilikainen 2017.)

Ensimmäinen väliintulo tällä pitkällä tiellä oli se, että toin ylipäättään kehittämisidean henkilöstön parissa esille, otin sen puheeksi. Toimenpiteet alkoivat v. 2019 loppusyksyllä tehdyllä hiljaisen tiedon keräämisellä, jonka yhteydessä nostin motivaation teemaa esiin työyhteisössäni. Samalla sain asialleni huomioita ja keräsin arvokasta tutkimuksen pohja- ja taustatietoa talteen. Tässä yhteydessä kerroin myös tulossa olevasta tarkemmasta tutkimuksesta, joka lisäsi mielenkiintoa entisestään. Motivaation teemaa käsitellessäni esille tuli vähitellen myös toivo, jonka merkitys elämän perusvoimana kasvoi alkuperäistä motivaatioidea suuremmaksi ja merkittävämmäksi. Sinänsä rajanveto näiden kahden välillä on joskus hiuksenhienokin.

Toinen intervention vaihe oli varsinainen haastattelututkimuksen tekeminen (v. 2020 syksy). Haastattelujen alussa esittelin tutkimusta tarkemmin ja myös sen liittymistä opinnäytetyöni kokonaisuuteen. Kolmas intervention vaihe seuraa sen jälkeen, kun opinnäytetyöni on valmis. Tämä tapahtuu koulutuksen avulla ja siinä opastetaan henkilöstöä uuden asiakaskohtaamismallin implementoinnissa. Neljäs intervention vaihe on se, kun asiantuntijat alkavat itse käyttää uutta asiakaskohtaamismallia työssään, jolloin interventio viimein kohdistuu lopulta asiakkaaseen. Tätä vaikutusta pitää tutkia tarkemmin vaiheessa viisi. Interventiotutkimuksessa pitäisi olla myös verrokkiryhmä (esim. ryhmä B), johon ei kohdisteta mitään toimenpiteitä, sillä muuten mahdollista muutosta on vaikea tunnistaa siitä ryhmästä, johon on toimenpiteitä kohdistettu (A). Muutoksen vaikutusta ei voida todistaa myöskään mitenkään ilman ryhmää B. Muutoshan ei sinänsä vielä itsessään tarkoita välttämättä mitään, mutta sen vaikutuksella voi olla merkitystä.

Tässä tutkimuksessa organisaation asiantuntijoiden työtä tutkitaan asiakastyössä käytettävän interventiovälineen (toivon) tarkemman määrittämisen ja sen käyttömetodien kartoittamisen vuoksi. Samalla kuitenkin tutkimustyö on interventioväline itsessään — se nostaa toivon teeman asiantuntijatyön keskiöön eräänä keskeisenä asiakastyön vaikuttamisen välineenä.

Tutkimustyöni ei ole kuitenkaan puhdas interventiotutkimus, koska niiden ajalliset ulottuvuudet ovat tutkimusasetelmiensa vuoksi opinnäytetyön nähden aivan liian pitkiä. Tämän vuoksi käytän työssäni myös toimintatutkimuksen periaatteita.

Kasvatusfilosofian dosentti Rauno Huttunen (2003) viittaa esittelevässä artikkelissaan ”näkökulmia toimintatutkimukseen” Hannu L. T. Heikkiseen ja Jyrki Jyrkämään (1999), joiden kirjoittama artikkeli ”Mitä on toimintatutkimus” valottaa tämän tutkimusmenetelmän syvintä olemusta. Toimintatutkimus voidaan ymmärtää monella tavalla, mutta keskeisiä piirteitä siinä ovat käytännönläheisyys ja muutosinterventio. Toimintatutkimuksen ja muun tutkimuksen väliset rajat voivat olla ikään kuin ”liukuvia” ja johonkin tiettyyn tutkimushankkeeseen voi mahdollisesti kytkeytyä myös toimintatutkimuksen piirteitä, sen olematta kuitenkaan tyylipuhtaasti toimintatutkimus. Tärkeää on myös huomata se, että toimintatutkimuksessa lähtöajatus on asioiden muuttamisessa ja kehittämässä sellaiseen suuntaan, joka on parempi. (Huttunen 2003.)

Samaisessa artikkelissaan Huttunen (2003) painottaa Kari Kiviniemen viitaten (1999) ja hänen kirjoittamaansa artikkelia ”Toimintatutkimus yhteisöllisenä prosessina” koskien sitä, että siinä (toimintatutkimuksessa) tavoitellaan uudenlaisia perspektiivejä asioihin (Huttunen 2003) (vrt. tutkimukseni pääteema, toivo). Toimintatutkimukseen voidaan kytkeä interventioita juuri tässä tarkoituksessa, se vapauttaa ajattelua tottumuksen ikeestä (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 44-46).

Huttunen (2003) näkee Kiviniemen (1999) korostavan sitä, että onnistumista ei määritä se, kuinka toimintatutkimuksen kaikkia vaiheita (suunnittelu, toiminta, havainnointi, reflektointi ja spiraalimaisuus) onnistutaan noudattamaan, vaan se, kuinka vahvasti tutkija kehittämistä tavoittelee. Yksi toimintatutkimuksen tärkeimmistä tehtävistä piileekin juuri toimintakäytänteiden muuttamisessa. Tässä on kyse myös vallasta, mahdollisuudesta muuttaa omia käytänteitä. (Huttunen 2003.)

Asiantuntijoilla on työssään suuri autonomia työnsä suorittamisen käytäntöjen ja tapojen suhteen. Niiden valinta ja painotus ovat hyvin pitkälle riippuvaisia tekijänsä persoonasta ja toisaalta myös ammattialasta. Muutos lähteekin tämän ajatuksen mukaan hyvin pitkälle asiantuntijasta itsestään ja hänen omasta halustaan muuttaa työnsä käytänteitä ja tapoja.

3.2 Haastattelututkimus ja sen toteutus

Vaara (2011) viittaa Joveraan (2005) tuodessaan esille sen, että haastattelututkimus puoltaa paikkaansa erityisesti silloin, kun tutkimusaineiston halutaan sisältävän kokemusperäistä tietoa. Tässä menetelmässä tutkittavien on mahdollista ottaa asioita esille laajasti ja omasta aloitteestaan. Monesti haastattelututkimuksissa haastateltavien määrä on suhteellisen vähäinen, mutta

vastapainona saadaan sellainen aineisto, joka sisältää syvällistä tietoa. (Vaara 2011, 10.) Päätelin tutkimusmenetelmää valitessani, että juuri nämä seikat puoltavat haastattelututkimuksen käyttöä tutkimustyössäni. Tutkimusta tehtäessä kävi myös ilmi se, että tämänkaltaista keskustelua ammatillisista asioista ja asiakastyöstä oli kaivattu jo pidempään. Tutkimustyön tekeminen palveli siis myös muita työyhteisön tarpeita.

Tutkimusta varten haastattelin seitsemää asiantuntijaa kolmelta eri toimialalta: työnvälitys, uraohjaus ja sosiaalitoimi. Nämä ovat ne merkittävimmät ja keskeiset alat, joissa valtaosa asiakastyöstä tapahtuu.

Haastateltavien valinnassa painottui pitkä ammatillinen ura kyseisillä tehtäväalueilla. Myös käsitykseni kunkin asiantuntijan ammattitaidosta ja ammatillisesta sitoutumisesta tehtäväänsä sekä työhönsä olivat tärkeitä valintakriteereitä. Kaikki ennalta suunnittelemani asiantuntijat suostuivat haastateltaviksi ja varahenkilöitä ei tarvinnut kysyä mukaan haastatteluihin.

Haastattelukysymysten avulla hain vastausta ensinnäkin siihen, miten toivoa asiakastyössä luodaan, miten toivo synnyttää toimijuutta ja miten ammatillaiset toivoa työympäristössään jäsentävät. Toiseksi oli olennaista määritellä se, kuinka keskeinen toivon elementti asiakastyössä oikein on — onko sillä merkitystä ja jos on niin missä määrin. Kiinnostavaa tutkimuksen kannalta oli myös motivaatio, sen syntyminen ja siihen vaikuttavat tekijät. Kaikkia näitä tietoja tarvittiin uuden asiakasmallin kehittälyötä varten.

Haastattelut tein syyskuun 2020 aikana. Niihin osallistui seitsemän asiantuntijaa kolmelta osaamisalueelta (uraohjaus, sosiaalitoimi ja työnvälitys). Kaksi ensin mainittua sijoittuvat Hgin kaupungin organisaatioon ja viimeinen TE-palveluihin (valtion hallintoa).

Lajityypiltään kyseessä oli puolistrukturoitu haastattelu (joukossa yksi strukturoitu kysymys). Tähän malliin päädyin siksi, että sen avulla kysymykset voitiin kohdistaa tarkemmin esimerkiksi toivon luomisen työmenetelmiin ja toimintatapoihin, eli siihen, miten toivotyötä käytännössä tehdään. Tämä liittyi läheisesti kehittämistyöhöni, hyvien työtapojen ja käytäntöjen löytämiseen ja uuden toimintamallin kehittelyyn.

Haastattelujen tallennuksessa käytin älypuhelimien ääninauhuriohjelmaa, joka osoittautui hyväksi tavaksi tehdä tallenteet. Toistettaessa tallenteita äänit olivat selviä ja kirkkaita ja tallennetta pystyi tarvittaessa purkutilanteessa hidastamaan tai nopeuttamaan tilanteen vaatimalla ta-

valla. Syksyllä 2020 oli vielä mahdollista tehdä osa haastatteluista kasvotusten, mutta koronatilanteen edetessä huonompaan suuntaan jouduin siirtymään virtuaalisiin välineisiin. Haastatteluista kolme on tehty kasvotusten ja loput neljä MS Teamsiä käyttäen.

Haastattelujen päivämäärät, tallenteiden pituudet, litteroidun asiakirjan koko ja haastateltavien tunnukset ovat kuvattuina alla olevassa taulukossa 1.

Taulukko 1: Haastattelujen päivämäärät, tallenteiden pituudet, litteroidun asiakirjan koko ja haastateltavien tunnukset

Päivämäärä	Tallenteen pituus	Merkkimäärä	Tunnus
8.9.2020	46:35:00	15 740	H1
9.9.2020	52:21:00	25 907	H4
10.9.2020	36:01:00	11 048	H5
10.9.2020	49:36:00	13 203	H2
14.9.2020	39:02:00	11 988	H6
14.9.2020	51:29:00	12 753	H3
24.9.2020	53:29:00	13 190	H7

Haastattelukysymykset jakaantuivat neljään teemaan. Ensimmäinen niistä käsitteli toivon käsitteen muodostumista. Kysyin esimerkiksi, mitä elementtejä toivo haastateltavien mielestä sisältää ja mistä se koostuu. Halusin myös tietää, mitä toivon luominen on ja mitä se merkitsee monialaisen yhteispalvelun asiantuntijatyössä. Niin ikään pyysin haastateltavia valitsemaan heille valmiiksi annetuista vaihtoehdoista työhönsä parhaiten sopivan kuvauksen toivosta.

Teema kaksi käsitteli toivotyön kohdentamista eli sitä, kenelle arjen asiakaskohtaamisissa toivoa voi tarjota, kenelle toivo kelpaa ja kuka sitä on halukas vastaanottamaan. Tähän liittyi myös kysymys siitä, missä tilanteissa ja vaiheissa toivon luominen on tärkeää.

Kolmannen teeman äärellä keskusteltiin toivon luomisen keinoista. Keskityin toivotyön ytimeen liittyviin asioihin kysymällä esimerkiksi, mitä toivotyön metodeja ja tapoja asiakastyössä käytetään sekä miten asiakkaita kannustetaan. Tutkimukseni kannalta tämä oli keskeisin teema.

Viimeisessä eli neljännessä teemassa aihepiirinä oli motivointi. Tähän teemaan liittyivät kysymykset siitä, miten asiakasta motivoidaan, mitä motivoinnin keinoja asiakastyössä käytetään ja mitkä niistä ovat käyttökelpoisia. Halusin myös tietää, mitkä keinot eivät toimi ja miksi ne eivät toimi.

Yksi tapa kartoittaa toivotyön rakennetta olisi ollut se, että olisin kysynyt toivosta suoraan asiakkailta: ”Mikä antaa sinulle toivoa tai miten motivoitunut toimintaan?” Tutkimusluvan saaminen asiakastutkimukseen osoittautui kuitenkin toimimattomaksi etenemistavaksi prosessin kes-
ton ja lopputuloksen epävarmuuden vuoksi.

Tutkimusluvan saaminen asiakastutkimukseen osoittautui kuitenkin ylivoimaiseksi ja ajallisesti epävarmaksi ja ylipäättään luvan saamisen suhteen arvaamattomaksi etenemistavaksi. Pohjim-
miltaan kyse oli asiakkaiden henkilökohtaisten tietojen tietoturvasta ja lainsäädännön kiristy-
misestä tällä saralla. Lisäksi tutkimuslupa olisi pitänyt kysyä kaikilta yhteispalvelun toimijoilta
(TE-palvelut, Kela ja Hgin kaupungin eri organisaatiot) erikseen ja siltikin olisi todennäköisesti
käynyt niin, että kaikilta ei olisi mahdollisesti lupaa herunut. Tulokset olisivat siis vääristyneet
tältä osin. Nyt pystyin valitsemaan kustakin organisaatiosta tarkoituksen mukaisen edustuksen
tutkimukseen, koska henkilöstöön kohdistuvat tutkimukset ovat lupamenettelyiltään huomatta-
vasti kevyemmät ja lopulta varmemmat tutkimusluvan saamisen suhteen.

Jäin myös pohtimaan sitä, että tuleeko tutkijoiden työ yhteiskunnassamme jollain aikavälillä
niin vaikeaksi, hankalaksi ja jopa mahdottomaksi, että tarvittavaa tutkimustyötä jää tämän
vuoksi tekemättä. Tärkeäksi kysymykseksi muodostuu lopulta myös se, että jääkö yhteiskun-
nallinen keskustelu ja päätöksenteko tästä näkökulmasta katsoen faktoiltaan heikkotasoiseksi.
Tehdäänkö tulevaisuudessa päätöksiä pseudotiedon pohjalta vai tutkimustiedon turvin, tätä voi-
daan kysyä. Aika näyttää, mutta luotettavan tutkimustiedon menettämisen vaara on mielestäni
ilmeinen ja olemassa oleva.

3.3 Aineiston analyysimenetelmät

Teorialähtöisessä analyysissä teoria ohjaa analyysityötä alusta pitäen. Tutkimusaineistosta hae-
taan esiin teoriaan perustuvia yhtäläisyyksiä ja merkityksiä. Tutkimusaineistoa lähestytään mo-
nesti teorialähtöisesti silloin, kun tahdotaan selvittää teorian pätevyyttä suhteessa uuteen asiaan
tai uuteen ympäristöön. (Tuomi & Sarajärvi 2009.)

Työskentelin edellä kuvatun periaatteen mukaisesti — esimerkiksi tutkimustulosten luvussa 4.1
viitataan toivontutkija Kylmään, joka ottaa puheeksi sen, että toivo ja mahdollisuudet liittyvät
toisiinsa läheisesti (Kylmä 2000). Tutkimusaineiston kautta tämä kytkös vahvistui, mahdolli-
suudet mainitaan tutkimusaineistossa toivoon liittyvinä seikkoina hyvin usein. Analyysissä tein
löydöksiä aineistosta tähän liittyen, kuten esimerkiksi ”toivo on mahdollisuuksien luontia” ja

”toivo on mahdollisuuksien avaamista”, jolloin ollaan itse asiassa jo asiantuntijatyön työmenetelmien äärellä. Tätä tietoa käytettiin myöhemmin uuden asiakaskohtaamismallin rakentelussa, työmenetelmäkuvausten kohdalla (vrt. kuvio 9).

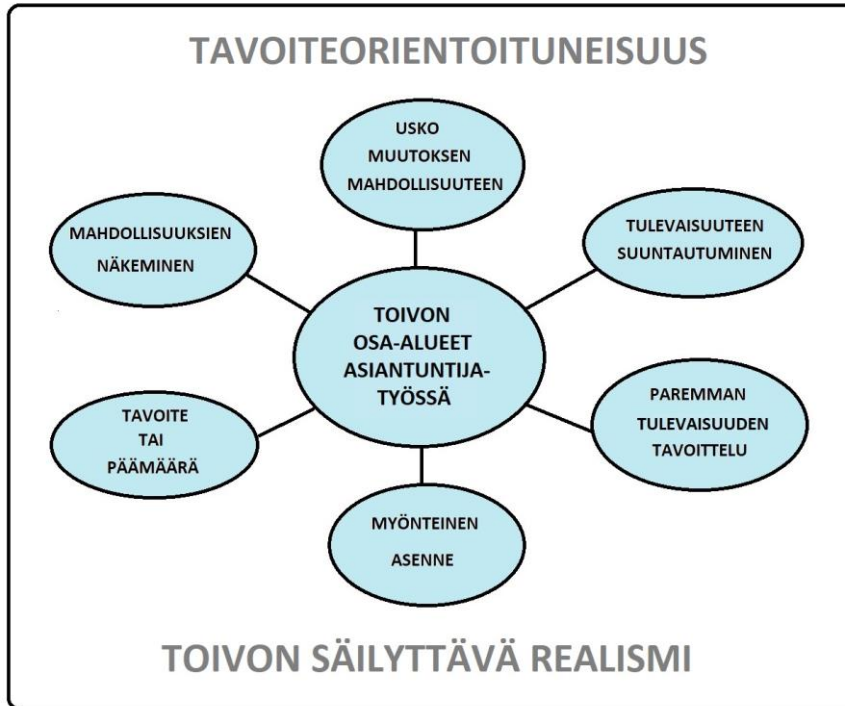
Tutkimustulosten esittelyssä käytin haastateltavien puheen lainauksia, jotta heidän äänensä saataisiin kuuluville. Otin lisäksi esiin teoriakytöksiä näihin lainauksiin liittyen, koska kyseessä oli teorialähtöinen analyysi. Tällä tavoin nivoin autenttista puhetta ja teoriaa yhteen. Tämä menetelmä todistaa useissa yhteyksissä teorioiden pätevyyttä konkreettisella arkielämän tasolla. Esimerkkinä tästä esitän seuraavan kuvauksen:

(--)
mä huomaan, että monet ihmiset on kyllä äärimmäisen kriittisiä itselleen, todella. Ja se että jotenkin armahtaa itseään ja muita, on äärimmäisen tärkeä asia. Ja se on sellanen motivointikeino myöskin. (H2)

Motivaatio voi syntyä myös armon vaikutuksesta, toivon kautta. Psykoterapeutti Maaret Kallion mukaan ihmisillä on nykyajassa kovin armottomat odotukset itseään ja elämää kohtaan, mutta olemalla itselleen armollinen ja kohtuullistamalla ylisuuria odotuksia itseensä ja elämänsä nähden voidaan vähentää riittämättömyyteen ja yksinäisyyteen liittyvien tunteiden kokemista. Toivo on siis armoa. (Kallio 2020, 11.)

4 TUTKIMUSTULOKSET

4.1 Toivon käsite pitkäaikaistyöttömien ohjauksessa



Kuvio 2: Asiantuntijoiden kuvaamat asiakkaiden toivon muodostumisen osa-alueet pitkäaikaistyöttömien parissa tehdyssä työllistymiseen tähtäävässä ja eettisesti kestävässä, tavoitteellisessa asiantuntijatyössä.

Tutkimuksessani asiantuntijat näkivät asiakkaiden toivon löytyvän kuvion 2 mukaisista osa-alueista: uskosta muutoksen mahdollisuuteen, tulevaisuuteen suuntautumisesta, paremman tulevaisuuden tavoittelusta, myönteisestä asenteesta, tavoitteesta tai päämäärästä ja mahdollisuuksien näkemisestä. Näistä osa-alueista voisi hyvin käyttää myös käsitettä toivon lähteet. Kuvion ylä- ja alareunassa esiintyvät luonnehdinnat ”tavoiteorientoituneisuus” ja ”toivon säilyttävä realismi” kuvaavat sitä perusasetelmaa, jonka tulisi olla läsnä jokaisessa asiakaskohtaus-tilanteessa. Asiakasta ohjataan siis kohti realistista tavoitetta toivotyön avulla. Toivo on tärkeä tekijä, koska sillä on motivaatiovoimaa.

Toivossa katse suuntautuu tulevaisuuteen. Menneiden epäonnistumisien pariin toistuvasti palaamista tulisi välttää, koska menneisyyttä ei voi muuttaa. Vaikutusmahdollisuudet kohdistuvat tulevaisuuteen. Tulevaisuus tulisi nähdä jollain tapaa houkuttelevampana kuin nykyhetki. Tulevaisuudessa pitäisi olla jotain parempaa kuin nykyhetkessä, asiat olisivat silloin paremmalla

tolalla. Tämän mahdollisuuden näkemiseen ja ylipäättään uskoon muutoksen mahdollisuudesta tarvitaan kuitenkin myönteistä asennetta.

(--) eiköhän siinä (toivossa) olennainen juttu ole tulevaisuus ja se, että asiat jotenkin saa hyvän päätöksen, oikeen lopputuloksen (--) että siinä on joku onnellinen loppu, jonkinlainen käsitys ”happy endistä” siinä täytyisi olla. (H4)

Toivon merkitys elämässä on siinä, että sen avulla on mahdollista havaita tilaisuuksia ja vaihtoehtoja. On tärkeää uskoa siihen, että elämä kantaa nyt ja vastaisuudessakin. (Kylmä 2000.)

Mahdollisuuksissa on kyse ensinnäkin mahdollisuuksien ”sallimisesta” itselleen eli uskosta muutoksen mahdollisuuteen ja toiseksi uskosta nähdä mahdollisuuksia. Arjen tilanteissa tulee usein esiin se, että asiakas kyllä näkee erilaisten mahdollisuuksien olemassa olon (vaikkapa koulutukset, kurssit, osaamisen kehittäminen), mutta ei jostain syystä ”salli” niitä itselleen (”en ole lukumiehiä”, ”ei ne ole mua varten”, ”en kuitenkaan saa töitä”).

Mä ehkä lähtisin sitä sillä tavalla lähestymään, että ensinnäkin mahdollisuuksien salliminen itselleen, yleensä ottaen siitä toivo lähtee, elikä antaa itselleen sen mahdollisuuden ja että näkee niitä mahdollisuuksia (--). (H2).

(--) näköala siihen tulevaisuuteen, on jotakin tulevaisuutta ja se voi olla pienikin asia. On joku tavoite, joku päämäärä, mikä sitä toivoa luo. (H7)

Toivoa voi lähestyä myös toivottomuuden kautta käsittelemällä näköalattomuutta ja epätoivoa sekä niiden syitä. Syvä näköalattomuus ja toivottomuus tekevät kuitenkin tavoiteasetannan mahdottomaksi. Näköalattomuutta ja toivottomuutta kokevan ihmisen on vaikea ottaa toivoa vastaan. Näitä kahta tekijää täytyy ensin käsitellä ja lieventää, jotta toivo saisi elintilaa ajatuksissa.

Tietysti pitää aina selvittää niitä syitä, mistä se ehkä se toivottomuus johtuu ja sit lähtee sitten katsomaan eteenpäin, että voisko sille ehkä tehdä jotakin (--), joskus se toivottomuus saattaa olla niin syvä, että näkee tilanteen täysin toivottomana, eikä pysty edes asettamaan mitään tavoitteita toiminnalle, mutta mun mielestä se tavoite on, jos vaan sellanen löytyy, niin se on hyvä, se on yks osa sitä toivoa. (H6)

Toivotutkija Kylmä ottaa esille sen, että asiakkaan toivottomuuden kohtaamisessa toivoa ei voida alkaa luomaan suoraan, vaan toivottomuus on ensin otettava vastaan kysellen. On saatava asiakas ensin avautumaan toivottomuudestaan, kertomaan siitä. Myönteiset asiat saavat tilaa vasta, kun toivottomuus ja ahdistus on ensin käsitelty. Dialogi synnyttää toivon. (Kylmä 2016.)

Toivoon liittyvä tutkimukseni mukaan myös realismi eli toivon on perustuttava totuudenmukaisuuteen ja oikeaan tilannekuvaan ollakseen kestävä. Se on siis käsitteellisesti eri asia kuin haave tai unelma. Oikean tilannekuvan saaminen on tärkeää sekä asiakkaalle että asiantuntijalle,

koska realistiset ratkaisut syntyvät niiden pohjalta. Realismi liittyy mahdollisuuksiin, niiden toteutumisen todennäköisyyksiin, paremman tulevaisuuden tavoitteluun ja tavoitteisiin ylipääntään.

(--) se vaatii jotain polkuja, jotka vois olla... jotka voisi realistisesti johtaa johonkin hyviin juttuihin.” (H3)

(--) on kuiteski oltava se realismi mukana, että ihan kaikkea ei kaikesta ei mitenkään saa, mutta tota, että hyvin paljon on kuiteskin tehtävissä. (H1)

Toisaalta asiantuntijatyössä ei voi ”inhorealistiksiakaan” ryhtyä, koska toivonkipinän täytyy pysyä hengissä, myös tämä on tärkeää.

Meillä nyt saattaa joskus olla roolina sitten, että laitetaan ne (suunnitelmat, tavoitteet) oikeisiin mittasuhteisiin, arvioidaan, että onko se, ...kannustaa pitäisi tietysti aina kaikkia, mutta joskus on... että suunnitelmat ei ihan realistisia ole. Mutta millä tavoin näihin epärealistisiin suunnitelmiin sitten otetaan kantaa, ni se on taitolajinsa sitten. (H6)

Pitkäaikaistyöttömien taustalla on usein monia epäonnistumisia ja kipeitä tunteita niistä. Tämän vuoksi asiantuntijatyöskentelyssä on tärkeää, että ei luoda epärealistisia toivonkuvia, jotka tuotaisivat toteutuksen yrityksen yhteydessä vain yhden uuden pettymyksen ja epäonnistumisen tunteen lisää. Asiakas tunnistaa liioitellun optimismin dialogista helposti ja tämä saa aikaan torjuntareaktion, joka puolestaan vaikuttaa negatiivisesti sisäiseen motivaatioon.

(--) jos sä oot ihan syvällä jossain juttussa, niin ja sit joku tulee niinku hyvää tarkottavana ja tsemppaa sua, niin se voi niinku päinvastoin ärsyttää sua, kun sulle tulee sellanen fiilis, et ”eiks toi nyt tajuu et miten syvässä suossa mä tässä olen”, et toisen pitää olla valmis vastaanottamaan se ajatus siitä toivosta et sen takia justiin niin se vaatii vähän sellasta pelisilmää, et, et, siinä on se optimitaso. (H4)

Toivoa ei saa tarjota väkisin toiselle, tuputtaa. Toivo on jotain muuta kuin ylitsepusuvaa myönteisyyttä tai sitä, että asioista on aina löydettävä ne hyvät puolet. Hyvien puolien ylikorostaminen tai tsempeillä reipastelu voivat tarkoittaa hyvää, mutta lopputulos voi tuntua väheksynnältä tai piittaamattomuudelta. Toivoon kytkeytyy hyvin läheisesti se, että tunnustetaan tosiasiat, mutta muistetaan kuitenkin pitää toivo hengissä. (Kallio 2020a.)

(--) sellanen realistinen näkemys siitä toivosta, että ei lupaa maita ja mantuja, mut sen, mikä on ihan mahdollista ja tavoitettavissa ja ehkä ensiks se on vähän pienempi se toivo ja voi sitte kasvaa kun se lumipallo. (H5)

Toivon ja toivon luomisen täytyy siis perustua eettisesti kestäväälle pohjalle. Viimekädessä kyse on siitä, miten asioita tulkitaan, miten sanat ja teot ymmärretään. Jokainen ihminen tulkitsee

asioita omalla tavallaan, tämäkin täytyy huomioida. Aiheetonta toivoa ei saa luoda, mutta toisaalta keneltäkään ei saa toivoa myöskään riistää. On löydettävä tasapaino, joka on eettisesti kestävä eli toivon säilyttävä realismi. Alkuun tämä vaikuttaa paradoksilta, mutta jos ajatellaan niin, että ihmiseltä riistetään kaikki toivo, niin silloin häneltä riistetään myös halu elää ja se ei ole eettisesti kestävä.

4.2 Toivon merkitys asiantuntijatyössä

Asiantuntijoiden mukaan toivolla on aivan keskeinen merkitys asiantuntijatyössä. Se sijaitsee työn keskiössä ja on yksi tärkeimmistä tekijöistä asiakkaiden tilanteiden edistäjänä. Arjen aheruksessa tämä asia painuu kuitenkin usein määrällisten tavoitteiden taakse. Toivon olemassaolon tärkeys tunnustetaan, mutta sen rooli arjen työssä voisi olla suurempi. Määrälliset tekijät tunnustetaan, koska niitä on helppo mitata ja kausaalisuus pystytään osoittamaan tilastollisesti helpoin keinoin. Laadullisissa tekijöissä mittaaminen ja niiden kausaalisuuden osoittaminen ovat huomattavasti vaikeampia asioita näyttää toteen.

Tässä (toivossa) ollaan aivan sen ytimessä, mikä on omassa työssä tai meidän työssä tärkeitä. Tää on sellanen asia, josta toivon, että pitäisi enemmänkin puhua, ettei tällaiset asiat hautautuisi tehokkuusvaatimusten alle. (H7)

(--) nää on kuitenkin siis olennaista meidän työssä. Mä en tiedä, ollaanko missään koulutuksessakaan mietitty sitten...ehkä sivumennen kaikkina näinä vuosina. (H6)

Oikeestaan tämä on hirveen tärkeä... oikeestaan tätä pitäis käyvä läpi kokouksessa kun kokouksessa, mietittävä nuita ja me mietitään vähän liian viranomaishattulakki päässä (--) nähdäänkö me niitä laadullisia juttuja, me nähdään ne liikaa tällasina numeerisina juttuina. (H5)

Toivon avulla luodaan myös mahdollisuuksia ja mahdollisuudet ovatkin niitä tekijöitä, joiden avulla asiakkaan tilannetta edistetään. Asiakkaat eivät useinkaan tiedä mahdollisuuksista edistää tilannettaan, eivätkä välttämättä ymmärrä johonkin palveluun liitettyä logiikkaa. Asiakkaat näkevät esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan monesti vain työn tekemisenä. Tarkemmin ottaen siinä on kyse työttömän elämän-, arjenhallinnan ja työ- ja toimintakyvyn vahvistamisesta sekä syrjäytymisen ehkäisystä (STM 2019).

(--) se on mahdollisuuksien luontia se toivon luominen, et se avaa sitä käsitettä siin mieles, et jos toivo on sellanen positiivinen tulevaisuuden kuva, niin pitää olla niinku päämäärähakusta ja olla niitä tavoitteita. (H3)

Edellä olevan myötä asiantuntijan työssä korostuukin se, että kukin palvelu avataan asiakkaalle niin, että hän ymmärtää sen tarkoituksen. Tätä tapahtuu esimerkiksi edellä kuvatun palvelun

yhteydessä vaikkapa siten, että kuntouttavaa työtoimintaa perustellaan asiakkaalle vaikkapa siten, että sen avulla hän saa vuorokausirytmensä hallintaan, tapaa uusia ihmisiä ja saa arkeensa uutta sisältöä.

Tutkimukseni tulosten mukaan toivon luominen liittyy pitkälti kannustamiseen ja asiantuntijan puheessa ilmenevään uskoon siitä, että asiakkaalla on mahdollisuus päästä eteenpäin ja asiat voivat muuttua parempaan päin. Usein tämä vaatii myös asiakkaan väärin uskomusten korjaamista ja vakuuttelua tilanteen muuttumisen mahdollisuudesta. Aiemmat epäonnistumiset eivät tarkoita sitä, että onnistumisen mahdollisuuksia ei enää ole. Katse pitää kääntää epäonnistumisista pois. Yritetään löytää ne tekijät, jotka ovat elämässä positiivisia ja eteenpäin vieviä.

(--) ei etitä niitä, mitkä on ollu, mihin ei voida vaikuttaa, vaan eteenpäin meneviin ja tuleviin asioihin voidaan vaikuttaa. Se olis musta tässä se kaikista tärkein. Ja samoin sitte, että ei niin huonosti asiat oo, etteikö ne vois mennä paremmin. Jokaisella meillä on ne omat aluveensa ja vahvuutesa ja jos ei ammatillista, niin voi olla sitte jossakin muissa, mitä ollaan saatu. (H5)

Tapanainen (2007) ottaa puheeksi sen, että halu ja pyrkimys tavoitella toivon suuntaista toimintaa liittyy toivoon juuri sen vuoksi, että toivo saa aikaan toimintaa, sillä on siis motivaatiovoimaa. On näet mahdotonta toimia, jos ei ole toivoa ja näin paremman tulevaisuuden puolesta taistelukin jää aloittamatta, jos toivo puuttuu. (Tapanainen 2007, 3)

(--)jos siis vallitsee toivon puute, siis toivottomuus, niin se on kyllä melkosta vääntö, jos yritetään jotenkin saada aikaseksi siinä jotakin. Se on vähän ristiriitainen lauseke, sellanen kontradiktio, et saadaan samaan aikaan aikaseks ja ollaan toivotomia. Se on vähän niinku ajais autoo käsijarru päällä. Mun mielestä ne vähän niinku kumoo toisensa. (H4)

Toivon luominen voi merkitä myös näköalattomuudesta pois johdattelevaa asiantuntijan puhetta dialogissa.

Usein asiakkaat ovat näköalattomia ja usein asiat liittyvä siihen, että pitäis niinku herätellä sitä, että toivoa kuitenkin on ja se voi olla joku pieni askel, yks askel eteenpäin, et saadaan vaikka yhdessä järjestettyä vaikka lääkäarinaika ja se on se, että keskustelun kautta sitä toivoa luodaan. Ja kehutaan asiakasta siitä onnistumisesta ja ihan vaikka sekin, että kiitetään häntä siitä, että hän ylittää tuli tapaamiselle, että se on jo niinku iso voitto ja näin päästään niinkun eteenpäin. (H7)

Nykyhetkessäkin voi olla paljon hyviä asioita, joita vaikeassa tilanteessa oleva asiakas ei aina huomaa tai ei pysty näkemään. Tämän vuoksi usein tarvitaan asiakkaan elämäntilanteessa olevien hyvien asioiden esiin nostamista. Tärkeänä asiana tutkimuksessa nousi tavan takaa esiin

se, että onnistumisien tunteet ovat tärkeitä tekijöitä elämässä. Onnistumisen kokemusten löytämistä itsestä tai lähipiiristä kannattaa siis nostaa esiin asiakkaan puheesta, sillä on selvästi toivoa luova vaikutus.

(--) luodaan niitä onnistumisen kokemuksia, ihan niinkun tosi pieni juttukin, niin se valaa sitä toivoo ja asiakas alkaa sen itekkin näkemään, että toivoa vielä on. (H7)

4.3 Toivotyön kohderyhmät

Taulukko 2: Toivotyön potentiaaliset kohderyhmät ja kohderyhmittäiset seikat, jotka on huomioitava toivon luomisen tilanteeseen vaikuttavina tekijöinä (joko edistävinä tai haittaavina vaikuttajina)

KOHDERYHMÄ	HUOMIOITAVAA
Kaikki pitkäaikaistyöttömät	Taustat vaihtelevat paljon, yleinen näköalattomuus, mt-asiat, velat
Masentuneet	Näköalattomuus, lannistuneisuus, aloitekyvyttömyys, voimattomuus
Mt-ongelmista kärsivät	Mahdollinen hoitovastaisuus, diagnoosin puuttuminen, hoitosuhde?
Ikääntyneet työttömät	Usko omiin mahdollisuuksiin heikko, motivaation puute, lannistuneisuus
Päihderiippuvaiset	Mahdollinen motivaation puute, irtautumisen vaikeus, velat, ongelmat
Erilaisista sairauksista kärsivät	Tilanteesta ja sairaudesta riippuvainen, hoitovastaisuus, työkyky ?
Velkaantuneet	"Ulosotto vie kaiken", "työ ei kannata", vaikea ratkaista, motivaatio?
Muutoshaluiset, uteliaat	Usein helppo kohderyhmä, oikea asenne, hyvä vaste
"Kurjuus on jo käsitelty"	Toivolle on tullut tilaa, näköalojen avaaminen, mahdollisuudet
Syrjäytyneet	Osa moniongelmaisuuksista, oire jostain laajemmasta ongelmasta
Perusasiat kunnossa	Ei merkittäviä ongelmia taustalla, ratkaisut usein suoraviivaisia
Toivoton, epätoivoinen	Toivon vastaanottaminen voi olla vaikeaa, vaatii taitoa ja ajoituksen
Osatyökykyiset	Yleensä terveydelliset syyt taustalla, mahdollisuudet? Motivaatio?

Ihminen on kokonaisvaltainen olento, jossa kaikki osat vaikuttavat toisiinsa. Mielen- ja kehonterveys, sosiaalinen tilanne ja velkaantuneisuus — näillä kaikilla on merkitystä asioiden edistymisen kannalta. Kokonaisuus on usein paljon mutkikkaampi kuin päältä päin katsoen voisi aluksi kuvitella. Tämän vuoksi pitää osata tarkastella asiakkaan koko elämänkenttää ja pohtia asioiden tärkeysjärjestystä ja oikeaa tapaa ”taklata ongelmia”.

(--) ihmisellä täytyy olla ne perustekijät kunnossa, että ei työkkärin palveluita voi tarjota, jos ei oo asuntoja ja muita ja on vakavat muut ongelmat, niin ensin muut asiat kondikseen ja sitten vasta nää työjutut on vasta siellä suhteellisen kaukana, (- -) kun nää peruselementit on kunnossa asunnot, ja terveyspuoli ja muut, niin silloin hänellä on jo paljon, tosi paljon hyvästi asiat ja vielä jos on parisuhde kunnossa, niin voi sanoa, että melkeen, että nyt on valmis latu, että lähe hiihtään. (H5)

(--) jos asiakas on liian huonossa kunnossa, niin sit pitää keskittyä ihan niinku arkipäivän juttuihin ja vaan viedä sitä rutiinilla eteenpäin. (H4)

Pitkäaikaistyöttömistä 65 % kärsii mielenterveyden häiriöistä ja heillä on lisäksi hoitamattomia sairauksia. Työttömyydestä ja sen myötä heikkenevästä terveydestä ja työkyvystä näyttäisi siis tulevan itseään vahvistava kierre. (Rinta-Jouppi 2017, 3, 14.)

Täytyy myös huomata, että työttömät henkilöt sairastavat muuta saman ikäistä väestöä enemmän, mutta käyttävät terveystalvveluja muuta väestöä vähemmän. Eräässä tutkimuksessa pitkäaikaistyöttömistä jopa kolmasosa arvioitiin työkyvyttömiksi ja 20 %:lla arvioitiin olevan työkykyä kohentavan hoidon ja kuntoutuksen tarvetta. (Pakarinen 2018, 201.)

Tekemäni tutkimustyö vahvisti näiden ongelmien olemassaolon myös Tyypin asiakaskunnassa, tulokset olivat hyvin samankaltaisia. Mielenterveyden ongelmista puhuttaessa asiantuntijat nostivat esille yleensä masennuksen. Oman työkokemukseni myötä pystyn lisäksi nimeämään vielä muutaman lisää: ahdistuneisuushäiriö, kaksisuuntaisuus, sosiaalisten tilanteiden pelko ja persoonallisuushäiriöt (voivat kytkeytyä toisiinsa). Muista häiriöistä esiintyvät esimerkiksi ADHD/ADD (neurops. häiriö), autismlkirjo (neurobiol. kehityshäiriö).

Työarjessa törmään valitettavan usein siihen, että varsinainen diagnoosi puuttuu kuitenkin yllättävän monelta asiakkaalta. Usein kyseessä on ”epäily” tai ”oirehtiminen”. Tyypillinen esimerkki on se, että asiakas kylläkin kävi terveydenhuollossa, mutta sairauden selvitys jäi puolitiehen. Diagnoosia ei siis ole ja tämä johti siihen, että myöskin hoito ja/tai lääkitys puuttuvat. Asiakas jatkaa siis oirehtimistaan ja tämä vaikuttaa myös työnhakuun ja työllistymiseen toivotomuuden, epätoivon ja vajaan motivaation kautta. Diagnoosin puuttumisen ongelma nousi myös tutkimustyössä esiin.

Tässä koko pitkäaikaistyöttömyyden mielenterveyden kentässä olisi paljon työtä tehtävänä. Jostain syystä ongelmista kärsivät asiakkaat eivät aina ole motivoituneita tai halukkaita hoitamaan ongelmiaan kuntoon ja hoito- ja lääkevastaisuuttakin esiintyy. Olen kuitenkin täysin vakuuttunut siitä, että valtaosa asiakkaista hyötyisi mielenterveyspalveluista, diagnooseista ja sairauksien hoidoista. Tätä koko ”hoitamattomuuden ongelmavyöhyhtiä” pitäisi ehdottomasti tutkia lisää.

(--) jos on hoitamaton, psyykkinen sairaus, varsinkin se sumentaa sitä, korostaa sitä näköalattomuutta ja ajattelua ja tietysti jos on vakava päihderiippuvuus, niin se on toki, toki näille kaikille on tärkeää sitä toivoo luoda, että voi ... tästä voi selvitä tästä tilanteesta eteenpäin (--). (H7)

Toisaalta pitkäaikaistyöttömyyteen liittyvä näköalattomuus vaikuttaa tilanteeseen myös ja tässä yhteydessä toivon luominen voi olla merkityksellinen seikka.

Usein asiakkaat ovat näköalattomia ja usein asiat liittyvä siihen, että pitäis herätellä sitä, että toivoa kuitenkin on ja se voi olla joku pieni askel, yks askel eteenpäin, et saadaan vaikka yhdessä järjestettyä vaikka lääkäriä ja se on se, että keskustelun kautta sitä toivoa luodaan. Ja kehutaan asiakasta siitä onnistumisesta ja ihan vaikka sekin, että kiitetään häntä siitä, että hän ylipäättään tuli tapaamiselle, että se on jo iso voitto ja näin päästään eteenpäin. (H7)

Fyysisten sairauksien puolella korostuvat tuki- ja liikuntaelimestön ongelmat, jotka tietysti omalta osaltaan rajaavat työllistymisen mahdollisuuksia, ne sulkevat fyysisesti kuormittavia ammatteja hakusuunnista pois. Jonkinlaista hoitamattomuutta liittyy myös fyysisen puolen ongelmiin. Toinen puoli asiaa on myös se, että joissain tapauksissa hoidot eivät tuottaneet tulosta ja asiakkailla ei ollut voimia tai halua ”taistella” oman asiansa puolesta. Asiat jäivät monelta kesken ja ongelmat jatkuvat, nämä kaikki ovat omia havaintojani asiakastapaamisista. Joskus on myös niin, että apua ei haluta ottaa vastaan, se torjutaan. Pakolla ei voi valitettavasti ketään auttaa. Toivon luominen useissa päällekkäisissä diagnooseissa (tai moniongelmaisuuksissa) on asiantuntijalle haastavaa ja tämän lisäksi asiakas voi sen dialogissa torjuakin.

(--) toi terveydentila, sen mä oon huomannu kyllä, se voi olla hyvin lannistava tekijä, että on vaikea ottaa toivoa vastaan, että jos on tota sanotaan näin, vakavia ja monta diagnoosia omaava asiakas, niin tota ... monesti he on sen verta lannistuneita, että on vaikeeta sitten luoda sellasta toivoa. (H1)

(--) jos sä oot ihan syvällä jossain juttussa, niin ja sit joku tulee niinku hyvää tarkottavana ja tsemppaa sua, niin se voi niinku päinvastoin ärsyttää sua, kun sulle tulee sellanen fiilis, ”et eiks toi nyt tajuu et miten syvässä suossa mä tässä olen”, toisen pitää olla valmis vastaanottamaan se ajatus siitä toivosta. (H4)

Asiakkaiden erilaiset päihderiippuvuudet esiintyivät myös asiantuntijoiden puheessa toistuvasti. Asiakastapaamisten myötä saadun näkemykseni perusteella nämä liittyvät yleensä alkoholiin, opioideihin, amfetamiiniin, kannabikseen ja/tai kaikkien edellä mainittujen sekakäyttöön. Päihteistä irtautuminen on vaikeaa, se sävyttää koko elämää ja ”vie mennessään”.

(--) jos ajatellaan vaikka alkoholismia tai liittyy se sitten mihin tahansa päihteisiin, niin se on sinänsä sairaus luokituksestaan, että vähän niinkun se vie sitä elämää, sitten saattaa asiakas hyvinkin peilata kaiken työn sen kautta, että mahtuuko elämään sitten tämän riippuvuuden lisäksi jotain muuta (--). (H1)

Siltikin näissä tilanteissa voi yrittää luoda toivoa käyttämällä hyviä esimerkkejä ja onnistumisen kertomuksia toivon luomisen perustana ja sitoa niitä asiakkaan kokemuksiin ja elämäntilanteeseen. Tässä täytyy kuitenkin muistaa se, että toivon liittyy lopulta aina se, että se on henkilökohtaista ja että toivon luominen lähtee kuuntelusta ja kuulluksi tulemisesta. Kyse on aina pitkäjänteisestä työskentelystä.

Jokainen kokee toivon omalla tavallaan ja näin ajatellen toivon liekin sytyttäminen ulkopuolisin avuin ei välttämättä onnistu. Sinnikäs herättely voi silti tuottaa tulosta. (Heikkinen 2018, 2.)

(--) jotenki sillai luoda sitä toivoo, kun kohtaa esim. päihdeongelmaisen, niin kertoo niistä elävän elämän esimerkeistä, että on onnistuttu pääsemään kuiville tai vähentämään juomista ja mitä kaikkee se voi tarjota. Tuoda niitä esimerkkejä, että miten...miten voi se kuntoutuminen edetä tai on edennyt. (H7)

Omaan kokemukseen nojaten väitän, että yleispiirteitä erilaisista ryhmistä on helppo luetella, mutta jokainen ihminen on kuitenkin oma yksilönsä, ei ole kahta samanlaista asiakasta. Tilanteet voivat yllättää ja stereotypioita kannattaa tämän vuoksi välttää. Parasta on suhtautua avoimesti ja ilman ennakkosenteitä jokaiseen asiakkaaseen.

4.4 Toivo ja asiakkaan tilanne

Toivon luominen näytti tutkimukseni mukaan liittyvän erityisesti alkuvaiheen työskentelyyn; uuteen asiakassuhteeseen tai siihen, että asiakas on ajatuksellisesti jonkin uuden tilanteen tai uuden elämänvaiheen alussa (henkisesti ”alussa” tai nivelvaiheessa). Tällaiseen tilanteeseen liittyy usein epävarmuutta, epäröintiä ja uskalluksen puutetta liikkeelle lähdössä ja/tai päätöksen teossa. Muutosvaiheissa pystyvyysusko on usein matalalla tasolla.

(--) se voi olla asiakkuuden alku, tai voi olla niinku alku sellasessa niinku tunnetilana (--) on tapahtunu joku muutos, et sellanen, josta voitaisiin käyttää sanaa ”alku”. (H4)

Myös epätoivon, kriisin ja toivottomuuden tilanteissa toivo on tärkeässä roolissa.

(--) varsinkin silloin, että kun asiakas...hänellä ei ole niinkun uskoa itseensä tai siihen että elämä kannattelee, niin mun mielestä silloin on varsinkin todella tärkeätä, että herätellään sitä toivonkipinää siellä hänelle. (H2)

Nämä kriisin ja toivottomuuden tilanteet ovat sangen herkkiä hetkiä ja asiakkaalle pitääkin antaa riittävästi tilaa ja aikaa. Asiantuntijan roolissa korostuu myötätuntoisen kuuntelun, näköalojen avaamisen ratkaisukeskeisen lähestymistavan merkitys.

(--) ne vastoinkäymiset ei määrittele sitä tulevaa, vaan se tuleva voi määritellä itte ittensä, et antaa sille mahdollisuuden, et ymmärtää sen, et se oma kokemus on vain yksi mahdollisuus siinä kokemusten universumissa, joka on hyvinki moninainen. Et vaikka se näyttäis siltä, että tää on mun polku, nii avaa sen oman ajatuksen niille mahdollisuuksille. (H3)

Näihin tilanteisiin kytkeytyy usein pystyvyysusko ja tunteet siitä. Kyse on myös tulkinnasta, kuinka jokin vastoinkäyminen tulkitaan kussakin asiayhteydessä. Jo valmiiksi ”lyttyyn lyöty”

ja lannistunut ei tarvitse kovinkaan suurta vastoinkäymistä lisää, kun jo ”korsi taittaa kamelin selän”. Lyytikäinen puhuu omien fyysisten ja emotionaalisten reaktioiden reflektoinnista, miten asiat tulkitaan. Merkitystä annetaan myös sille, miten vaikkapa henkilökohtaiset, sosiaaliset ja elämäntilanteesta johtuvat tekijät vaikuttavat tulkintaan omasta pystyvyyden tunteesta. (Lyytikäinen 2017, 28-29.)

Toivon luominen liittyy myös sellaisiin tilanteisiin, jossa toivon valoa on vielä jäljellä, mutta pysyvyyssuskon tunne on alhainen. Silloin tarvitaan lisävahvistusta, rohkaisua ja kannustusta, jotta toivo alkaisi tehdä työtään ja johtaisi motivoitumiseen ja lopulta toimijuuteen.

(--) voi olla sellaisia tilanteita että tota niin, että asiakas ei välttämättä itsekään uskalla vielä esittää jotain, että jos hänellä on joku päämäärä, mutta on sitten niin, kun tavallaan lannistunut tai lannistettu ja tota niin, että voi tulla niin kun jonkun pitkänkin haastattelunkin aikana sellanen ilmi (--). (H1)

Ajatuksellisesti tällaisessa tilanteessa on kuitenkin usein kyse taistelusta epätoivoon vajoamista vastaan, toivon hengissä pitämisestä. Toivontutkija Kylmä viittaa tähän ottaessaan esille, että kyse on ”taistelusta vajoamista vastaan ja pyrkimyksestä toivoon. Näin mukana on pilkahdus toivosta epätoivon keskellä”. Epätoivoisella on kuitenkin jäljellä toivoa, toisin sanoen kaikkea toivoa ei ole menetetty. (Kylmä 2000.) Epätoivoinen kaipaa toivon herättelyä ja toivon valon vahvistamista.

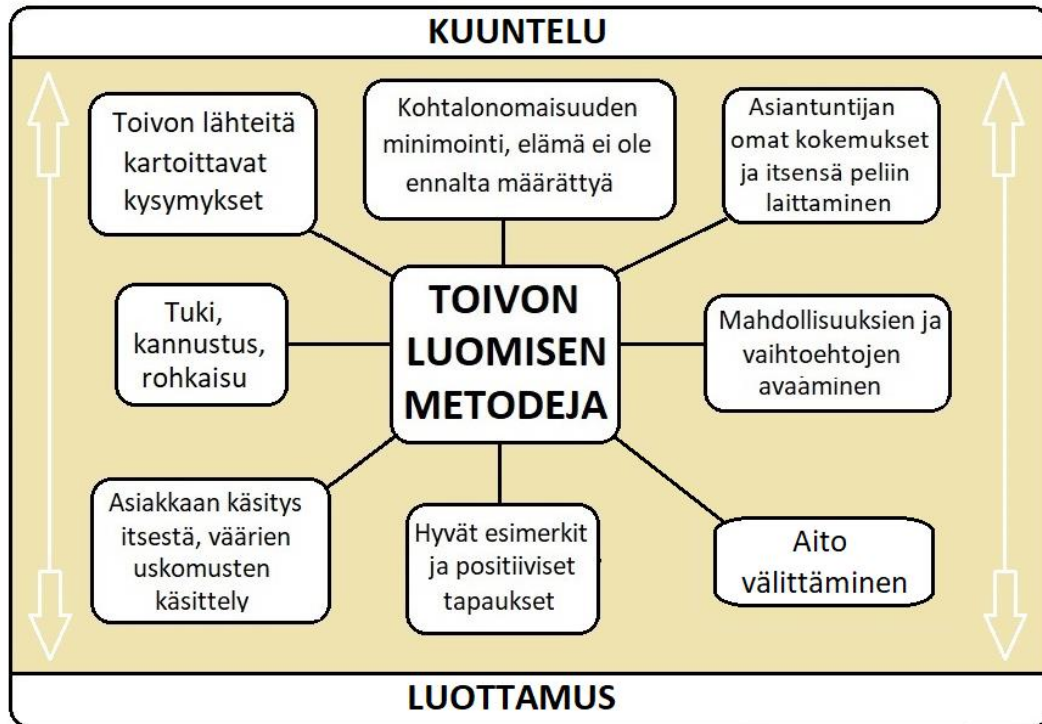
Asioina toivon luomisen tilanne liittyi tutkimukseni mukaan työhön, koulutuksiin, velkoihin, terveyteen, asumiseen ja toisinaan myös päihteisiin. Toivossa on aina tavoitteita, päämääriä. Olennaista on se, että tavoitteiden täytyy olla asiakkaiden omia (mielekkäitä) tavoitteita, ei asiantuntijan. Kyse on motivaatiosta, mutta ellei asiakkaalla ole sisäistä motivaatiota, niin tulokset jäävät laihoiksi. Asiat ”katkeavat kesken lennon” eli jäävät kesken, tämäkin on tyypillistä.

(--) ja kun ei tuomitse, et se on tavallaan se, että on tosi tärkeä tasapainoilla sen kanssa, että ei yritä määrällä tai tuputtaa liikaa ja jotenki sillai luoda sitä toivoo, kun kohtaa esim. päihdeongelmaisen, niin kertoo niistä elävän elämän esimerkeistä, että on onnistuttu pääsemään kuiville tai vähentämään juomista ja mitä kaikkee se voi tarjota. Tuoda niitä esimerkkejä, että miten...miten voi se kuntoutuminen edetä tai on edennyt. (H7)

Tutkimuksessa tuli esille toivon suuri merkitys asiakkaiden tilanteiden edistäjänä, toiminnan alkuunpanijana tai päämäärätietoisuuden herättäjänä.

(--) sitten kun se toivo on hirveen vahvaa ja asiakas tajuu ihan selkeesti, et näin tehdään ja tää on niinkun kontrollissa ja tässä tulee hyvä lopputulos, niin eihän sitä sitten horjuta niin mikään. (H4)

4.5 Positiivisen särön tuottaminen



Kuvio 3: Luottamukseen ja kuunteluun perustuvia toivon luomisen metodeja yhteispalvelun asiakaskohtaamislanteissa

Keskeisenä vaikuttavana tekijänä asiakastyössä on toivo, sen avulla saadaan aikaan positiivista säröä asiakkaan mielessä (vrt. Manka). ”Tässä (toivossa) ollaan aivan sen ytimessä, mikä on omassa työssä tai meidän työssä tärkeätä” (H7). Toivo on tunneasia ja siksi tunnevaikutuksen aikaansaaminen on tärkeää ja jopa välttämätöntä.

Toivon avulla pyritään myös ”rikkomaan” aiempien tapaamisten kehystä (vrt. Goffman), synnyttämään motivaatiota, aikaansaamaan toimintaa ja lopulta toimijuutta. Kaiken tämän tarkoituksena on staattisen työttömyyden tilan katkaisu. Toivoa ja sitä kautta positiivista säröä tuotetaan yllä olevan kuvion 3 mukaisilla metodeilla.

Tutkimukseni mukaan toivon luomisen taustalla on kaksi merkittävää tekijää: asiakkaan kuuntelu ja luottamuksen saavuttaminen. Nämä kaksi asiaa kytkeytyvät vahvasti toisiinsa. Käytännössä onkin vaikea kuvitella, että asiantuntija alkaisi luoda toivoa suoraan ilman asiakkaan kuuntelua. Asiakkaan puhetta tarvitaan, jotta toivo voidaan kytkeä johonkin hänelle merkitykselliseen asiaan. Nämä seikat luovat sellaisen ilmapiirin, jossa dialogin on ylipäättään mahdollista syntyä.

(--) sellanen aito kuuntelu, sellanen perimmäisten syiden hakeminen sieltä ja kuuntelu on aika kova, ennen kun tuuttaa asioita. Ihminen on aika helpottunnu siinä vaiheessa, kun joku on kuunnellu, mitä se sanoo. Sillä on iso voima, jos ei heti ala vaan tuuttaa juttuja.” (H3)

Luottamus on tärkeä, että se on ensin saavutettu, jos ihminen ei sinuun luota, niin ei se luota myöskään näihin, jos yrittää keskustellen tuoda sitä toivoo, et kyllä ne linkittyy vahvasti toisiinsa. Ja se on semmonen sen luottamuksen... se on edellytys asioiden eteenpäin viemiselle (--). (H7)

Nämä kuuntelun ja luottamuksen teemat esiintyivät myös niissä keskusteluissa, joita kävin läpi työyhteisön hiljaista tietoa kerätessäni (liitteet)

Tavoitteellisen dialogin käynnistyminen ja sen ylläpitäminen vaativat asiantuntijalta sellaisten kysymysten tekoa, jotka johdattelevat asiakkaan puhumaan hänelle merkityksellisistä asioista. Kysymysten avulla on tarkoitus löytää ne seikat, joista asiantuntija voisi saada esiin jotain sellaista, jota voisi työstää tai jatkojalostaa. Nämä ovat siis toivon lähteitä kartoitettavia kysymyksiä. Tyypiltään nämä kysymykset ovat avoimia. Asiakkaan puhe ja puhumaan johdattelu ovat tässä metodissa keskeisellä sijalla.

Tutkimukseni toi esille sen, että näitä kysymyksiä on periaatteessa kahta päätyyppiä: A) vahvuuksia esiin nostavia tai B) esteitä poistavia kysymyksiä.

A) Vahvuuksia esiin nostavien kysymysten vastauksissa asiakas tulee (paremmin) tietoisiksi omista vahvuuksistaan ja oivaltaa tätä kautta potentiaaliaan ja alkaa vähitellen hahmottaa mahdollisuuksiaan.

(--) jokaisella meillä on ne omat aluveensa ja vahvuutesa ja jos ei ammatillista, niin voi olla sitte jossakin muissa, mitä ollaan saatu, eli se asiakkaan kuuleminen ja löytämään ne positiiviset jutut sieltä. (H5)

B) Esteitä poistavien kysymysten vastauksia täytyy ensin analysoida ja tarkentaa yhdessä asiantuntijan kanssa, jotta nähdään, mitä niistä selviää ja mitä (ehkä aiemmin tiedostamattomina) asioita niihin mahdollisesti kytkeytyy.

Mä monesti kysyn asiakkaalta, että, jos sä näät tilanteen sellasena, että kaikki olisi-kin mahdollista? Että mitä haluaisit, jos ei olisi mitään esteitä, (--), että älä pistä mitään rajoja, jos kaikki olisi mahdollista, niin mitä sä haluaisit tehdä? Sitä kautta sitten ehkä päästään jotenkin eteenpäin ja löydetään et sit okei... et kaikki ei ole ihan mahdollista, mut siinä on sellasii elementtejä, mitä vois esimerkiks toteuttaa. Ja mitä kohti sellasella tavoitteella mennään. (H2)

Pitkäaikaistyöttömyyteen liittyy usein kipeiden menetysten ja/tai epäonnistumisien tunteita. Näiden tunteiden läpikäymisen seurauksena moni päätyy ajattelussaan siihen, että on ”tuomittu

epäonnistumaan” tai ”ei kannata yrittää, kun epäonnistun kuitenkin”, ikään kuin kohtalo ohjaisi elämää tai että elämä olisi ennalta määrättyä. Tästä ajattelusta ja epäonnistumisen tunteesta voidaan joko poisohjata tai sen negatiivista vaikutusta voidaan ainakin lieventää ajattelutapaan vaikuttamalla.

(--) kannustaminen siihe, et se nykyhetki ei määrittele sitä tulevaisuutta, sen integroiminen siihen ihmisen ajattelutapaan, (--) menneet synnit ei painais ainakaan niin kovaa. (H3)

Asiakastyössä voi käyttää myös oman kokemuksen voimaa, antaa ikään kuin vertaistukea, tulla pois asiantuntijan roolista, laittaa itsensä peliin.

Ja jossain määrin mä kerron omasta kokemuksestakin, et miten minä itse olen...se on jotain sellasta, että jos jotain antaa itsestäänkin, niin sitä asiakkaat arvostaa ja ettei ole vaan ole sellanen tyhjä taulu, joka heitä puhuttaa. Ihminen on siellä toisellakin puolella. (H7)

Mitä moniongelmaisempi asiakas on, niin sitä enemmän se rajaa työllistymisen ja toisaalta myöskin kouluttautumisen mahdollisuuksia. Tilanne on lähtökohtaisesti toiveikkaampi silloin, kun asiakkaalla on vaihtoehtoja (vaikka esimerkiksi erilaisia ammatteja, koulutuksia, kursseja) rajoitteistaan huolimatta. Mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen kirjo luo omalla tavallaan toivoa siitä, että on vielä mahdollista yrittää saavuttaa työelämä erilaisten vaihtoehtojen kautta. Usein asiakas ei näe tai tunnista mahdollisuuksiaan, eikä havaitse vaihtoehtojaan, joten niitä pitää tuoda näkyviksi. Omalla tavallaan tämä asia liittyy myös pitkäaikaistyöttömien näköalattomuuteen, on eräs sen ilmentymistä.

Musta toivon luominen on sitä, että jotenkin tuodaan esiin niitä vaihtoehtoja ja niitä mahdollisuuksia asiakkaalle, keskustellaan niistä aihealueista ja tuodaan ne näkyväksi. (H2)

(--) asiantuntijan tehtävä on ensinnäki tuoda ihminen tietoseks siitä, että se konteksti hänellä on liian pieni, avartaa sitä tuomalla siihen esimerkiks vertaistukia ja juur näitä erilaisia palvelupolkuja ja erilaisia mahollisuuksia, avartas sitä nykyistä tilannetta, se on mahollisuuksien luontia, se toivon luominen. (H3)

Vaikka monialaisuuteen liittyy usein kunkin asiantuntijan oma substanssialue, niin silti jokainen asiantuntija joutuu katsomaan asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti. Esimerkiksi minun pitää opinto-ohjaajana pohtia tapaamisessa asiakkaan mielenterveyden tilaa, fyysistä toimintakykyä, päihteiden käyttöä, asuntoasioita ja niin edelleen. Nämä kaikki vaikuttavat nimittäin asiakkaan oppimisvalmiuksiin, opiskelumahdollisuuksiin ja opiskelumotivaatioon. On myös aina pohdittava sitä, että vaikka asiakas suoriutuisi koulutuksesta, niin suoriutuuko hän tavoittelemansa ammatin mukaisesta työstä. Ei ole järkeä kouluttautua sellaiseen ammattiin, jonka

mukaista työtä ei pysty tekemään. Epärealististen vaihtoehtojen tarjoaminen asiakkaalle on ensinnäkin epäeettistä. Toiseksi se aiheuttaa toivottomuutta ja epätoivoa, koska asiakas kokee, että hänen tilannettaan ei ymmärretä ja esitetyt ajatukset hänen etenemispolustaan ovat kokonaisuus huomioon ottaen aivan liian haastavia. Huomioitavaa on myös se, että liian haasteellisissa vaihtoehtoissa tuotetaan todennäköisesti lisää epäonnistumisia, jolloin ollaan entistä huonommassa tilanteessa. Lopulta päätökset ovat kuitenkin aina asiakkaan, ei asiantuntujan.

(--) tää on vähän niinku joku korkeushyppy, että rima on jo valmiiks jossain 1,5 metrissä (--), ja sit ihmetellään sitä, et miks nää ihmiset ei pysty ylittää sitä rimaa, no varmaan siitä, että kannattais alottaa... kyl ne varmaan joku päivä vetää sen 1,5 m. mut se joskus alotettais vaikka kymmenestä sentistä. (H4)

Lisäksi epätoivoa aiheuttaa se, jos asiakas joutuu kertomaan jatkuvasti huonosta tilanteestaan ja sen syistä eri asiantuntijoille aina uudelleen, koska asiakas joutuu tällöin kohtaamaan epäonnistumisensa toistuvasti. Ohjaustyössä onkin huolehdittava siitä, että asiakkaan tilanteeseen perehdytään huolellisesti ennen tapaamista. Jos tapaamisessa pitää esittää kysymyksiä edellä mainituista teemoista, niin niiden tulisi olla luonteeltaan mieluiten vain asiakkaan tilannetta tarkentavia ja täsmentäviä.

Asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen tarkastelu ja sen huomioiminen palvelutarpeen arvioinnissa on toivoa luovaa toimintaa, koska huolellisesti tehtynä se antaa tuloksenaan oikeanlaisen palveluohjauksen. Oikean palvelun kautta saadaan suuremmalla todennäköisyydellä onnistumisen tunteita. Kyse on kuitenkin myös resursseista, paljonko tapaamisiin ja taustoituksiin pystytään työaika kohdentamaan.

(--) monen asian takana on asiakkaiden määrä, et jos sulla on 500 asiakasta vuodessa, niin se on ihan selvää, että sä sit vedät vähä rutiinilla ne. Mut jos sulla on vähemmän asiakkaita, niin sulla on tavallaan aikaa pysähtyä ja ruveta miettii tämösiä juttuja. (H4)

Ehkä yksi eniten käytetyistä toivon luomisen metodeista asiakastapaamisissa oli tutkimukseni mukaan aiempien positiivisten ja onnistuneiden tapausten käyttäminen esimerkkeinä asiakaskohtaamisissa. Oikeanlaisen analogian löytäminen on tärkeä seikka tämän metodin käytössä, samoin kuin anonymiteetin säilyttäminenkin. Tämä tapa luoda toivoa tuli esiin myös hiljaisen tiedon kartoittamisen yhteydessä.

Mulla on tapana käyttää tällasia asiakas esimerkkejä, miten on näitä onnistumisia on tullu, et jotenkin mä olen ajatellu, että asiakkaat saa sitä kautta sitä toivoo omaan tilanteeseensa. (H7)

Positiiviset esimerkit, hyvät keissit. Siis sellaisia esimerkkejä, jotka liippasee läheltä, on vaikka saman ikäinen ja...ja... puutteellinen koulutustausta kenties tai jotakin tai miten sen toisen ihmisen kanssa lähdettiin eteenpäin. Että soveltuuko se sinun tilanteeseesi, kenties. (H6)

Epäonnistumiset ja aiemman elämän kaari voivat tuoda mukanaan asiakkaalle sellaisia tuntemuksia, jotka eivät ole välttämättä totta ja jotka riippuvat kovin paljon tarkastelunäkökulmasta ja tulkinnasta. Näitä tuntemuksia, jotka ovat muodostuneet lopulta uskomuksiksi, täytyy käsitellä yhdessä asiakkaan kanssa, jotta niitä voidaan tarkastella uudessa valossa ja jotta niihin voidaan tarvittaessa vaikuttaa. Ideaalitulanteessa asiakas vapautuu häntä rasittaneesta taakasta, mutta muutostyö vaatii monesti runsaasti aikaa, eikä se tapahdu hetkessä. Tärkeintä on kuitenkin saada uudenlaisen ajattelutavan myötä muutosprosessi käyntiin.

(--) omien uskomusten kyseenalaistaminen, tietty uskomus on mulle ollu totta joskus, onko se enää totta. (H2)

Tutkimukseni mukaan merkittäviksi toivon välineiksi muodostuivat myös tuki, kannustus ja rohkaisu eri muodoissaan (esiintyvät usein asiantuntijoiden puheessa käsitteellä ”tsemppaus” tai ”vakuuttelu”). Nämä ”työkalut” liittyvät läheisesti myös luottamuksen syntymiseen ja ne sävyttävät muutenkin koko asiakaskohtamisen ilmapiiriä, mutta niillä on myös osuutensa pystyvyysuskon tukemisessa. Rajanveto toivon luomisen, luottamuksen syntymisen ja pystyvyysuskon tukemisen välillä on tässä yhteydessä vaikeaa, samoin kuin myöskin toivon luomisen ajoittaminen oikeaan aikaan ja hetkeen.

(--) rohkasta kokeilemaan asioita myös käytännössä ja sitä kautta se toivo myöskin jotenkin heräis” (H7)”.

No mä luulen, että tota et se toivon luominen on ainakin vakuuttelua siitä, että tilanne voi muuttua ja...ja uudelleen voi sitten vaikka työllistyä ja yhtäläillä, kun puhutaan monialaisesta työympäristöstä, niin uraohjaaja voi omasta näkökulmastaan sitten vakuutella ja kannustaa asiakasta samoin kuin terveydenhoitaja ja kelan työntekijä. Kyllä se on kaikkien meidän työnosa (--). Täytyy aina osata lukea asiakasta, että se toivon luominen on oikea-aikaista ja oikeassa paikassa. (H6)

(--) monilla voi olla jollain sellanen pieni ulkoinen tarve saada ulkoistaa tällasta tukea ja vähän tällasta nimenomaan tsemppausta, että hänellä on kaikki edellytykset, mutta sitten on vaan sellasta luonteenpiirrettä, että ei saa aikaseksi (--). (H1)

4.6 Motivointi

Asiakas voi olla jo palveluun tullessaan toiveikas, joten toivon luominen motivaation syntymisen perustaksi on tällöin vähemmän tarpeellista. Tällaisessakin tilanteessa asiakas voi silti tarvita tukea ja kannustusta liikkeelle lähtemisessä (motivaation herättelyssä). Toivon luomisen ja

motivoinnin ero syntyy ensinnäkin siitä, että motivointi on käytännössä konkreettisten hyötyjen esille nostamista ja niiden korostamista vaikkapa jostain palvelusta. Hyödyt täytyy kytkeä asiakkaalle tärkeisiin asioihin ja hänen elämäntilanteeseensa.

Ja tota, että hän on nyt menossa siihen palveluun. Että saat sieltä apua, että nyt todellakin satsataan tähän, tämä on positiivinen kokemus. Se on rohkasua ja mitä muuta se vois sitten olla kun joka....se et hän itse näkee sen hyödyn tai mahdollisuuden siitä.” (H2)

(Motivoin) ihan tuomalla sellasia konkreettisia asioita esiin vaikkapa kutystä (kuntouttava työtoiminta): on taloudellinen hyöty ja pääsee ihmisten keskuuteen ja se voi parantaa mielialaa ja tällasia aikasempia esimerkkejä, et kaiken näkösellä, tuoda esiin pieniäkin juttuja, mitä hyvää tästä voisi sinulle seurata, madaltaa sitä kynnystä, et kokeilet vaan ilman mitään paineita ja sit mä yritän tasottaa sitä kynnystä matalammaks, et se on semmonen motivointikeino. (H7)

Motivointi on siis jo enemmän asiantuntijan ja asiakkaan yhteistä pohdintaa, konkreettista tekemistä, esimerkiksi polun luontia/suunnittelua työelämän suuntaan jonkin palvelun kautta, kuin toivon luominen. Motivointi on suoraviivaisempaa, käytännön asioita koskevaa, mutta toisaalta myös tilan ja ajan antamista, kuuntelua. Myös epävarmuuksien hälventämistä, tsemppausta ja joskus pientä pakkoakin käytetään motivointityössä. Motivointi voi näyttäytyä myös turvallisuuden tunteen luomisena, jolloin se kytkeytyy luottamukseen.

Sitte joskus on ihan pienellä pakottamisellakin saatu asiakas tekemän jotain ja sitten hän näkeekin itse, että tästähän onkin hyötyä. Ja ehkä se motivointi sillä tavalla, että antaa aikaa, ei niin että pakottaa saman tien päättämään jotaki vaan. Yrittää hälventää pelkoja ja monesti se liittyy siihen taloudellisen tilanteen huononemisen pelkoon, että menee etuudet sekasin ja sitten motivoida sitä kautta, että luvataan, että voit luottaa kyllä, et selvitetään yhdessä, kun sitä epävarmuutta on ihan valtavasti meidän asiakkailla. (H7).

Motivaatio voi syntyä myös armon vaikutuksesta, toivon kautta. Psykoterapeutti Maaret Kallion mukaan ihmisillä on nykyajassa kovin armottomat odotukset itseään ja elämää kohtaan, mikä lisää osaltaan riittämättömyyden ja yksinäisyyden kokemuksia. Toivon näkökulma tuo tähän helpotusta: miten löytää armollisuutta itsestä, elämästä ja tavoitteista, mutta pyrkien silti tietoisemmin kohti hyvää elämää ja vaikeista asioista toipumista. (Kallio 2020, 11.)

(--) mä huomaan, että monet ihmiset on kyllä äärimmäisen kriittisiä itselleen, todella. Ja se että jotenkin armahtaa itseään ja muita, on äärimmäisen tärkeä asia. Ja se on sellanen motivointikeino myöskin. (H2)

Motivointiin liittyy myös asiakkaan autonomian kunnioittaminen, asiakas on lopulta oman tilanteensa paras asiantuntija (hiljaisen tiedon mukaan). Tarjottavien palveluiden tulee muodostaa looginen ketju, joka johtaa asiakkaan pois työttömyydestä ja asiakas itse tekee päätökset palveluihin osallistumisesta.

Et se (motivointi) liittyy mun mielestä sellaseen asiakkaan tiettyynlaiseen kunnioittamiseen ja itsenäisyyteen. Meidän tehtävänä ei ole päättää yhtään mitään, vaan me niinku selkeytetään. Selitetään asiakkaalle, et jos teet näin, niin näin ja jos näin, niin näin. Ja siitä voi sitten, voi sitten valita. Musta se on erittäin hyvää motivointia (--), mun pointti on se, että sen ajattelun kirkastaminen on se, että sä oot tietonen siitä, mitä sä päätät. Se on sen homman juttu. (H4)

Motivointitilannetta on myös mahdollista lähestyä täysin yllättävällä ja omintakeisella ehdotuksella, mutta tämä vaatii asiantuntijalta taitoa, ajoitusta, hyviä perusteluja ja jopa rohkeuttakin. On myös todennäköistä, että ehdotus saattaa aluksi hämmentää asiakasta, mutta joka tapauksessa se pistää myös pohtimaan asioita. Tämän vuoksi reaktio voi tulla vasta jälkikäteen. Asiaa valaisee esimerkki, joka on hyvä esittää tässä kokonaisuudessaan. Tässäkin tapauksessa motivaation heräämisen syntysija on toivossa, mutta siihen kytkeytyy myös konkreettisen, tavoitesuuntautuneen toimenpiteen ehdottaminen. Tavoite luo siis todistetusti toivoa.

Mulla oli yks kassatyöntekijä, joka ei päässy minnekää. Ja mä sanoin, että jos lähet raksalle töihin, se on sentään vähän karskimpia juttuja, eikä siellä jatkuvasti oo niitä huumeseloja ja muita oteta sillä lailla kun nuissa muissa jutuissa ja sitte se tuli viikonlopun jälkeen ja sanoi, että kuule hän mielti ja se saattoi olla tosi hyvä ja hänhän lähti siitä kurssille ja ammatilliseen koulutukseen ja mä sanoin sille, että todennäköisesti sun tie on nyt siloteltu. Eli tavallaan paradoksin kautta. Mitä asiakas ei ollu huomannukkaa, sen oma pää kuiskuttelee, ”että ei sitä ei tätä” ja ollaan siinä ja sitten se tavallaan se, että kunnolla sellasella moskalla lyyvvään johonki, että pannaan mietityttämään. Ja sieltä kautta se lähtee se toivo, että siinä saattaa olla jotaki järkee. (H5)

Lähestymistapa on tässä esimerkissä positiivisella tavalla hätkäyttävä ja hämmentävä. Tyypillisesti ajatus voi tuntua aluksi absurdilta, mutta se on tarkoituksellista. Asiantuntija itse kutsui tätä menetelmää nimellä ”ammatillinen paradoksiksi”. Menetelmän yksi vaikuttava osatekijä on huumori ja tietty ”leikkimielisyys”, se kytkeytyy myös menetelmän käyttäjän persoonaan ja ei ehkä sovi kaikille asiantuntijoille. Huumori on hyvä ”ase”, mutta se voi kääntyä myös käyttäjänsä vastaan, jotkut asiakkaat voivat kokea sen loukkaavana.

Asiantuntijahaastatteluiden ja hiljaisen tiedon myötä tuli ilmi myös se, että yksi motivointikeino on myös se, että asiakkaalle annetaan aikaa ja mahdollisuus pohtia esitettyjä vaihtoehtoja jatkopoluksi. Joskus voi olla jopa niin, että päädytään siihen, että ei tehdä mitään, annetaan ajan tehdä tehtävänsä.

(--)

tästä on joku puol vuotta, sieltä tuli joku tällanen kiitoskirje, että asiakas oli päässy opiskelemaan, kun se oli käynny mun luona ja sitten mä olin jutellu virkailijoiden kanssa ja siinä se virkailija nimenomaan sanoi sitä, että mä olin antanut ohjeeksi, että ei tehdä mitään, että antakaa asiakkaalle lukurauha. Ne oli sitte noudattannu mun neuvoo ja antaneet asiakkaan vaan ihan olla ja sitte asiakkaalta oli tullu tieto, että oli päässy opiskelemaan. Eli siinä just oli sitä mitä mä tarkoitan, sekin on yks vaihtoehto, aina ei tartte tehdä mitään. Joskus voi vaan ottaa ihan iisisti, sekin on tekemistä. (H4)

4.7 Toivon käyttö eri tehtäväalueilla

Tutkimuksen tuloksista voidaan havaita, että mitä enemmän työtehtävä liittyy asiantuntijan ”kontrolloivaan rooliin” ja mitä enemmän kyse on siitä, että työttömään joudutaan soveltamaan erilaisia lainsäädännöllisiä seikkoja, niin sitä vähemmän toivo näyttäytyy asiantuntijan työotteessa.

Ääripäät tässä näyttävät olevan sellaiset, että sosiaalitoimessa toivo on vahvasti mukana jokaisessa puheessa ja keskustelussa, työote on ikään kuin toivolähtöinen. Vastaavasti TE-palvelun asiantuntijoiden parissa pääpaino on ”asioissa”. Erityisesti työttömyysturvaan liittyvissä viranomaistoimiin näyttää asiakkaiden puolelta liittyvän pelkoa, ahdistusta, epäluuloa ja huolta toimeentulosta ja/tai sen menettämisestä. Tästä huolimatta toivoa kyllä käytetään TE-palvelun asiantuntijoiden työssä, mutta se kytkeytyy usein enemmän ”asioihin”. TE-työn luonteeseen kuuluu tietty kontrollointi, johon nähdään usein liittyvän pakon, sanktioinnin ja joskus palkitsemisenkin keinoja. Nämä ovat tunnetusti ulkoisen motivoinnin välineitä.

Kyl mä aattelen, et se on sosiaalityön ihan ydintä, se toivon luominen, että toivon kanssa työskentely ja kyllä se varmasti näkyekin sosiaalityössä enemmän, me käsitellään niitä asioita kuin sitte esim. virkamiestyössä te-toimiston työssä, jota säätelee ihan erilaiset tavoitteet ja ihmiskäsityskin voi olla ihan erilainen. (H7)

Ylipäätään asiantuntijatapaamisissa korostuvat ne seikat, jotka liittyvät asiantuntijan substanssin alaan. Psykologi katsoo asioita psykologian näkökulmasta ja vastaavasti opinto-ohjaaja pohtii asioita oppimiseen liittyvien seikkojen näkökulmien kautta (esimerkiksi opintovalmiudet, motivaatio, mahdolliset oppimisvaikeudet jne.). Tulo- tai näkökulma tapaamiseen tulee asiantuntijan ammatillisesta roolista. Tämä seikka liittyy myös asiakkaan ennako-odotuksiin/-

käsityksiin tapaamisesta, joka usein sävyttää tilannetta koko tapaamisen ajan (vrt Goffman).
Tämän vuoksi asiakkaiden suhtautumistapa eri ammattikuntien edustajiin on erilainen.

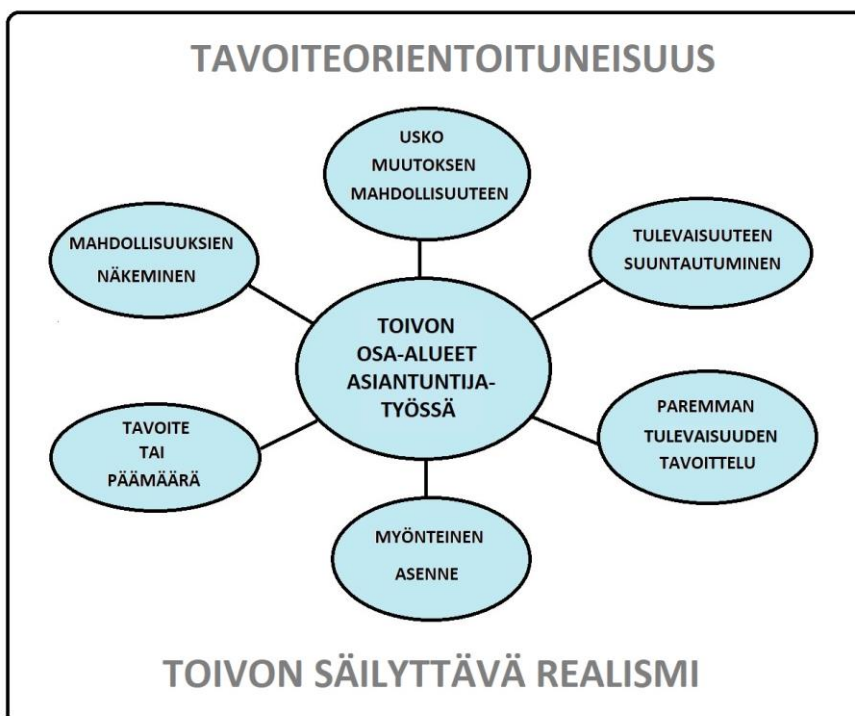
5 KEHITTÄMISEHDOTUKSET – UUSI TAPAAMISMALLI

Uuden tapaamismallin keskeisenä teoreettisena ohjenuorana ja lähtökohtana käytin psykoterapeutti Maaret Kallion määritelmiä toivotyöstä. Toivoa ei siis saa tarjota väkisin toiselle, tuputtaa. Toivo on jotain muuta kuin ylitsepursuvaa myönteisyyttä tai sitä, että asioista on aina löydettävä ne hyvät puolet. (Kallio 2020a.)

Hyvien puolien ylikorostaminen tai tsempeillä reipastelu voivat tarkoittaa hyvää, mutta lopputulos voi tuntua väheksynnältä tai piittaamattomuudelta. Toivoon kytkeytyy hyvin läheisesti se, että tunnustetaan tosiasiat, mutta muistetaan kuitenkin pitää toivo hengissä. (Kallio 2020a.)

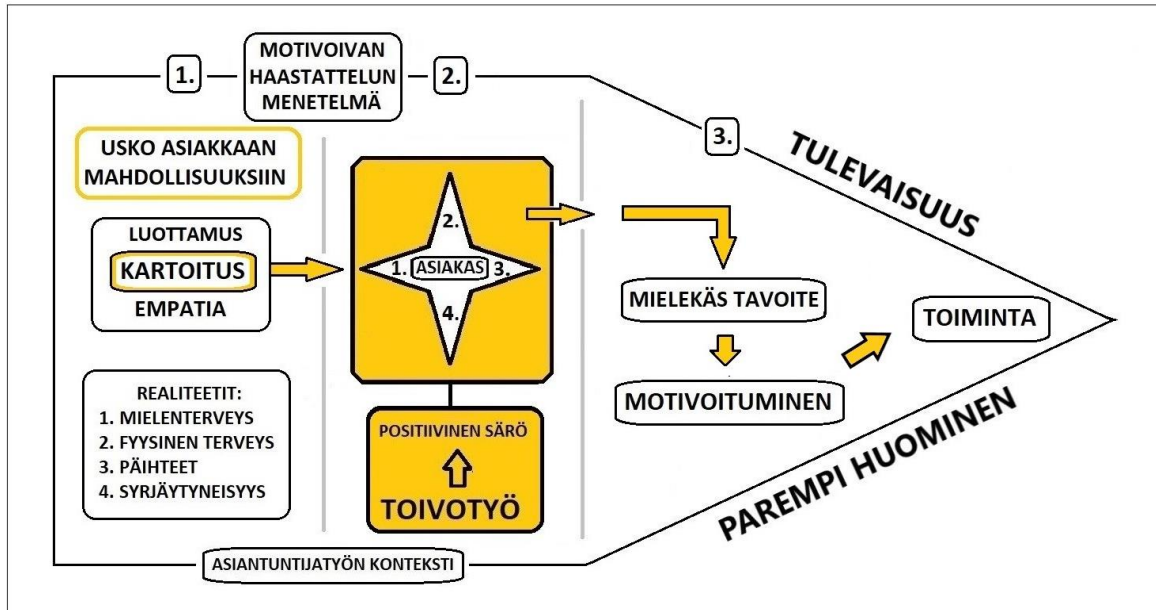
Tutkimukseni tulosten mukaan asiakkaiden toivossa esiintyvät kuvion 2 mukaisesti seuraavat osa-alueet: usko muutosten mahdollisuuteen, tulevaisuuteen suuntautuminen, paremman tulevaisuuden tavoittelu, myönteinen asenne, tavoite/päämäärä, mahdollisuuksien näkeminen ja usko muutoksen mahdollisuuteen.

Näistä osa-alueista voi hyvin käyttää myös käsitettä toivon lähteet. Kuvion 2 ylä- ja alareunassa esiintyvät sanat ”tavoiteorientoituneisuus” ja ”toivon säilyttävä realismi” kuvaavat sitä perusasetelmaa, jonka pitää olla läsnä jokaisessa asiakaskohtaamistilanteessa: asiakasta ohjataan realistista tavoitetta kohti pitämällä toivoa yllä. Tämä on se kokonaisasetelma, jonka kautta jokaisen asiakkaan tilannetta pitää lähteä tarkastelemaan toivotyöskentelyssä.



Kuvio 2: Asiantuntijoiden kuvaamat asiakkaiden toivon muodostumisen osa-alueet pitkäaikaistyöttömien parissa tehdyssä työllistymiseen tähtäävässä ja eettisesti kestävässä, tavoitteellisessa asiantuntijatyössä.

Nämä lähtökohdat mielessä pitäen kehitin alla olevan kuvion 5 mukaisen toivokeskeisen asiakstapaamisen mallin. Sen mukaisesti asiakkaan tapaaminen suoritetaan motivoivan haastattelun menetelmällä kolmivaiheisessa (1. tapaamiseen saapuminen, 2. toivotyö ja 3. toiminta) asiantuntijatyön kontekstissa tapahtuvassa tulevaisuus-orientoituneessa työskentelyssä.



Kuvio 5: Toivokeskeinen asiakstapaamismalli pitkäaikaistyöttömän ohjaamiseksi kohti työllistymistä edistäviä palveluita.

Uuden asiakstapaamismallin kolmen vaiheen sovittaminen motivoivan haastattelun menetelmän malliin kuvataan alla olevassa taulukossa 3.

Taulukko 3: Uuden toivokeskeisen asiakstapaamismallin vaiheiden sovittaminen motivoivan haastattelun menetelmään.

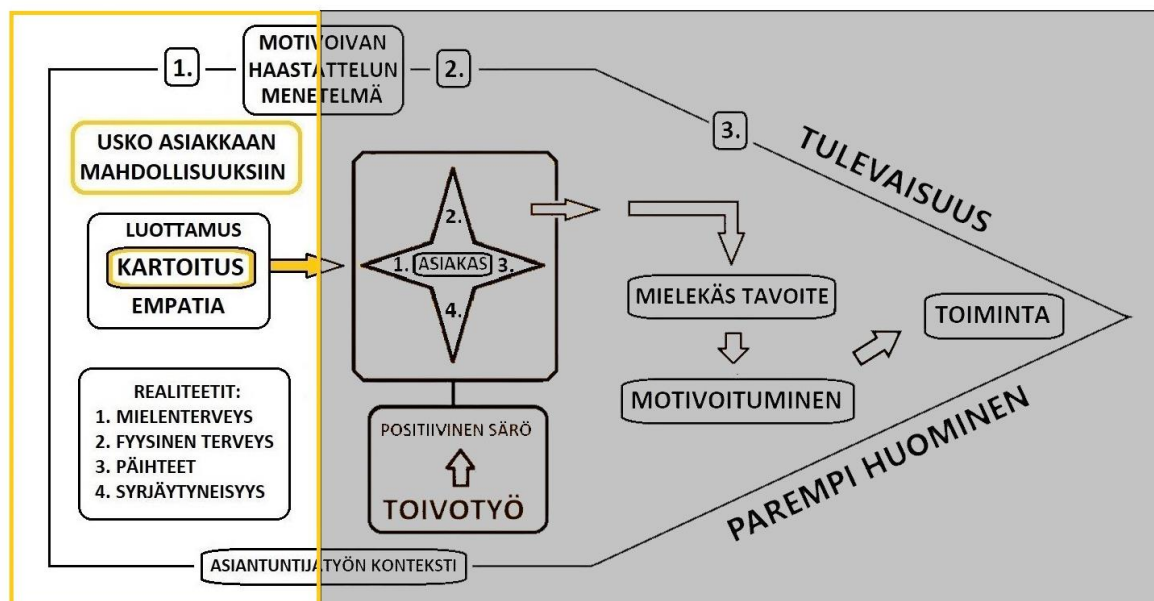
Vaihe	Motivoiva haastattelu
1.	a) yhteistyösuhteen muodostaminen (kuuntelu, elämäntavat ja arvot),
2.	b) fokusointi (työskentelyn suunnan/tarkoituksen määrittely), c) herättely (muutosmotivaatiota herättelevä keskustelu)
3.	d) suunnittelu (jatkotoimenpiteet ja konkreettinen muutossuunnitelma, tukeva ja voimaannuttava palaute). (Lahti ym. 2013, 2063-2064.)

Kunkin asiantuntijatyön ammattikunnan toimintaperiaatteet ja työkäytännöt poikkeavat toisistaan ja työskentelyn painopistealueet ovatkin tämän vuoksi erilaiset. Täysin yhdenpitävää ja yhdenmukaista mallia ei ole mahdollista rakentaa ja jokaisen asiantuntijan pitääkin soveltaa ja sovittaa mallia omaan työympäristöönsä, persoonaansa ja asiakastilanteeseen sopivaksi. Ylipäätään olisi suuri virhe mennä sanelemaan asiantuntijalle, kuinka hänen pitäisi työtään tehdä — tämä on tunnetusti suuri motivaatiota vähentävä tekijä asiantuntijatyössä.

Asiakastyössä katse suunnataan tulevaisuuteen ja ajatuksellisesti yhteisen työskentelyn avulla pyritään siihen, että huominen olisi asiakkaalle nykytilannetta parempi. Tätä tavoitellaan yksilöllisillä ratkaisuilla ja usein matkan edistymiseen tarvitaan jotain työllistymistä edistävää palvelua — mikä kulloinkin asiakkaan elämäntilanteeseen parhaiten sopii. Asiantuntijan näkökulma on aina siinä, mitkä palvelut parhaiten edistävät asiakkaan matkaa takaisin työmarkkinoille. Kyse on pitkälti näiden asioiden yhteensovittamisesta asiakkaan kokonaistilanteeseen siten, että asiakas sitoutuu ja motivoituu yhdessä sovittuun etenemistapaan, mutta viimekädessä ratkaisut tekee kuitenkin asiakas, ei asiantuntija.

Asiakastapaamismallissa on kolme päävaihetta ja sen ajallinen ulottuvuus voi olla pitkäkin, mutta ”pitkä työttömyys ei poistu lyhyillä toimenpiteillä”, kuten usein yhteispalvelussa sanotaan.

5.1 Tapaamiseen saapuminen



Kuvio 6: Toivokeskeinen asiakastapaamismalli pitkäaikaistyöttömän ohjaamiseksi työllistymistä edistäviin palveluihin. Vaihe 1, tapaamiseen saapuminen (MH a) yhteistyösuhteen muodostaminen).

Asiakkaan kohtaamisessa asiantuntijatyö alkaa tapaamiseen saapumisen toimenpiteistä eli luottamuksen rakentamisesta kuvion 6 mukaisesti (vaihe 1, tapaamiseen saapuminen). Luottamuksen rakentaminen alkaa tästä pisteestä ja kaikki se asiakastyö, joka tapahtuu tässä ja tämän jälkeen perustuu luottamukseen ja sen aikaan saamiseen. Yleinen asiakaspalvelun perusviisaus on se, että ”hyvän ensivaikutelman voi tehdä vain kerran”. Ensivaikutelmista tulee nopeasti sangen pysyviä käsityksiä ja niitä on myöhemmin kovin vaikea muuttaa. On myös totta, että asiakkaiden ennako-odotukset (vrt. Goffman) kunkin ammattikunnan edustajiin vaihtelevat ja asiakkaalla on jo valmiina skeema mielessään tapaamiseen tullessaan, sekä positiivisessa että negatiivisessa mielessä aiemmista kokemuksista riippuen.

Ennen asiakkaan ensitapaamista on syytä paneutua asiakkaan tilanteeseen huolella tietojärjestelmien sisältämän tiedon pohjalta ja joskus pieneltäkin tuntuvat asiat näyttäytyvät merkittävänä tekijöinä työskentelyn edetessä. On myös hyvin todennäköistä tai jopa väistämätöntä, että vaiheen 1 kartoituksessa törmätään kuviossa 5 ja 6 mainittuun realiteetit -osan sisältämiin kohtiin 1-4 (mielenterveys, fyysinen terveys, päihteet, syrjäytyminen), joko yksittäisinä tekijöinä, erilaisina yhdistelminä tai jopa kokonaisuutena. Tunnetusti nämä seikat kytkeytyvät läheisesti pitkäaikaistyöttömyyteen, mutta tässä vaiheessa asiakasprosessia ne pannaan vain merkille. Niitä ei käsitellä siis vielä tarkemmin, vaan niiden vuoro tulee vaiheen 2 mukaisesti toivotyössä.

Valitettavasti kaikki asiakkaista olemassa oleva tieto ei ole kuitenkaan jokaisen asiantuntijan saatavilla, vaan se jakaantuu usealle eri hallinnon alalle. Mitä pidempi työttömyys on sitä enemmän järjestelmät tietoa sisältävät. Tulevassa kuntakokeilussa järjestelmien toimialarajat ylittävä tietojärjestelmien käyttö on paremmin järjestetty kuin nykyisessä toimintamallissa ja se tuo helpotusta tähän tilanteeseen. Silloinkaan kaikki asiakkaasta olemassa oleva tieto ei kuitenkaan ole täysin avoimesti saatavilla. Ylipäätään kuntakokeilussa korostetaan tiedolla johtamista ja tiedon merkitystä asiakastyössä.

Asiakkaasta ja hänen elämäntilanteestaan pitää saada kokonaiskuva ja -käsitys ennen varsinaiseen toivotyöhön ryhtymistä asiantuntijan tekemässä omaan alaansa kytkeytyvässä kartoitushaastattelussa. On huomattava, että tämäkin on jo asiakaskohtaamistilanne (vaikka ei olla vielä toivotyön ytimessä) ja siinä tulee olla jo käytössä empaattinen lähestymistapa (osa motivoivan haastattelun menetelmää) ja toiveikas työote. Tämä työvaihe pohjustaa jo omalla tavallaan positiivisen särön syntymisen edellytyksiä. Tämän vaiheen toinen tavoite on saada käsitys asiakkaan ”toivontilasta”.

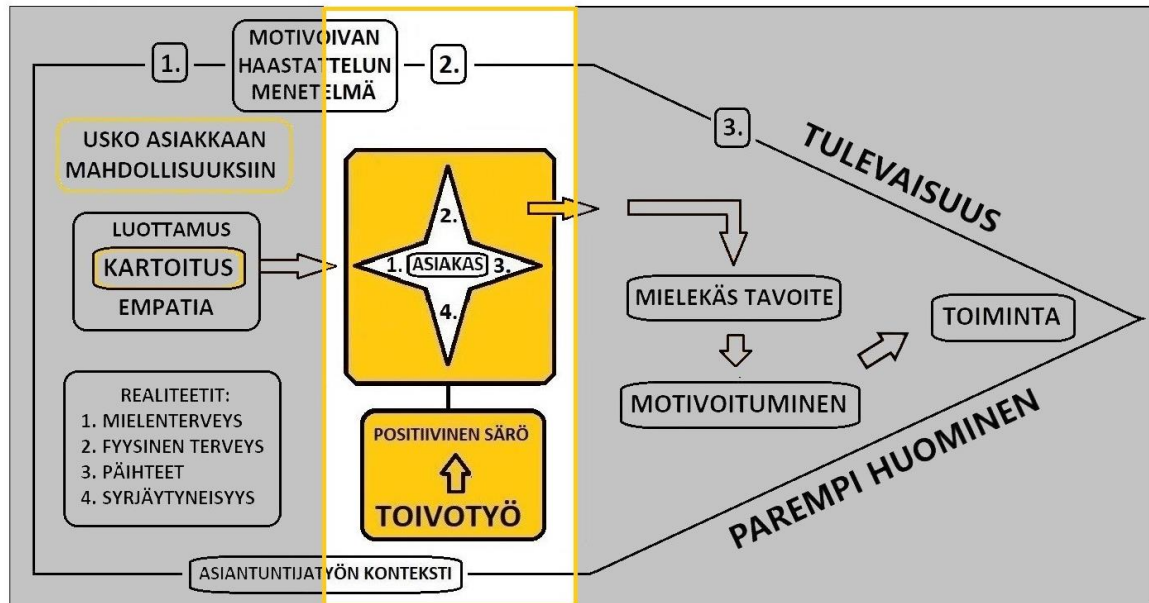
Toivon, samoin kuin motivaation, mittaaminen on kuitenkin haasteellista ja siihen ei ole olemassa mitään yksiselitteistä metodologiaa tai välinettä. Tässä yhteydessä voidaan kuitenkin käyttää apuvälineenä esimerkiksi HUS:n Hyvinvointimittaria (joka jäsentää ja havainnollistaa asiakkaan kokonaishyvinvointia yhdeksän eri osa-alueen avulla, kuvio 7). Tämän mittarin avulla saadut tiedot eivät tosin suoraan kerro toivosta, mutta tuloksien avulla voidaan päätellä, ovatko edellytykset toivolle olemassa. Kun näihin tietoihin lisätään asiakkaan kanssa käydyn kartoitustiedon anti, niin silloin ollaan saatu jo hyvä kuva asiakkaan kokonaistilanteesta. Lisäksi edellä mainittu hyvinvointimittari toimii jo intervention välineinä itsessään — se tukee motivoivan haastattelun metodologiaa, koska siinä tiedot ovat asiakkaan itsensä antamia ja ne ovat jo sinänsä asiakkaan muutospuheen ”versoja”. Niiden avulla päästään lähemmäksi sellaisia aihealueita, joista muutospuhe todennäköisesti lähtee kumpuamaan.



Kuvio 7: HUS:n Hyvinvointimittari ja sen osa-alueet (Socca 2019).

”Vanhoja” asiakkaita uudelleen tavattaessa ei edellä kuvatun kaltaista syväkartoitusta aivan välttämättä tarvita, vaan näissä yhteyksissä yleensä riittää asiakkaan kanssa tehtävä päivitys siitä, mitä edellisen tapaamiskerran jälkeen on tapahtunut. Näkisin kuitenkin tästä huolimatta, että Hyvinvointimittarin käyttö myös näissä tapaamisissa on perusteltua, koska muutoksia on helppo seurata mittarin tuloksien avulla. Muuttuneet tilanteet näkyvät niissä helposti ja antavat näin ollen havainnollisen käsityksen siitä, mihin suuntaan asiakkaan tilanne on kehittymässä.

5.2 Toivotyö



Kuvio 8: Toivokeskeinen asiakastapaamismalli pitkäaikaistyöttömän ohjaamiseksi työllistymistä edistäviin palveluihin. Vaihe 2, toivotyö (MH b) fokusointi ja c) herättely).

Kartoituksen jälkeisessä vaiheessa 2 (kuviokuva 8) edetään MH:n periaatteiden mukaisesti, jolloin seuraava looginen vaihe on itse toivotyö (MH fokusointi ja herättely), mutta tämän aluksi tehdään vielä yhteenvetoa kartoituksen keskeisistä osista ja varmistellaan, että yhteistyösuhteen edellytykset ovat kunnossa.

Jokainen pitkäaikaistyöttömän tilanne on omanlaisensa, mutta kartoitusvaiheessa havaitut realiteetit (1. mielenterveys, 2. fyysinen terveys, 3. päihteet, 4. syrjäytyminen) nousevat nyt uudelleen esiin tässä varsinaisessa toivotyöskentelyssä. Nämä eivät kuitenkaan ole todennäköisesti ainoita haasteita asiakkaan taustalla (muita voivat olla esimerkiksi asunnottomuus ja velkaongelma). Yksi ongelma aiheuttaa helposti toisia ja asiat lähtevät ikään kuin vyörymään jostain tietystä alkulähteestä, kuten esimerkiksi mielenterveyteen liittyvästä seikasta. Toki tässäkin on aina jokin syy taustalla (esimerkiksi trauma).

Nämä realiteetit rajoittavat asiakkaan mahdollisuuksia edetä kohti työmarkkinoita ja niitä on otettava huomioon työskentelyn aikana, mutta samalla tulee muistaa säilyttää asiakkaan tarvitsema toivon voima tilanteen edistäjänä. Työskentely on eräänlaista tasapainoilua ristikkäisten voimien areenalla. Suuri vaikutus on myös sillä, kuinka asiakas omiin rajoitteisiinsa suhtautuu, kuinka merkittäviksi hän ne kokee ja kuinka motivoitunut hän on pääsemään niistä eroon (esim.

päihdeongelma) tai lieventämään niiden vaikutusta (diagnoosi, hoitosuhde, lääkitys). Kaikkein ei asiantuntija voi vaikuttaa, mutta paljon on tehtävissä, kun asiakas saadaan mukaan yhteistyöhön. Motivaatiota ei voi keneenkään ”kaataa”, mutta siihen voi aina yrittää vaikuttaa ja toivo on juuri se tekijä, jonka avulla vaikutusta yritetään saada aikaiseksi. Työ on välillä sitkeää puurtamista ja edistyminen on hidasta, mutta asiantuntijan pitää muistaa toivon merkitys ja uskoa asiakkaan edistymisen mahdollisuuksiin ja omaan työhönsä.

Toivotyön taustalla on kaksi merkittävää tekijää: asiakkaan kuuntelu ja luottamuksen saavuttaminen. Nämä kaksi asiaa kytkeytyvät vahvasti toisiinsa ja käytännössä onkin vaikea kuvitella, että asiantuntija alkaisi luoda toivoa suoraan ilman asiakkaan kuuntelua — asiakkaan puhetta tarvitaan, jotta toivo voidaan kytkeä johonkin hänelle merkitykselliseen asiaan. Nämä seikat luovat sellaisen ilmapiirin, jossa dialogin on ylipäättään mahdollista syntyä.

Särössä pitää olla myös tunnetta mukana, toivo on tunneasia. Tunnevaikutuksen pitää olla riittävän suuri, jotta särö syntyy. Asiantuntijan pitää olla välillä rohkea ja pistää itsensä peliin, jotta vaikutusta saadaan aikaiseksi. Empatiakyky on myös tärkeä seikka asiakkaan ongelmia kuunnellessa, mutta auttaja ei voi auttaa, jos hänen empatiakykynsä on liian suuri, silloin asiantuntijan uhkana on ennen pitkää oma sairastuminen, empatiauhpumus.

Taulukossa 2 on lueteltu erilaisia toivotyöskentelyn kohderyhmiä. Jokaisessa niissä on tietynlaiset ominaispiirteensä toivon luomisen kannalta.

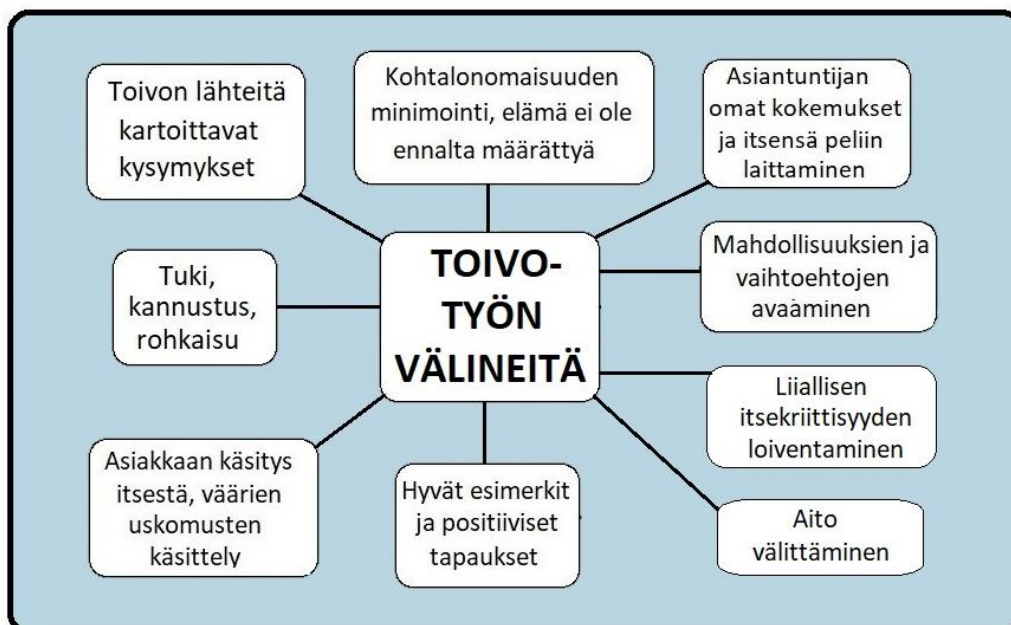
Taulukko 2: Toivotyön potentiaaliset kohderyhmät ja kohderyhmittäiset seikat, jotka on huomioitava toivon luomisen tilanteeseen vaikuttavina tekijöinä (joko edistävinä tai haittaavina vaikuttajina)

KOHDERYHMÄ	HUOMIOITAVAA
Kaikki pitkäaikaistyöttömät	Taustat vaihtelevat paljon, yleinen näköalattomuus, mt-asiat, velat
Masentuneet	Näköalattomuus, lannistuneisuus, aloitekyvyttömyys, voimattomuus
Mt-ongelmista kärsivät	Mahdollinen hoitovastaisuus, diagnoosin puuttuminen, hoitosuhde?
Ikääntyneet työttömät	Usko omiin mahdollisuuksiin heikko, motivaation puute, lannistuneisuus
Päihderiippuvaiset	Mahdollinen motivaation puute, irtautumisen vaikeus, velat, ongelmat
Erilaisista sairauksista kärsivät	Tilanteesta ja sairaudesta riippuvainen, hoitovastaisuus, työkyky ?
Velkaantuneet	”Ulosotto vie kaiken”, ”työ ei kannata”, vaikea ratkaista, motivaatio?
Muutoshaluiset, uteliaat	Usein helppo kohderyhmä, oikea asenne, hyvä vaste
”Kurjuus on jo käsitelty”	Toivolle on tullut tilaa, näköalojen avaaminen, mahdollisuudet
Syrjäytyneet	Osa moniongelmaisuuksista, oire jostain laajemmasta ongelmasta
Perusasiat kunnossa	Ei merkittäviä ongelmia taustalla, ratkaisut usein suoraviivaisia
Toivoton, epätoivoinen	Toivon vastaanottaminen voi olla vaikeaa, vaatii taitoa ja ajoituksen
Osatyökykyiset	Yleensä tervehdelliset syyt taustalla, mahdollisuudet? Motivaatio?

Taulukon 2 tiedot auttavat asiantuntijaa jäsentämään tulevan ohjaustilanteen ajatuksia ja asetelmaa sekä ennakoimaan sitä, mitä voi olla tulossa ja tämä auttaa puolestaan sen pohdinnassa, miten asiaan voisi ajatus- tai suunnitelmatasolla valmistautua. Valmistautumisessa pohditaan, mitä vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia asiakkaalla voisi ylipäättään olla tai vaikkapa esimerkiksi sitä, mistä asiakas voisi saada apua mielenterveyden ongelmaansa ja miten tuo ongelma vaikuttaa hänelle mahdollisesti tarjottaviin palveluihin, niiden ajoitukseen tai itse toivotyöhön.

Asiantuntijan kannalta motivoivan haastattelun menetelmän dialogi ei ole tasavertaista dialogia sanan varsinaisessa merkityksessä, vaan se on kuuntelua ja muutospuheen rekisteröintiä, heikkojen signaalien havainnointia ja poimintaa, asiakkaan puhuttamista sekä johdattelua muutoksen äärelle. Työskentelyssä on tärkeää yrittää määrittää sen tarkoitus — mihin pyritään, mitä tavoitellaan. Toki asiakkaalle dialogilla on usein sekin merkitys, että hän tulee kuulluksi, saa puhua, mutta työskentelyllä pitää kuitenkin olla jokin suunta, päämäärä tai tavoite, jota kohti edetään. Tämän ei tarvitse välttämättä olla mikään suuri asia, ”revoluution sijasta tavoitellaan evoluutiota”, tämä mietelause on hyvä pitää mielessä, sillä asiakkaiden voimavarat ovat yleisesti varsin ohuet. Mitä suuremmat tavoitteet sitä suurempi riski on myös epäonnistua.

Kuviossa 9 on esitetty hyviksi havaittuja arjen toivotyön välineitä. Osittain näiden keinojen tai välineiden käyttö on kiinni käyttäjänsä personasta, mutta toki myös asiakkaasta ja hänen tilanteestaankin. Näillä välineillä pyritään saamaan aikaan positiivinen särö (vrt. Manka) eli jotain sellaista, joka lopulta katkaisee staattisen työttömyyden jatkumon. Kyse on pohjimmiltaan interventtiosta, väliintulosta, joka tehdään kuvion 9 mukaisilla toivotyön välineillä.



Kuvio 9: Hyviksi havaittuja toivotyön välineitä pitkäaikaistyöttömän kohtaamista varten

Toivon/motivaation herättelyn vaiheessa hyviä kysymyksiä ovat niin sanotut avoimet kysymykset, joiden avulla asiakasta johdatellaan puhumaan hänelle merkityksellisistä asioista, kuten vahvuuksistaan. Hyviä esimerkkejä tällaisista toivon lähteitä kartoittavista kysymyksistä ovat alla olevan taulukon 5 mukaiset esimerkkilauseet. Näiden kysymysten avulla päästään suuntaamaan puhetta lähemmäksi tavoitteita tai päämääriä. Tämä tie johtaa lopuksi sen äärelle, minkälaisiin tavoitteisiin asiakas on valmis sitoutumaan.

Taulukko 4: Esimerkkejä toivon lähteitä kartoittavista avoimista kysymyksistä pitkäaikaistyöttömän toivon/motivaation herättelyä varten.

<p>VAHVUUKSIA ESIIN NOSTAVAT KYSYMYKSET</p>	<p>"Missä olet hyvä?"</p> <p>"Minkälainen tekeminen on sinulle mieluista?"</p> <p>"Mistä asioista sinulle tulee hyvä mieli?"</p>
<p>ESTEITÄ POISTAVAT KYSYMYKSET</p>	<p>"Mitä haluaisit tehdä, jos kaikki olisi mahdollista?"</p> <p>"Mikä on sinun unelma-ammattisi?"</p> <p>"Minkä asian osaamisesta olet joskus haaveillut?"</p>

Erityisesti lukkiutuneessa tilanteessa on lähdettävä rohkeasti uusille urille ja tehtävä joskus yllättäviäkin avauksia. Voidaan tehdä esimerkiksi jokin yllättävä tai omintakeinen ehdotus tilanteen edistämiseksi, tämä jättää muistijäljen, luo säröä. Asiakkaan reaktio ei ole välttämättä aina välitön, mutta esitetyt asiat jäävät melkoisella varmuudella asiakkaan mieleen muhimaan ja ne nousevat tyypillisesti uudelleen keskustelun alle myöhemmissä tapaamisissa. Jos asiakas ei oma-aloitteisesti ota tätä säröä esille, voi asiantuntija muistuttaa siitä tapaamisessa esimerkiksi aloittamalla keskustelun tästä aihepiiristä sanoilla ”muistatko, kun viimeksi puhuimme...”.

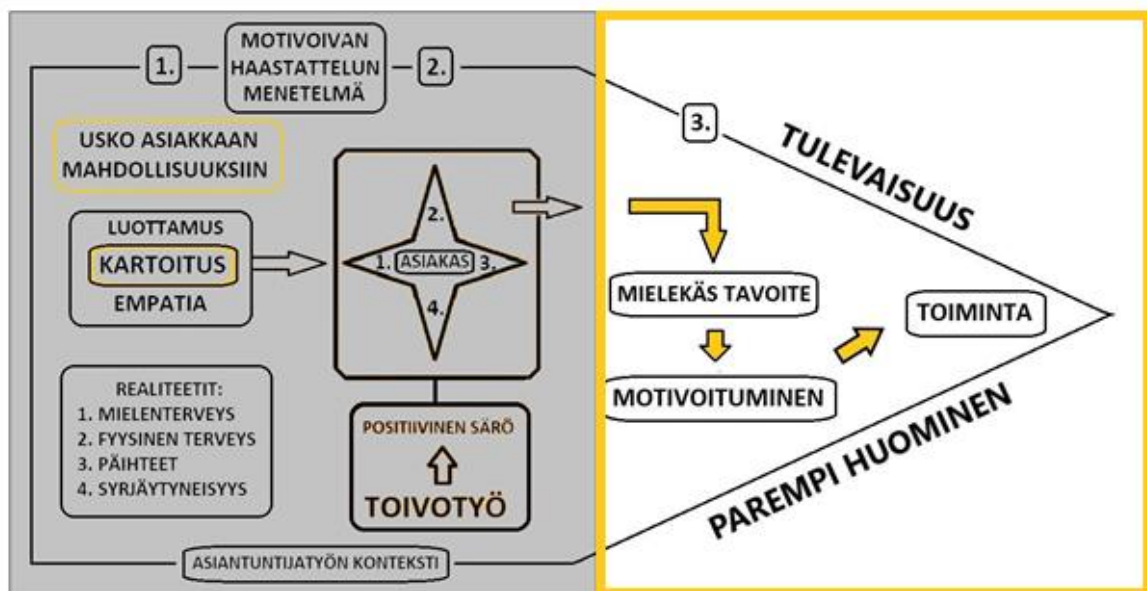
Pitkäaikaistyöttömyyteen liittyy usein kipeiden menetysten ja/tai epäonnistumisien tunteita. Näiden tunteiden läpikäymisen lopputulemana moni on päätenyt ajattelussaan siihen, että on ”tuomittu epäonnistumaan” tai ”ei kannata yrittää, kun epäonnistun kuitenkin”, ikään kuin kohdalo ohjaisi elämää tai että elämä olisi ennalta määrättyä. Tästä ajattelusta ja epäonnistumisen

tunteesta voidaan joko poisohjata tai sen negatiivista vaikutusta voidaan ainakin lieventää ajattelutapaan vaikuttamalla, muistuttamalla siitä, että elämä ei ole ennalta määrättyä ja tulevaisuuteen voidaan kyllä vaikuttaa, se on mahdollista ja keinoja löytyy. Asiakastyössä voi käyttää myös oman kokemuksen voimaa, antaa tavallaan ikään kuin vertaistukea, ottaa etäisyyttä asiantuntijan roolista, laittaa itsensä peliin.

Ehkä yksi eniten käytetyistä toivotyön metodeista asiakastapaamisissa on tutkimukseni mukaan ollut aiempien positiivisten ja onnistuneiden tapausten käyttäminen esimerkkeinä työskentelyssä. Oikeanlaisen analogian löytäminen on tärkeä huomioida tämän metodin käytössä kuin myöskin anonymiteetin säilyttäminen.

Asiantuntijan on usein helppoa nähdä tietyt toistuvat ja staattiset ongelmat asiakkaan työttömyyden taustalla (esim. päihteet, syrjäytyminen, hoitamaton sairaus), mutta näistä ”saarnaaminen” ei kuitenkaan johda mihinkään ratkaisuun, koska lähes aina asiakas itsekin tiedostaa tilanteensa (esim. ”päihteet eivät ratkaise ongelmia”). ”Muutossaarnat” aiheuttavat todennäköisesti vain torjuntareaktion ja asiakkaan luottamuksen menetyksen.

5.3 Toiminta



Kuvio 10: Toivokeskeinen asiakastapaamismalli pitkäaikaistyöttömän ohjaamiseksi työllistymistä edistäviin palveluihin. Vaihe 3, toiminta (MH d) suunnittelu).

Kuviossa 10 kuvatun viimeisen vaiheen tarkoituksena on löytää asiakkaalle sellainen tavoite, joka on hänelle mielekäs. Tässä yhteydessä asiantuntijan puhe (niin sanottu hyötypuhe) kytkeytyy asiakkaan aiempaan muutospuheeseen ja sen sisältämiin toiveisiin, vahvuuksiin, arvoihin ja toiminnan kautta saataviin hyötyihin (aineellisiin ja/tai aineettomiin). Varsin usein nämä hyödyt ovat lähellä käytäntöä (toisin sanoen aineellisia), kuten esimerkiksi taloudellisia kannustimia. Nämä taloudelliset tekijät liittyvät kuitenkin ulkoiseen motivaatioon ja tästä johtuen ne vaikuttavat todennäköisesti vain sen ajan, kun tuo etu tai kannustin on olemassa. Taloudellisilla kannustimilla ei siis mahdollisesti saavuteta pysyvää vaikutusta, mutta kynnyksen lähtöä palveluun voi silti madaltua. Itse palvelussa asiakkaalle voi taas puolestaan kehittyä sisäistä motivaatiota. Toki molempia motivoinnin keinoja voi käyttää rinnakkain, jolloin todennäköisyys onnistua on suurempi.

Edellä mainittu hyötypuhe onkin keskeinen tekijä motivaation syntymisen dialogissa, mutta sitä ei voi ”syöttää” asiakkaalle, vaan hyötyjen on lähdettävä aidosti asiakkaan toiveista, tarpeista, vahvuuksista ja arvoista. Pitää saada asiakas itse haluamaan jotakin ja tämä tapahtuu juuri hyötyjen kautta.

Tutkimustyön asiantuntijahaastattelussa tuli sängen usein ilmi se, että ylipäättään pakkoon ja määrääilyyn perustuvat keinot eivät toimi. Sanktiot aiheuttavat helposti katkeruuden- ja vihan tunteita. Ne ovat selkeästi siis sisäistä motivaatiota vähentäviä tekijöitä ja tuovat lisäjännitteitä ja kitkaa työskentelyyn. Väärin kohdelluksi itsensä tunteneen asenne kääntyy kovin helposti ”systeemin vastaiseksi”. Siltikin on niin, että joillekin asiakkaille voi tulla yllätyksenä se, että asioiden edistämisen eteen joutuu itsekin tekemään monenlaisia asioita. Omatoimisuuteen pitää kannustaa ja sitä täytyy tukea. Ei saa siis opettaa ihmistä avuttomaksi liiallisella avulla ja palvelulla.

Varsinainen motivointi on jo enemmän asiantuntijan ja asiakkaan yhteistä pohdintaa, konkreettista tekemistä, esimerkiksi polun luontia/suunnittelua työelämän suuntaan jonkin palvelun kautta, kuin toivon luominen. Motivointi on suoraviivaisempaa, käytännön asioita koskevaa, mutta toisaalta myös tilan ja ajan antamista, kuuntelua. Myös epävarmuuksien hälventämistä, tsemppausta. Motivointi voi näyttäytyä myös turvallisuuden tunteen luomisena, jolloin se kytkeytyy luottamukseen.

Asiakkaan työllistymisen polkua eteenpäin suunniteltaessa kannattaa kiinnittää huomioita nivelvaiheisiin ja niiden sujuvuuteen — kuinka asiakas etenee palvelusta toiseen. Palveluketju ei saa katketa, eikä nivelvaihe saa olla liian pitkä.

On myös asiakkaita, joiden kanssa kannattaa edetä pienin ja yksittäisin askelin tekemättä liian suuria suunnitelmia ja toteutuskaavioita. Jokaisella tapaamisella täytyy kuitenkin olla tavoite, pienikin. On myös tärkeää kerrata tapaamisen lopuksi, mitä sovittiin ja mitä seuraavaan tapaamiseen mennessä pitäisi tapahtua. Tuki, kannustus ja rohkaisu jättävät erityisesti tapaamisen lopussa muistijäljen asiakkaaseen ja sen voima voi olla merkittävä.

Asiakkaan lähtiessä palveluun (esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan) on tärkeätä ottaa asiakkaaseen yhteyttä viimeistään viikon sisällä palvelun aloittamisesta. Näin voidaan varmistua siitä, että kaikki sujuu hyvin ja että palvelu toimii odotuksia vastaavalla tavalla. Ei ole aivan tavatonta, että juuri aloitettu palvelu keskeytyy jostain yllättävästä syystä. Ohuella motivaatiolla mentäessä pieneltäkin tuntuva vastoinkäyminen ovat omiaan aiheuttamaan keskeytyksen. Tämän ehkäisemisen vuoksi mahdollisiin ongelmiin on hyvä päästä käsiksi jo heti alkumetreillä.

6 POHDINTA

6.1 Kehittämistyön alkutaival

Tämän kehittämistyön tuotoksena syntyi monialaisen yhteispalvelun uusi asiakastapaamis-malli. Se muodostui ensinnäkin työyhteisön parissa tehdystä tutkimustyöstä ja toiseksi katta-vasta teoreettisesta aineistosta. Näitä pyrin yhdistämään mahdollisimman käytännönläheisesti ja realistisesti, samalla tarkastellen potentiaalista asiakasta ja hänen elämäntilannettaan sosiaa-lipedagogin silmin.

Matka on ollut pitkä ja se sai alkunsa luettuani Anne Kuvajan laatiman tieteellisen artikkelin ”Työnhakumotivaation dynamiikkaa”. Olin tuolloin juuri aloittanut työni monialaisen yhteis-palvelun opinto-ohjaajana ja tämän artikkelin lukeminen osui juuri oikeaan kohtaan. Annen artikkeli toimi eräänlaisena alkuräjähdyksenä sille, että ylipäätään lähdin tavoittelemaan yamk-tutkintoa ja tekemään tätä kehittämistyötä. Nöyrin kiitokseni siis hänelle.

Opinnäytetyöni kokoaa tietoa monista eri lähteistä ja nivoo yhteen useampaa eri teoriaa tavoit-tellessaan uudistettua näkymää työllisyydenhoidon kentälle. Miten voisimme kaikki yhdessä toimia sellaisella tavalla, joka toisi työhön lisää vaikutusta ja johtaisi asiakkaiden hyvinvoinnin kasvuun? Tämä oli se keskeinen peruskysymys, joka palasi mieleeni alituisen, kun opinnäy-tetyötäni tein.

Uskon, että erityisesti etätyöskentelyssä toimintamallin kirkastaminen ja tavoitteiden näkyviksi tekeminen auttavat kaikkia työyhteisön jäseniä edistämään omaa työtään. Meillä jokaisella on merkitystä tässä taistelussa (korona-)apatiaa vastaan, jossa on kyse myös siitä, minkälainen Suomi meitä odottaa tämän vaiheen jälkeen. Se, keitä haluamme olla ja mihin olemme matkalla, on meidän itsemme päätettävissä. Tahdon lujutemme punnitaan vaikeuksien edessä, mutta matkaan tarvitaan mukaan myös toivo paremmasta tulevaisuudesta.

Monialaiselle yhteispalvelulle tämä opinnäytetyö on esimerkki siitä, että uudella ajattelulla asi-akkaiden tilannetta voidaan kehittää sellaiseen suuntaan, jossa oikeastaan kaikki voittavat. Ajat-telutavan muutos ei vaadi kustannuksia, ei komeaa julkisivua tai raskaita rakenteita. Se osuu juuri siihen ytimeen, jossa kaikki vaikuttamistyö tapahtuu eli asiakkaan ja asiantuntijan väliseen kohtaamiseen.

Kehittämistyöni aikajänne muodostui pidemmäksi kuin olin sen alun perin ajatellut. Tämä johdettiin oikeastaan pohjimmiltaan siitä, että lähdin aluksi hahmottelemaan työtäni motivaation kautta. Motivaatio on laajasti tutkittu ja syvällisesti pohdittu aihealue. Matkan alkutaipaleella havaitsin kuitenkin, että motivaation taustalla vaikuttaa vahvasti toivon voima. Sitä ei ole välttämättä kuitenkaan tuotu tarpeeksi painavasti esiin liikettä aikaansaavana tekijänä. Toiminta ei ala ilman toivoa. Mikään taistelu ei synny tyhjästä, sen pohjalla on aina toivo jostain paremmasta — jostain sellaisesta asiasta, jonka saavuttaminen on mahdollista ja johon voimme itse vaikuttaa. Toivo ja motivaatio kytkeytyvätkin vahvasti toisiinsa.

Keräsin ennen opinnäytetyön aloittamista hiljaista tietoa, joka antoi osviittaa tulevasta. Tutkimustyön tulokset ja hiljainen tieto ovat näin jälkeensä katsoen hyvinkin paljon samoilla linjoilla ja niistä kumpuaa toistensa kaltaisia asioita ja havaintoja. Pysin kuitenkin pitämään nämä asiat erillään toisistaan, jotta hiljainen tieto ei ohjaisi tutkimustyön tekemistä ja värittäisi tulosten analyysiä.

6.2 Uuden tiedon äärellä

Opinnäytetyöni tuotti uutta tietoa toivon ja motivaation läheisestä kytkeytymisestä toisiinsa käytännön asiantuntijatyössä. Toivon voiman tehoaminen eli positiivisen särön syntyminen ja sen aikaansaama motivoituminen ovat merkittäviä tekijöitä toiminnan ja lopulta toimijuuden syntymisessä. Motivaation syntymiseen vaikuttaa toivon lisäksi myös tavoite ja siinä erityisesti tavoitteen hyötynäkökohdat — mitä hyötyä (aineetonta tai aineellista) ohjattava voi tavoitteensa kautta saada.

Särössä pitää olla myös tunteen paloa mukana, sillä toivo on myös tunneasia ja jotta särö toimisi, niin tunnevaikutuksen pitää olla riittävän suuri. Se ei synny realismista, mutta realismia täytyy silti olla mukana, muuten siirrytään helposti ”hypetyksen” puolelle, josta seuraa nopeasti asiakkaan torjuntareaktio. Särön täytyy synnyttää myös muistijälki ja jotain tavanomaisuudesta poikkeavaa täytyy tapahtua, jotta asia painuisi mieleen.

Asiantuntijan täytyy rikkoa myös oman työnsä kehystä irrottautumalla asiantuntijan roolista ja tulemalla samalle puolelle pöytää asiakkaan kanssa, jos ei nyt aivan konkreettisesti, niin ainakin tunnetasolla. Pitää siis olla asiakkaan puolella, jotta positiivinen tunnevaikutus syntyisi. Puhuisin asiakkaalle myös enemmän yhteistyön tekemisestä kuin auttamisesta. Auttamisesta puhuminen voi johtaa siihen, että toinen osapuoli alkaa tuntea avuttomuutta. Tätä pitää välttää kaikin

voimin, sillä positiivinen särö pitää liittää asiakkaan omatoimisuuden tukemiseen ja siihen kannustamiseen.

Työyhteisö tarvitsee onnistumisen tarinoita, jotka muodostuvat siitä, että asiakkaan tilanne edistyy. Olen työssäni kuullut näitä tarinoita ja jakanut myös omia onnistumisen tarinoitani muille. Työyhteisö saa voimaa ja ennen kaikkea toivoa näistä kokemuksien jakamisista. Työ palkitsee onnistumisien kautta ja onnistumiset kannustavat yhteisöä alati parempiin suorituksiin — syntyy positiivisuuden kehä.

Monialaisessa yhteispalvelussa työskentelee asiantuntijoita useilta eri aloilta (sosiaalitoimi, uraohjaus, psykologia, opinto-ohjaus, työnvälitys, terveydenhoito). Heidän koulutustaustansa ja työkokemuksensa poikkeavat toisistaan ratkaisevan paljon. Henkilöstön ikärakennekin on hyvin laava ja eri kulttuurien edustajia löytyy myös työyhteisöstä. On monenlaisia näkökulmia, ajatuksia, mielipiteitä ja käsityksiä.

Uusia ideoita syntyy luonnostaan helpommin monimuotoisissa organisaatioissa, ne ovat eritaustaisien ihmisten kohtaamispaikkoja. Vakiintuneella toimintatavalla ja yhdestä perspektiivistä asioita tarkastelevilla organisaatioilla ei ole kyseenalaistamisen kykyä. (Kasvi 2015.)

Tätä monimuotoisen organisaation luovuuden voimaa ei ole pystytty täysin hyödyntämään Tyypissä. Nykyinen toimintamalli lähtee siitä, mikä on asiakkaan kannalta kätevin ja helpoin tapa edistää hänen asioitaan olemassa olevalla palvelurakenteella. Toiminta perustuu siis siihen, että asiakas kulkee palveluverkoston läpi helpoiten, kun palvelut ovat saatavissa samasta paikasta, yhden ”sateenvarjon” alta. Työtä tehdään asiakaskeskeisesti, mikä on oikein hyvä periaate, mutta työyhteisön luovuuden käyttö jää vähäiseksi. Tekemäni tutkimuksen myötä tuli ilmi, että asiakastyötä tehdään monenlaisilla tulokulmilla, työotteilla ja erilaisten ihmiskäsitysten kautta. Tässä on se luovuuden voimavara ja potentiaali, jonka avulla voidaan saada esiin uusia toteutus-, toiminta- ja ajattelumalleja. Luovuuden edellytykset ovat siis monialaisessa palvelussa jo valmiiksi olemassa. Palvelutarjontaa pitäisikin lähteä uudistamaan ja kehittämään innovaatiotyön avulla.

Kuntakokeilussa koko työllisyyden hoidon organisaatorakenne uudistetaan täysin, mutta samalla olisi hyvä organisoida myös innovaatiotoiminta. Kokeilun yksi keskeinen perusajatus on tuottaa sellaisia uusia ajatus-, toiminta- ja toteutusmalleja, joiden vaikutus työttömyyden ongelmaan on suurempi kuin aiemman toimintatavan. Tässä innovaatiotyössä pitäisi lähteä nyt rohkeasti liikkeelle. Toisaalta ongelma voi olla myös nykyisessä lainsäädännössä — missä

määrin se mahdollistaa uusien tai uudistettujen palvelujen tarjonnan. Näiden asioiden välillä tarvitaan toki tasapainoa, mutta aivan yhtä lailla tarvitaan myös mahdollisuuksien näkemistä.

Asiakkaan motivoituminen muutokseen ei käynnisty siitä saarnaamalla. Liioin muutos ei käynnisty ylhäältä alas käskemällä (tai ”kannustamalla” eli leikkaamalla toimeentulon tukia), se lähtee etenemään alhaalta ylöspäin ja saa alkunsa ihmisiä lähellä olevista asioista ja toteutuu ihmisten ehdoilla. Pimeydestä on kuitenkin vaikea suunnistaa yksin ulos, tähän tarvitaan tukea. Aloittamispiste on pienissä asioissa, asiakkaan arkipäivässä, sosiaalipedagogisessa työssä. Vaikuttamistyö ei ole kuitenkaan niin vaikuttavaa etänä ja toisaalta samalla työttömiä tulee alati lisää. Kuntakokeilussa on myös todennäköistä, että asiakkaiden ja entuudestaan tuttujen asiantuntijoiden yhteistyö katkeaa, sillä asiakkaat jaetaan kuntakokeilussa uudelleen uuden organisaation myötä. Tällä voi olla suurikin merkitys, koska luottamusta pitää ryhtyä rakentamaan tyvestä alkaen uuden asiantuntijan kanssa. Lisäksi kokeilussa mukaan tulee paljon uutta henkilöistöä, jolla ei ole välttämättä kovin paljoa alan työkokemusta.

Kaikkienensa pitkäaikaistyöttömien tilanne on tässä ajassa nyt kovin vaikea. Monia työllistymistä edistäviä palveluja on hankalaa tai jopa mahdotonta toteuttaa etänä. Palveluvalikoima siis supistuu ja samalla vaikuttamistyöstä tulee entistä vaikeampaa digimuurin takaa. Oppilaitoksien puolella opettajat ovat syystä jo huolissaan siitä, että osa nuorista koululaista ja opiskelijoista kadotetaan tässä korona-ajassa kokonaan. On todennäköistä, että tämän saman riskin toteutuminen uhkaa myös työttömiä, sillä syrjäytyminen lisääntyy.

Toivo ilmenee eri asiantuntijoiden työssä eri tavoin. Toivo ja työote liittyy ammattialaan. Toivon käyttö ei välttämättä ”istu” kaikkien alojen työtehtäviin yhtä hyvin. Toivo kuitenkin kannattelee asiakasta, joten jokaisen asiantuntijan pitää kannatella asiakasta omalla vuorollaan ja omalla tavallaan.

Elämäntapatyöttömyys ja ylisukupolvinen työelämästä syrjään jääminen näyttävät myös yleistyvän. Yhteiskunnan tasolla pohdittavaksi tuleekin jossain kohdassa jokin kansalaispalkan tyyppinen ratkaisu, koska kaikilla ei ole halua työllistyä. Tämä elämäntapatyöttömien joukko kuormittaa palvelujärjestelmää, koska heidät on kuitenkin pidettävä siinä mukana. Tämä ei ole välttämättä järkevää, koska tällainen järjestelmä hukkaa resurssejaan. Työllistämistoimien voimavarat kannattaisi suunnata sinne, missä ne tuottavat parhaan mahdollisen vastineen. Merkit-

täviä työllistymiseen vaikuttavia tekijöitä ovat hakijan työllistymisen halu, asenne ja aktiivisuus. Pakolla ei voi ketään auttaa, mutta toivo voi silti luoda positiivista säröä ja saada liikettä aikaiseksi.

6.3 Käytännön hyötyjä

Olennaista kehittämistyössä ei ole se, että tuotetaan ”maailmanluokan ideoita”, vaan se, että nuo ideat tuottavat käytännön työhön sellaista hyötyä, joka vaikuttaa ihmisten jokapäiväiseen elämään. Oikeansuuntaiset pienetkin askeleet auttavat, sillä jos niitä ottaa joka päivä, niin matka edistyy kuitenkin koko ajan.

Henkilöstön avoimuus ja innostuneisuus osallistua haastatteluihin ja tukea työtäni olivat sellainen asia, jota ajattelen näin jälkikäteen lämmöllä. Tässäkin kohtaa yhteisöllisyyden merkitys oli suuri. Tunsin tekeväni merkityksellistä työtä ja ne teemat, joita nostin esille, tuntuivat kaikkien mielestä tärkeiltä ja keskeisiltä. Opinnäytetyön tekemisen yhteydessä tuli ilmi, että asiantuntijat kaipaavat oman työn ja sen tekemisen pohdintaa ja mahdollisuutta jakaa omia ajatuksiaan jonkun sellaisen kanssa, joka ymmärtää alan substanssia. Havaitsin, että jotain tämän tyyppistä mahdollisuutta oli kaivattu jo pidempään. Tällaisilla keskusteluilla tuntui selkeästi olevan yhteisöllisyyttä ja yhteishenkeä kohottava vaikutus. Nämä havainnot osoittavat omalla tavallaan, että henkilöstöön suunnattu interventio toimi, se johdatteli ajattelemaan omaa työroolia, asiakastapahtumaa ja omia työmenetelmiä vertaisasiantuntijan esiin nostamien teemojen kautta.

Opinnäytetyön alussa ajattelin, että jokin tietty, yksittäinen teoria tuottaisi tullessaan ”suuren valaistumisen” ja ohjaisi työtäni kohti korkeampia tavoitteita. Vähitellen havaitsin, että tiettyjen teorioiden yhdistäminen yhdeksi kokoavaksi malliksi antaisi varmemman tieteellisen pohjan työlle ja auttaisi minua havaitsemaan tutkittavan asian ulottuvuuksia syvällisemmin ja jäsentävämmiin.

Näinä ”infoähkyn” aikoina tiedon saatavuus ei ole ongelma, päinvastoin. Ongelmaksi muodostui opinnäytetyön kannalta relevantin tiedon löytäminen, valikoiminen, medialukutaito sekä kunkin yksittäisen tiedon merkityksen arvioiminen kokonaisuudessa. Varsinkin työn alussa tämä oli haastava tehtävä ja siihen piti käyttää paljon aikaa. Tehtävä olisi ollut mahdoton ilman työn arkipäivän mukanaan tuomaa kokemusta ja realismia.

Opinnäytetyöni valmistuminen juuri kuntakokeilun alun kynnyksellä (1.3.2021) osui ajoitukseensa puolesta oivaan aikaan. Moni muukin asia on työyhteisössä muutoksessa ja näin ajatellen on luontevaa tuoda uusi asiakaskohtaamisen malli näkyville juuri tässä hetkessä. Siitä tulee helpommin luonnollinen osa yhteistä muutosta. Tässä ajassa on muutenkin lähdeittä kehittä- mään asiakaskohtaamistyötä, koska korona estää kasvokkain tapahtuvat asiakastapaamiset. Ta- paamisia suoritetaan pääasiassa kahdella tavalla: puhelimen avulla tai virtuaalisena (MS Teams). Haasteiksi nousee puhelinta käytettäessä kehon kielen puuttuminen ja habituksen ha- vainnointi. Nämä ovat merkittäviä puutteita tässä yhteydenpitovälineessä. Luottamusta on muutenkin vaikeampi luoda puhelimitse kuin henkilökohtaisessa tapaamisessa, sillä vaikutus- mahdollisuudet kapenevat, kun käytössä on vain ääni. Lisäksi asiakkaan tavoitettavuus on vä- lillä huonoa ja asiakkaan on helppo olla vastaamatta puheluun, kun hän näkee, mistä numerosta soitto tulee. Toisaalta on myös niin, että jos numeroa ei ennalta tunneta, niin soittoon ei vastata välttämättä lainkaan. Lisäksi puheluissa on aina vaarana teknisten ongelmien mahdollisuus, pu- helu katkeaa, akku loppuu, ääni on vaimea tai epäselvä.

Virtuaalisissa yhteydenpitovälineissä ongelmaksi muodostuvat asiakkaiden puutteelliset atk- välineet, taidot ja ohjelmistoalustat (asiakas ei tunne ohjelmaa, ei ole käyttänyt sitä, kokee vir- tuaalisen tilanteen outona tai häneltä puuttuu rohkeutta kokeilla sitä). Toki älypuhelimellakin voi tapaamista yrittää, mutta silloin mukaan tulevat edellä mainitut ongelmat: akku loppuu, yhteys katkeaa, kuva/ääni ovat teknisesti heikotasoiset ja niin edelleen. Haasteita riittää siis näillä sähköisien viestinnän välineillä tapahtuvassa ohjauksessa. Näkisin kuitenkin niin, että korona-ajan jälkeen ainakin osa kasvokkain tehdystä työstä siirtyy joko puhelimitse tai virtu- aalisena tehtäväksi. Osittain tämä on myös sukupolvikysymys, sillä vanhempien työttömien eläköityessä mukaan tulee alati lisää nuorempaa väkeä. Heidän kanssaan yhteydenpitoa voi- daan harjoittaa monien eri kanavien kautta.

Oppimiskokemuksena opinnäytetyö oli mitä mainioin väylä päästä syvemmälle tiedon tasolle omassa ja muiden asiantuntijoiden tekemässä työssä. Ensinnäkin lähde- ja taustamateriaalia et- siessäni löysin tieni sellaisiin paikkoihin internetissä, joihin tuskin olisi muuten tullut mentyä. Kirjanmerkkien määrä selaimessa kasvoi tuntuvasti ja erilaisia tiedostoja tuli ladattua paljon, näille tulee varmasti käyttöä myöhemmin. Lisäksi jaoin tietolöydöksiäni ensinnäkin lähikolle- goille ja toiseksi myös tiettyihin ammattikuntiin kuuluville asiantuntijoille. Organisaation saama tiedon määrä lisääntyi siis jo ennen varsinaista opinnäytetyön valmistumista ja julkis- tusta. Onnistuin myös verkostoitumaan sellaisten tahojen kanssa, jotka olisivat varmasti jääneet

tavoittamatta ilman opinnäytetyötä. Kaikki edellä mainittu on edistänyt omaa ammatillista kasvua tuntuvasti.

Tämän kehittämistyön looginen jatke voisi olla virtuaalisen ohjauksen ja ohjauskokemukseen vaikuttavien tekijöiden tutkiminen. Virtuaalinen ohjaus on ilman muuta osa ohjaustyön ammatillista tulevaisuutta ja siihen pitäisikin panostaa jo nyt, koska tarve siihen kasvaa koko ajan kaikista puutteistaan huolimatta. Työstä tulee yhä enemmän paikasta riippumatonta ja itseohjautuvaa, mutta samaan hengenvetoon täytyy todeta, että se aiheuttaa haasteita ensinnäkin eri ammattikuntien yhteisöllisyydelle ja toiseksi näiden yhteisöjen yhteisöllisyydelle. Samalla esihenkilötyöstä tulee entistä haastavampaa päivittäisten luontaisten kontaktien vähentymisen vuoksi. Esihenkilötyö tulee keskittymään yhä enemmän työntekijöiden itseohjautuvuuden tukemisen, yhteisöllisyyden keinojen ja välineiden kehittelyn, työntekijöiden jaksamisesta huolehtimisen sekä yhteisten toimintamallien ja käytäntöjen muodostamisen alueille.

Kehittämistyöni aikana huomasin myös, että työmarkkinoiden muutos tai ehkä oikeammin murros on vieläkin suurempi kuin olin työssäni alun perin havainnut. Kokonaisia ammattialoja katoaa kiihtyvää tahtia. Tässä ei ole sinänsä mitään uutta, sillä uusi tekniikka muuttaa aina maailmaa muutoshaluistamme riippumatta. Yhteiskuntatasolla olemme Suomessa vielä tämän murroksen hallinnassa pahasti takamatkalla ja työmarkkinoilla vallitseekin kohtaanto-ongelma, joka tuntuu vain pahenevan.

Kaikkienensa pitkäaikaistyöttömyys on kovin moni-ilmeinen kokonaisuus ja vaikka siihen sisältyy kosolti tyypillisiä ongelmia ja piirteitä, niin silti jokaisella työttömällä on oma yksilöllinen tarinansa kerrottavana. Mutta kantaako ääni, kuulemmeko puhetta, syntykö vaikutusta? Suomessa instituutioiden ja etujärjestöjen ääni kantaa, niillä on voimaa ja vaikutusvaltaa, mutta kuka pitäisi työttömän puolta, laittaisi itsensä peliin?

6.4 Opinnäytetyön jalkautus

Työni tilaaja oli Stadin ammatti- ja aikuisopisto, joka on osa Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimialaa. Helsinki Suomen suurimpana työnantajana tarjoaa laajan toimintaympäristön ja mielenkiintoisia näkymiä työni jatkohyödyntämiselle. Helsinki ja pääkaupunkiseutu työllisyyden kuntakokeilujen osina ovat ensisijaisia lähtöpisteitä työni jatkohyödyntämisessä.

Valtakunnallisesti työllisyyden kuntakokeilu on kuitenkin hyvin laaja ja tämän kokonaisuuden puitteissa löytyy varmasti työstettävää pitkäksi aikaa. Lähes kaikki Suomen suurimmat kunnat

ovat mukana tässä kokeilussa (liitteet). Uskon, että kysyntää työlleni löytyy tätä kautta runsaasti.

Edellä mainittujen lisäksi minulla on tiedossa ainakin kaksi sellaista organisaatiota, jotka ovat osoittaneet mielenkiintoa työni tuloksia kohtaan ja jatkokeskustelut heidän kanssaan käynnistyvätkin toukokuussa 2021.

LÄHTEET

- Ahokas, Marja-Leena 2015. Erving Goffman (1959): Arkielämän roolit. Sosiaalipsykologian klassikoita. Oppimateriaalit. Avoin yliopisto, Helsingin yliopisto. Viitattu 1.7.2020. <https://www.avoin.helsinki.fi/oppimateriaalit/sosiaalipsykologia/goffman.htm>
- Amundson, Norman & Goddard, Tannis & Spencer, Niles & Joon Yoon, Hyung 2017. Hope-Based Interventions With Unemployed Clients. Viitattu 24.4.2020. <https://ce-ric.ca/2017/10/hope-based-interventions-with-unemployed-clients/>
- Björklund, Liisa & Hallamaa, Jaana 2013. Artikkelit. Miten kannustaa ihmisiä työmarkkinoille eettisesti ja kestävästi? Teoksessa Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elisa (toim.) Kaikki työuralle — työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, Tampere 2013
- Christodoulou, Ioannis S. 2010. “Hope and its Incongruence with Evil”. Teoksessa Hope against hope: Philosophies, Cultures and Politics of Possibility and Doubt. Toim. Ed Wiltse & Janet Horrigan. Amsterdam, Editions Rodopi
- Eskola, Pinja 2018. Digitaalinen maailma tulee rytinällä - olemmeko valmiita? Digi haltuun! – hanke. Artikkelit. Viitattu 27.4.2020. <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-22018-asukkaan-oikeudet/digitaalinen-maailma-tulee-rytin%C3%A4ll%C3%A4-olemmeko-valmiita#d6c053ee>
- Eteläpelto, Anneli 2012. Promoting Professional Agency In Education And Health Care Work. Viitattu 7.6.2020. <https://www.slideshare.net/Tyoelama2020/anneli-etelapelto-ammattillinen-toimijuus-ja-identiteetti-muuttuvassa-tyss>
- Findikaattori 2020a. Työkyvyttömyyseläkettä saaneet. Viitattu 10.5.2020. <https://findikaattori.fi/fi/76>
- Findikaattori 2020b. Pitkäaikaistyöttömät, vaikeasti työllistyvät. Viitattu 11.5.2020. <https://findikaattori.fi/fi/37>
- Heikkinen, Hannu L.T. & Jyrkämä, Jyrki 1999. Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa: Siinä tutkija missä tekijä, s. 25–62. Viitattu 10.2.2021. <https://fi.wikipedia.org/wiki/Toimintatutkimus>
- Heikkinen, Sanna 2018. Toivosta epätoivoon ja takaisin - toivon ilmeneminen ja rakentuminen mielenterveyskuntoutujien kertomuksissa. Sosiaalipsykologian pro gradu –tutkielma. Yhteiskuntatieteiden laitos. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 23.4.2020. https://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20181329/urn_nbn_fi_uef-20181329.pdf
- Heinonen, Kirsi & Lainema, Kirsi 2019. Tutkimusuutiset. Parempia digitaitoja ja lisää hyvinvointia työpaikoille. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 12.5.2020. <https://www.jyu.fi/fi/ajankoh-taista/arkisto/2019/05/parempia-digitaitoja-ja-lisaa-hyvinvointia-tyopaikoille>
- Humak 2018. Opinnäytetyöopas. Yhteisöpedagogi Ylempi AMK. Viitattu 20.10.2020. https://moodle.humak.fi/pluginfile.php/201275/mod_resource/content/1/opinnaytetyopas-YLEMPI-AMK.pdf
- Huttunen, Matti O. 2018. Masennus ja motivaatio. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. Viitattu 10.5.2020. <https://www.duodecimlehti.fi/lehti/2018/23/duo14644>

- Huttunen, Rauno 2003. Esittelevä artikkeli. Näkökulmia toimintatutkimukseen. Viitattu 6.12.2020. <https://users.utu.fi/rakahu/jkl/esittely.html>
- Hyttilä, Nelli 2019. Artikkeli. Näistä merkeistä tunnistat myrkyllisen työyhteisön – “Työpaikkakiusaamisen sijaan pitäisi puhua henkisestä väkivallasta”. Yle Akuutti. Viitattu 15.5.2020. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2019/12/16/naista-merkeista-tunnistat-myrkyllisen-tyoyhteison-tyopaikkakiusaamisen-sijaan>
- Hyvinvoinnin akatemia 2019. Blogikirjoitus. Sosiaalisesti kuollut? Viitattu 7.7.2019. <https://hyvinvoinninakatemia.com/2019/10/21/sosiaalisesti-kuollut/>
- Jokinen, Mia-Maria 2010. Ohjausosaaminen ja –asiantuntijuus aikuiskoulutuksen kentällä. Tiedotus-, neuvonta- ja ohjaustyötä tekevien henkilöiden näkemyksiä ohjaustyössä tarvittavista kompetensseista nyt ja tulevaisuudessa. Turun yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Kasvatustiede. Pro gradu –tutkielma. Viitattu 10.4.2020. http://www.opinovi.fi/index.php?view=download&alias=1015-jokinen-2010ohjausosaaminen-ja-asiantuntijuus-verkostovalmennus-14-10-2010&category_slug=tapahtumat&option=com_docman&Itemid=754&lang=fi
- Kasvi, Jyrki 2015. Darwinismia ja sosiaalidarwinismia. Yle – blogikirjoitus. Viitattu 20.3.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-6265577>
- Kallio, Maaret 2020a. Artikkeli/uutinen. Toivolla on valtava voima. Yle – uutiset. Viitattu 5.5.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11282289>
- Kallio, Maaret 2020b. Voimana toivo. Viitattu 3.10.20. http://media.bonnierbooks.fi/sample-pages/9789510445471_lukun.pdf
- Kannasoja, Sirpa & Tiilikainen, Elisa 2017. Blogikirjoitus. Sosiaalityön tutkimuksen päivät 2017. Sosiaali- ja terveydenhuollon interventiot ja niiden vaikuttavuus. Viitattu 15.8.2020. <https://blogs.helsinki.fi/tutkimuksenpaivat2017/tyoryhmat/4-sosiaali-ja-terveydenhuollon-interventiot-ja-niiden-vaikuttavuus/>
- Kannisto-Karonen, Tuija 2015. Urana työllistyminen. Väitöskirja. Kasvatustieteiden tiedekunta. Kasvatustieteiden laitos, koulutuspolitiikan, elinikäisen oppimisen ja vertailevan koulutustutkimuksen tohtoriohjelma. Turun yliopisto. Viitattu 17.5.2020. <https://www.utu-pub.fi/bitstream/handle/10024/117697/AnnalesC414Kannisto-Karonen-diss.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Kaskela, Riitta 2012. Pro gradu. Pro gradu –tutkielma. YTK/Kuntoutustiede. Lapin yliopisto. Viitattu 3.5.2020. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61167/Kaskela.Riitta.pdf;jsessionid=CE392FA57827AF9B15D7FA463B6EA5C7?sequence=1>
- Kokkonen, Kirsi 2018. Kohtaamistyön ytimessä - Työttömien nuorten kuulluksi tulemisen kokemuksia palvelujärjestelmässä. Opinnäytetyö. Yhteisöpedagogi (YAMK). Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu XAMK. Viitattu 23.4.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/149033/kokkonen_kirsi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Korell, Sanna 2008. Sosiaalipedagoginen orientaatio ja sosiaalipedagogiset työmenetelmät osana Marjalinna-yhteisön päihdekuntoutusta. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosiaalipedagogiikan suuntautumisvaihtoehto. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu

- 9.8.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/532/2008_samk_sote_korell_sanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kurki, Leena 2000a. Sosiaalipedagogiikka ja sen uudet sovellukset. Artikkel. Aikuiskasvatus 2/2000. Aikuiskasvatustieteellinen aikakauslehti 20/2000. Kansanvalistusseura, Helsinki. Viitattu 25.7.2020. <http://elektra.helsinki.fi/se/a/0358-6197/20/2/sosiaali.pdf>
- Kurki, Leena 2000b. Sosiokulttuurinen innostaminen. Kirjan tiivistelmä, artikkeli. Osuuskunta Vastapaino. Tampere 2000. Viitattu 26.7.2020. https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/osallistuminen_ja_vaikuttaminen/aiemmat_artikkelit/sosiokulttuurinen_innostaminen
- Kuvaja, Anne 2012. Työnhakumotivaation dynamiikkaa. Tieteellinen artikkeli. Viitattu 20.5.2020. https://yhteisomedia.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden_artikkelit/2012/kuvaja.pdf
- Kylmä, Jari 1996. Toivon dynamiikka. Inhimillisen olemassaolon uudistuksen lähde. Kirjayhtymä Oy, Helsinki.
- Kylmä, Jari 2000. Dynamics of hope in adult persons living with HIV/AIDS and their significant others - a substantive theory. Väitöskirjan tiivistelmä. Viitattu 6.8.2020. <https://www.oppi.uef.fi/uku/vaitokset/vaitokset/2000/tiedotteet/jkylma.htm.html>
- Kylmä, Jari 2016. Pidä kiinni toivosta, se kannattelee ja suojaa elämää. Artikkel. Talentia-lehti, toukokuu 2016. Viitattu 6.8.2020. <https://www.talentia-lehti.fi/pida-kiinni-toivosta-se-kannattelee-ja-suojaa-elamaa/>
- Kylmä, Jari 2020. Toivotutkija Jari Kylmä: Toivo auttaa elämään tässä ja nyt kaikkien rajoitusten keskelläkin. Artikkel. Radio Moreeni, Tampereen yliopisto. <https://radio.uta.fi/toivotutkija-jari-kylma-toivo-auttaa-elamaan-tassa-ja-nyt-kaikkien-rajoitusten-keskella/>
- Lahti, Jari & Rakkolainen, Maria & Koski-Jännes, Anja 2013. Motivoiva haastattelu kaksoisdiagnoosipotilaiden hoidossa. Artikkel. Duodecim. Viitattu 2.7.2020. <http://www.terveysportti.fi/xmedia/duo/duo11266.pdf>
- Launonen, Sanna-Kaisa 2014. Uutispelit ja niiden uskottavuus. Puheviestinnän pro gradu –tutkielma. Viestintätieteiden laitos. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 1.7.2020. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/44642/URN%3aNB%3afi%3ajyu-201411133237.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Linturi, Risto 2018. Suomen sata uutta mahdollisuutta 2018–2037. Yhteiskunnan toimintamallit uudistava radikaali teknologia. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 1/2018. Viitattu 28.4.2020 https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/tuvj_1+2018.pdf
- Lämsä, Anna-Liisa 2017. Toivo kannattelee. Blogikirjoitus. Viitattu 3.5.2020. <https://www.anna-liisalamsa.com/blogi/terveyden-ja-hyvinvoinnin-edistamin/toivo-kannattelee/>
- Lyytikäinen, Lari 2017. Kuka pärjää ja kuka ei? Nuorten itsenäistymisen tukeminen sijaishuollossa. Opinnäytetyö. Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma, yamk. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.6.2020. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/128793/Opinnaytetyo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Manka, Marja-Liisa 2009. Toiveikkaus voimavarana. Tampereen yliopisto Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Viitattu 29.7.2020. https://kuntoutussaatio.fi/files/100/Toiveikkaus_voimavarana.pdf
- Martela, Frank & Jarenko, Karoliina 2017. Artikkele. Itseohjautuvuus – Miten organisoitua tulevaisuudessa? Viitattu 17.5.2020. https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/verkkolehti/ajankohtainen_julkaisu/itseohjautuvuus_miten_organisoitua_tulevaisuudessa.1917.news
- Martela, Frank 2014. Itseohjautuvuusteoria – Eli onnellisen elämän kolme keskeistä tekijää. Viitattu 4.4.2020. <https://frankmartela.fi/2014/04/04/itseohjautuvuusteoria-eli-kolme-vastausta-siihen-mika-tekee-ihmisen-onnelliseksi>.
- McGeer, Victoria. 2004. “The Art of Good Hope”. The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science 592/1, 100-127.
- Neuvonen, Elina 2017. Pro gradu –tutkielma. Sosiaalipedagogiikka. Yhteiskuntatieteiden laitos. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 2.5.2020. https://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20170865/urn_nbn_fi_uef-20170865.pdf
- Nordling 2016. Toipumisorientaation teoreettiset lähtökohdat - mikä tässä on uutta? Toipumisorientaation seminaari 31,8,2016, esitysmateriaali. THL, mielenterveysyksikkö. Viitattu 3.10.2020. <https://www.slideshare.net/THLfi/toipumisorientaation-teoreettiset-lhtkohdat-mik-tss-on-uuata>
- Pakarinen, Jaana 2018. Artikkele. Työttömyys osallisuuden ja toimintakyvyn menetyksenä. Teoksessa Kajanoja, Jouko (toim) Työllisyyskysymys. Into-kustannus 2018
- Potterwiki 2017. Ankeuttaja. Viitattu 7.6.2020. <https://harrypotter.fandom.com/fi/wiki/Ankeuttaja>
- Rantanen, Jenna 2017. Työttömyyden ja mielenterveyden yhteys kuntatasolla 2001-2013. Pro gradu – tutkielma. Taloustiede. Oulun yliopisto, kauppa- ja korkeakoulu. Viitattu 2.5.2020. <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201711083057.pdf>
- Rinta-Jouppi, Jyrki 2017. Mielenterveyskuntoutujien tuki työelämässä ja kuntoutus työelämään. Osaava ohjaus 2010-2013 hanke. Kuntoutussäätiö. Viitattu 26.4.2020. https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2016/08/Rinta-Jouppi_Mielenterveyskuntoutujien-tukity%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4ss%C3%A4-ja-kuntoutus-ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n.pdf
- Runsala, Sanna 2019. Sisäisen motivaation ohjaaminen elämäntapamuutoksessa. Opinnäytetyö. Järjestö- ja nuorisotyö, YAMK. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Viitattu 4.2.2021. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/227447/sanna_runsala_opinn%C3%A4ytety%C3%B6.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Ryan, R M & Deci, Edward L (2004) An overview of self-determination theory: An organismic-dialectical perspective. Teoksessa Deci, E. L. & Ryan, R. M. (toim.) Handbook of Self-Determination Theory. The University of Rochester Press.
- Salminen, Esa 2020. Artikkele. Johanna H3 kertoo, miltä pitkäaikaistyöttömyys tuntuu – kirjoitti kansanedustajalle avoimen kirjeen, ei saanut vastausta. Duunitori. Viitattu 4.5.2020. <https://duunitori.fi/tyoelama/pitkaaikaistyottomyys-assenne>

- Salminen, Laura & Sinivuori, Katri 2005. Motivaatiota etsimässä. Eläytymismenetelmätutkimus koulumotivaatioon vaikuttavista tekijöistä. Kasvatustieteen pro gradu – tutkielma. Opettajankoulutuslaitos Jyväskylän yliopisto. Viitattu 28.4.2020. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/10266/URN_NBN_fi_jyu-2005138.pdf?sequence=1
- Sennett, R. 2000. Street and Office: Two Sources of Identity. Teoksessa W. Hutton & A. Giddens (toim.) On the Edge. Living with Global Capitalism. London: Jonathan Cape, 175-190
- Silvennoinen, Piia 2007. Ikä, identiteetti ja ohjaava koulutus. Ikääntyvät pitkäaikaistyöttömät oppimisyhteiskunnan haasteena. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, sosiologia. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 15.6.2020. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/13361/9789513928490.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Socca 2019. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Aikuisväestön hyvinvointimittari. Aikuisväestön hyvinvointimittarin sisältö ja käyttö. Viitattu 7.2.2021. http://www.socca.fi/kehittaminen/sosiaalityon_vaikuttavuus/aikuisvaeston_hyvinvointimittari/hyvinvointimittarin_sisalto_ja_kaytto
- Sosped 2019. Mitä sosiaalipedagogiikka on? Sosiaalipedagogisen toiminnan perustukset. Toivon virittäminen. Viitattu 6.2.2021. <https://sosped.fi/tietoa/>
- STM 2019. Kuntouttava työtoiminta. Viitattu 24.1.2021. <https://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta>
- STT 2020. Artikkel. Tutkimus: Ikäihmiset vaarassa luisua sosiaaliseen kuolemaan. Viitattu 7.7.2020. <https://www.stinfo.fi/tiedote/tutkimus-ikaihmiset-vaarassa-luisua-sosiaaliseen-kuolemaan?publisherId=3747&releaseId=69884412>
- Taipale, Sanna 2008. Yhdessä eteenpäin – Vertaisryhmätoiminta aikuisopiskelijoiden minäpystyvyyden tunteen vahvistajana. Pro gradu –tutkielma. Kasvatustieteiden laitos. Jyväskylän yliopisto.
- Tapanainen, Anni 2007. Toivon ja epätoivon rajamailla. Toivo, epätoivo ja toivottomuus sosiaaliryhmätoimintajoiden kerrottuna kokemuksina. Sosiaalityön pro gradu tutkielma. Sosiaalipoliittikan ja sosiaalityön laitos. Tampereen yliopisto. Viitattu 8.9.2020. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/78032/gradu01838.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- TEM 2018. Pitkäaikaistyöttömyys laski edelleen kesäkuussa. Artikkel. Viitattu 20.5.2020. https://tem.fi/artikkeli/-/asset_publisher/pitkaaikaistyottomuus-laski-edelleen-kesakuussa
- TEM 2020. Hankkeet ja säädösvalmistelu. Kuntakokeilualueet. Viitattu 23.3.2021. <https://tem.fi/kuntakokeilualueet>
- TE-palvelut 2020a. Uudenmaan TE-toimisto. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP). Viitattu 9.8.2020. <https://toimistot.te-palvelut.fi/uusimaa/typ>
- TE-palvelut 2020b. Työllistymistä edistävät palvelut ja kulukorvaus. Viitattu 16.8.2020. https://www.te-palvelut.fi/te/fi/erikoissivut/palvelut_ja_kulukorvaus/index.html
- Tilastokeskus 2018. Tilastokeskuksen ja työ- ja elinkeinoministeriön työttömyystilastojen vertailu. Viitattu 15.5.2020. http://www.stat.fi/til/tyty/tyty_2019-09-13_men_001.pdf

- Tilastokeskus 2019. Käsitteet, määritelmä 1, pitkäaikaistyötön. Viitattu 15.5.2020 <https://www.stat.fi/meta/kas/pitkaaikaistyot.html>
- Tilastokeskus 2020. Työmarkkinatilastot. 5.1 Työvoimatutkimuksen ja työnvälitystilaston ero. Viitattu 3.5.2020. https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?page_type=sisalto&course_id=tkoulu_tmt&lesson_id=5&subject_id=1
- Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta — näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3. korjattu painos. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 5. painos. Tammi, Helsinki. Viitattu 2.10.2020. <https://spoken.fi/sisallonanalyysi/>
- Vaara, Jukka. Perheyriyten sukupolvenvaihdoksen jälkeiseen kasvuun vaikuttavat tekijät jatkajan kokemana. Pro gradu –tutkielma, laskentatoimen koulutusohjelma. Matkailun ja liiketoiminnan tiedekunta. Lapin yliopisto. Viitattu 11.5.2020. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61182/JukkaVaara.gradu.pdf?sequence=1>
- Vastamäki, Jaana 2010. Koherenssin tunne ja työttömyys. Väitöskirjan keskeisiä tuloksia. Kuopion yliopisto. Viitattu 28.4.2020 https://www3.uef.fi/documents/677351/715039/Koonti_FI_Vastam%C3%A4ki_Jaana_Dissertation.pdf/2ffeb08d-a330-4f9a-9ebe-e5c9ca58dfe5
- VATT 2019. Perustulo ei vähentänyt halukkuutta osallistua työvoimahallinnon toimenpiteisiin. Tiedote 2.4.2019. Viitattu 16.6.220. https://vatt.fi/artikkeli/-/asset_publisher/perustulo-ei-vahentanyt-halukkuutta-osallistua-tyovoimahallinnon-toimenpiteisiin
- Vauhkonen, Ida 2011. Verkossa nimi on nimimerkki. Nimellä esiintymisen ongelmat verkkokeskustelussa. Viestintätieteiden pro gradu –tutkielma. Filosofinen tiedekunta. Vaasan yliopisto. Viitattu 1.7.2020. https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/6338/osuva_4540.pdf?sequence=1&isAllo
- VM 2019. Digi arkeen neuvottelukunta. Digi arkeen -toimintakertomus. Digitalisaatio ei saa syrjäyttää. Viitattu 19.5.2020. <https://vm.fi/digitalisaatio-ei-saa-syrjayttaa>

LIITTEET

Liite 1, pitkäaikaistyöttömyys

Liite 2, hiljainen tieto

Liite 3, työllisyyden kuntakokeilun kunnat ja alueet

Liite 4, haastattelukysymykset

Liite 1

Pitkäaikaistyöttömyys

Jotta tulee lasketuksi pitkäaikaistyöttömäksi, niin on ensinnäkin oltava työttömänä työnhakijana TE-palvelun rekisterissä ja toiseksi vaaditaan se, että työttömyyden on pitänyt jatkua yhdenjaksoisena vähintään 12 kk (TEM 2018). Tämä on siis TEM:n tapa laskea pitkäaikaistyöttömyyttä ja tehdä omaa tilastoaan.

Vastaavasti Tilastokeskus määrittelee asian siten, että pitkäaikaistyötön on henkilö, joka on tutkimusajankohtana ollut yhtäjaksoisesti työttömänä 12 kuukautta tai pidemmän ajan (Tilastokeskus 2019). Tulokset määrittävät siis tutkimuksen ja otantamenetelmän perusteella, ei yksittäisiä työttömiä laskemalla (Tilastokeskus 2020)

Tilastokeskuksen ja työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) luvut ovat aina poikenneet toisistaan. Viime vuosina Tilastokeskuksen työvoimatutkimuksen työttömien lukumäärä on ollut vuositasolla 10 000 – 50 000 henkilöä pienempi kuin TEM:n luvut ovat olleet. (Tilastokeskus 2018.)

Riski tulla pitkäaikaistyöttömäksi johtuu pääosin työttömyyden uusiutumisen kehästä. Kannisto-Karonen (2015) viittaa Korkeamäkeen ja Siltalaan, joiden mukaan työttömyyden uusiutuminen on tyypillisempää niiden kohdalla, jotka ovat jo joskus aiemmin olleet työttöminä. Työttömyys voi leimata ihmisen ja kasautunut työttömyys vaikeuttaa uudelleen työllistymistä tuntuvasti. (Kannisto-Karonen 2015, 32.)

Mahdollisuuksiin työllistyä vaikuttavat puolestaan muun muassa aiempi työhistoria ja saatu koulutus, mutta myös yksilökohtaisilla ominaisuuksilla ja elämäntilanteeseen liittyvillä seikoilla on merkitystä. Työllistymisen vaikeuksista kärsivien taustat eivät ole samanlaisia ja näin työllistymismahdollisuuksien lähtökohdatkin vaihtelevat. (Kaskela 2012, 51.)

TE-palveluissa on monenlaisia asiakkaita, osalla voi olla heikko työkyky ja heidän toimeentulonsa onkin riippuvainen työnhaun voimassaolosta, koska työllistyminen avoimille työmarkkinoille on heidän kohdallaan vaikeaa, osalla jopa epärealistista (Kaskela 2012, 54).

On kovin monitahoinen asia pohtia sitä, mihin yhteispalveluiden resursseja pitäisi lopulta suunnata. Pitäisikö ne kohdentaa sinne, missä asiantuntijatyön vaikutus olisi suurin (työllistyminen todennäköisempää) vai lähteä siitä, että kaikilla on oikeus saavuttaa (työn kautta) täysimääräinen osallisuus yhteiskunnassa? On kuitenkin aina olemassa kansalaisia, jotka eivät välttämättä halua tällaista osallisuutta tavoitella. Pitkäisikö heitä kannustaa vielä voimallisemmin sellaisiin palveluihin, jotka eivät kuitenkaan lopulta johda työllistymiseen heidän kohdallaan?

1.1 Työttömyyden kokeminen

Neuvosen mukaan (2017) mediakeskustelussa nousee alati esille toimeliaisuuden ja tarmokkuuden mantra sankaritarinoineen sellaisista henkilöistä, jotka ovat sisukkaalla työllä ylänneet menestyjiksi heikoista lähtökohdistaan huolimatta. Stereotypiat toimeettomuudesta ja heikosta velvollisuudentunteesta aiheutuneesta työttömyydestä vaikuttavat sekä kansalaisten että instituutioiden käsityksiin työttömistä ja ovat tästä syystä johtuen osa työttömyyden kokemista. (Neuvonen 2017, 35-36.)

Merkillepantavaa on myös se, että kulttuurinen asenneilmasto ja sen tuottama keskustelu muokkaa työttömien omia käsityksiä itsestään. Työtä vailla oleva voi itsekkin ryhtyä toistamaan kulttuurin synnyttämää ”arvolatausta”. Työttömät voivat ottaa nämä kulttuurin tuottamat stereotypiat itselleen ja alkaa käyttäytyä niiden tavoin kuitenkin itse identifioitumatta työttömien ryhmään — työttöminä eivät siis ota julkisesti kantaa näitä stereotypioita vastaan. Toisaalta tämä on sopeutumista, mutta se luo myös samalla toiseutta yhteiskunnan rakenteisiin. (Neuvonen 2017, 64.)

Tutkijatohtori Jari Pirhosen mukaan työttömyyden ilmiön ympärillä esiintyy työttömiä marginalisoivaa mediapuhetta, joka sysää heitä yhä kauemmas syrjään ja lopulta ihmisestä voi tulla ikään kuin sosiaalisesti kuollut muille kansalaisille (STT 2020).

Samaa tematiikkaa pohtii myös Hyvinvoinnin akatemia lokakuun 2019 blogikirjoituksessaan, jossa otetaan esille se, että yhteisöstä hylkääminen on henkistä väkivaltaa ja ulossuljetun kokemus vääränlaisuudesta, kelpaamattomuudesta ja näkymättömyydestä on musertavaa (Hyvinvoinnin akatemia 2019).

Kannisto-Karonen (2015) viittaa Pietiläiseen, joka on väitöstudiumuksessaan tarkastellut työttömyyden psykologisia selviytymiskeinoja ja työttömyyden kokemista. Tämän tutkimuksen mukaan henkilön iällä ja sukupuolella on vaikutusta työttömyyden kokemisessa: keski-ikäiset miehet stressaantuvat raha-asioista, työttömyysmasennusta esiintyy, mutta vähiten nuorilla. Naiset murehtivat muiden perheenjäsenten työttömyyttä. Miehillä työttömyysuhka on koettelemus, naisille puolestaan itse työttömyys, mutta tilannetta tasoittaa se, että molemmilla sukupuolilla esiintyy sekä aloitekyvyttömyyttä että päättämättömyyttä. (Kannisto-Karonen 2015, 40.)

Jaana Vastamäki on väitöskirjatutkimuksessaan tutkinut koherenssin tunnetta (yksilön kykyä mieltää ja ymmärtää elinympäristönsä tilanteita). Hyvä terveys ja kyky hallita stressiä, siinä aisapari, joka on kytköksissä vahvaan koherenssin tunteeseen. Työttömäksi joutuminen voi olla heikon koherenssin tunteen omaavalle henkilölle kova pähkinä purtavaksi. (Vastamäki 2010, 2, 5.)

Työttömyydestä irtautumisen ja koherenssin tunteen välillä vallitsee korrelaatio. Vahvassa koherenssissa ennuste on hyvä, sillä työllistyminen tai koulutuksen aloittaminen noin kuuden kuukauden kuluessa oli tutkimuksen mukaan ennustettavissa ja tämän lisäksi psyykinen oireilu väheni. (Vastamäki 2010, 2.)

Edellä mainittu ei tarkoita sitä, että kaikilla niillä, jotka ovat työelämässä koherenssin tunne olisi vahva, väittää Silvennoinen (2007) ja perustelee tätä sillä, että vallitsevassa työelämässä työntekijänä on vaikea luoda itsestään eheää kuvaa. Työelämästä on nimittäin tullut pätkeä, repaletta ja silppua ja tällä Silvennoinen viittaa Senettiin (2000). Alati vaihtuvat työsuhteet ja menneistä ajoista vahvasti poikkeavat uudet työn tekemisen muodot (esimerkiksi valmentava johtaminen ja työryhmät) eivät enää tuota eheää ammatillista identiteettiä siinä määrin kuin aiemmin, koska yhteisöllisyydestäkin on tullut rajoitettua. Urasuunnittelukin vaikeutuu, sillä työ hajautuu erilaisiin palasiin ja pätkiin toisilleen vieraisissa työympäristöissä. (Silvennoinen 2007, 123.)

1.2 Yhteiskunta ja työelämä tarvitsevat uutta osaamista

Heinonen ja Lainema ovat todenneet, että nyt tarvitaan uudenlaista osaamista, joka osuisi toisaalta teknologisten taitojen saralle, mutta myös vuorovaikutus- ja yhteisötaitojen kohdalle (Heinonen & Lainema 2019). Käsite humaani teknokraatti tulee mieleeni tässä kohtaa.

Tulevaisuudentutkija Risto Linturin mukaan internetin helpottava rooli on saanut aikaan sen, että virtuaalimaailma kasvaa alati laajempien piirien yhteiseksi toimintaympäristöksi ja tapaa-mispaikaksi, jossa tekeminen ja toimiminen tapahtuu globaalissa mittakaavassa samanhenki- sessä porukassa (Linturi 2018, 172).

Tässä Linturin oivassa digitaalisessa tulevaisuudenkuvassa, joka on päivä päivältä lähempänä — ellei ole jo täällä — on kuitenkin sisäänrakennettu ”valuvika”, joka on luonut uuden syrjäy- tyneiden luokan: digisyrjäytyneet.

Eskolan (2018) määrittelyn mukaisesti digisyrjäytymisellä tarkoitetaan digitaalisen kehityksen myötä yhteiskunnan ulkopuolelle jäämistä, kun palvelut ja laitteet jäävät käyttämättä taitojen tai resurssien puuttumisen vuoksi (Eskola 2018). Digisyrjäytymisen taustalla voi olla kuitenkin monia tekijöitä. Digisyrjäytyneisyys liittyy pääasiassa neljään tekijään: a) terveyteen (rajoit- teet), b) ikään (taidot), c) kieleen (kielitaito, kognitiiviset haasteet) ja d) talouteen (tulot) (VM 2019).

Pitkäaikaistyöttömällä ei useinkaan ole riittäviä taloudellisia resursseja hankkia tietotekniikka ja internet-liittymää, toisaalta myös kiinnostus tätä asiaa kohtaan vaikuttaisi oman kokemuksen mukaan olevan melko vähäistä ja voisi sanoa, että se vähenee iän noustessa ja työttömyyden keston pitkittyessä. Toki poikkeuksiakin on, mutta niukka talous pakottaa pitkäaikaistyöttömän suuntaamaan taloudelliset panostuksensa elämän perustarpeiden tyydyttämiseen: asunto, ruoka, sähkö, vaatetus jne. Usein tietotekniikka on vasta tarvelistan häntäpäässä, jos sielläkään.

Pitkäaikaistyöttömän vajaat resurssit rajoittavat digitaalisen sosiaalisuuden muotoa. Useim- milla on kuitenkin älypuhelin, jonka avulla sosiaalisen median palveluiden käyttö on toki mah- dollista. Tietotekniikan tarjoaman laajemman potentiaalın hyödyntämiseksi tarvitaan kuitenkin parempia välineitä, joita pitkäaikaistyöttömällä ei useinkaan ole. Vajaat resurssit rajaavat siten digitaalisuuden hyödyntämistä, joten resurssinäkökulmasta katsoen tietoverkoissa toimiminen rajautuu kovin suppeiden palveluiden äärelle. Tämä on eräänlainen oma syrjäytymismuotonsa; osadigisyrjäytyneisyys.

Täytyy myös huomata se, että nykyisin käytännössä kaikki työpaikat ovat jonkin digitaalisen hakujärjestelmän takana. Työnhakuun tarvitaan siten digitaidot, laitteet, internet-yhteydet, työnhakutaidot ja tieto siitä, mistä työpaikkoja kannattaa verkossa hakea. Digisyrjäytyneisyys syrjäyttää siten pitkäaikaistyöttömät myös työnhausta tai sitten älypuhelimella tuotettu hake- mus ei ole riittävän laadukas, jolloin pitkäaikaistyötön rajautuu helposti hakuprosessissa ulos.

Jos huomioidaan vielä se, että digiajassa omaa osaamistaan täytyy osata ”myydä, markkinoida ja kehua” (osa työnhakutaitoa), niin hakukynnyksen ylitys tai haussa menestyminen voivat olla pitkäaikaistyöttömälle kovin vaikeita asioita saavuttaa.

Yhteiskunta ja työelämä odottavat kansalaisiltaan yhä suurempaa itseohjautuvuutta ja omaaloitteellisuutta. Teemoina nämä asiat ovat median kautta useimmille kansalaisille tuttuja, mutta ongelma piilee ehkäpä siinä, että tämän hetken aktiivisen työvoiman (15-64 vuotiaat) kannalta katsottuna näitä asioita ei ole todennäköisesti opetettu heille missään (koskee erityisesti vanhempia ikäluokkia), vaikka ne ovat tämän hetken ja tulevaisuuden työelämän kannalta aivan keskeisiä tekijöitä sekä yksilön että suomalaisen yhteiskunnan menestymisen kannalta katsottuna.

Itseohjautuminen tarkoittaa Martelan ja Jarengon (2017) mukaan sitä, että ihminen kykenee toimimaan omaehtoisesti ilman ulkopuolisen tahon ohjeita. Itseohjautuvuus ja omaaloitteellisuus ovat tässä päivässä sitä, mitä työntekijöiltä edellytetään, ihmisen tulee itse haluta sitä. (Martela & Jarenko 2017.) Tämä tarkoittaa siis sitä, että ihmisen pitää itse ”kaihot” itseohjautuvuutta ja tämän täytyy olla hänelle itsestään selvää.

Omin havaintoina näen, että työelämän vaatimus- ja osaamistaso on muuttunut nopeasti kuluneena kymmenenä vuotena, kehitys on ollut vauhdikasta. Pitkäaikaistyöttömyyteen liittyvän oman osaamisen vanhentuminen ja uudesta osaamisesta syrjään jääminen, myös itseohjautuvuuden merkityksessä, työntekemisen kulttuuri on kovassa murroksessa. On myös vaikeaa mieltää sellaista kulttuuria, jossa ei ole itse ollut osallisena.

Sitoutuminen merkitsee nykyisin sitoutumista muutokseen ja aiemmasta stabiilista identiteetistä siirrytään kohti joustavaa identiteettiä. Muutoshaluttomuus kertoo vähävaraisuudesta ja uhasta syrjäytyä. Alati suurempi osa ihmisistä on kadottamassa työyhteisöön osalliseksi pääsyn mahdollisuudet palasiin ja silppuun perustuvassa työmarkkinataloudessa. (Silvennoinen 2007, 124.)

Myös työkokemuksen ja ammattiosaamisen arvostuksen merkitys on muuttunut. Voidaan jopa kysyä, onko aiempi työkokemus käsitettävä jonkinlaiseksi taakaksi, poisopittavaksi asiaksi, sillä aiempaa työkokemusta ei arvosteta enää samaan tapaan kuin ”menneessä maailmassa”. (Silvennoinen 2007, 120).

Ylipäättään nykyisessä (korona-)tilanteessa seuraus työmarkkinoilla tulee todennäköisesti olemaan sen suuntainen, että uusien työttömien ”massa” työntää pitkäaikaistyöttömät yhä kauemmaksi työmarkkinoilta. ”Uustyöttömillä”, ts. juuri työttömiksi jääneillä, on hallussaan tuoretta ja todennettua osaamista, terveyttä, työkykyä, hyvä cv - itseohjautuvuudesta ja oma-aloitteellisuudesta puhumattakaan. Nämä ovat niitä osajia, jotka työllistyvät suuremmalla todennäköisyydellä ensin, kun asiat alkavat mennä parempaan suuntaan jo yksistään siitä syystä, että suurin osa heistä on lomautettuna (ei irtisanottuna) ja he ovat siten työmarkkinoilla nopeasti käyttöön otettavaa reserviä.

1.3. Pitkäaikaistyöttömyyteen liittyvät ongelmat

Pitkäaikaistyöttömyyteen liittyy useita ongelmia, joista muodostuu yhdessä myös päällekkäisyyden ongelma: oppimisvaikeudet, päihteet, ihmissuhteet, mielenterveys, toimeentulo, sosiaalinen tilanne.

Pitkäaikaistyöttömistä 65 % kärsii mielenterveyden häiriöistä ja heillä on lisäksi sairauksia hoitamatta. Työttömyydestä ja heikkenevästä terveydestä sekä työkyvystä näyttäisi siis tulevan itseään vahvistava kierre. (Rinta-Jouppi 2017, 3, 14.) Lisäksi täytyy huomata, että työttömät henkilöt sairastavat muuta saman ikäistä väestöä enemmän, mutta käyttävät terveystalveluja muuta väestöä vähemmän. Pitkäaikaistyöttömistä jopa kolmasosan arvioidaan olevan kykenevämpiä työhön ja 20 %:lla arvioitiin olevan työkyvyn kohentamiseen liittyvää hoidon ja kuntoutuksen tarpeita. (Pakarinen 2018, 201.)

Työttömyys ja sen kielteiset vaikutukset terveyteen ja hyvinvointiin tunnetaan. Tämä yhteys vallitsee erityisesti pitkäaikaisessa työttömyydessä, jossa köyhyysriski kasvaa toimeentulon niukentuessa. Tilastollisesti työttömien vointi on huonompaa kuin työllisten osalta. Heikko fyysinen ja psyykinen terveys ennustavat korkeaa riskiä pitkäaikaisen työttömyyden suhteen. (Rantanen 2017, 6.)

Rantasen (2017) mukaan Libby ym. ovat tutkimuksissaan selvittäneet sosiaalisia kustannuksia, jotka aiheutuvat työttömyydestä. Nämä tutkimukset vahvistivat aiempien vastaavien tutkimusten tuloksia eli masennus on työttömillä suhteellisesti vaikeampaa kuin työllisillä (Rantanen 2017, 13.)

Työttömyys aiheuttaa tavan takaa alemmuuden, häpeän ja ahdistuksen tuntemuksia. Suomi on työyhteiskunta ja työtön voi tuntea ylenmääräistä sosiaalista painetta ja leimautumisen pelkoa. (Pakarinen 2018, 200.)

Omassa ohjaustyössäni nämä tunteet välittyvät taajaan asiakkaiden kertomuksista ja ne ovat käsitykseni mukaan eräänlaisia välietappeja matkalla masennukseen — ne edeltävät ja johtavat lopulta masennuksen kehittymiseen ahdistuksen kautta. Mitä pidempään työttömyys jatkuu ja sen muuttuessa pitkäaikaistyöttömyydeksi, vahvistuu näiden negatiivisten tunteiden esiintyminen ja syvyys. Ylipäätään terveydelliset seikat liittyvät läheisesti työkykyyn ja siten työllistymismahdollisuuksiin. Oman ohjauskokemuksen myötä olen havainnut, että käytännössä kaikilla pitkäaikaistyöttömillä toimintakyky on rajautunut jollain, usein yksilöllisellä, tavalla tai tavoilla. Em. monikkomuoto viittaa siihen, että pitkäaikaistyöttömyyteen liittyy hyvin usein päällekkäisten ongelmien vyyhti, jonka ratkaiseminen ei ole yksinkertainen eikä lyhytaikainen tehtävä. Toimintakyky, sen määrä tai sen puuttuminen antavat myös omalla tavallaan hyvää osviittaa asiakkaan hyvinvoinnista ja sen tasosta ja ne voivat näin ollen toimia indikaattoreina pohdittaessa asiakkaan elämäntilanteen kokonaisuutta ja sen vaikutusta esimerkiksi yksilölliseen palvelutarpeeseen.

Liite 2

Hiljainen tieto

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa sen kysymyksen pohdinnasta, mikä oikeastaan saa työnhakumotivaation syntymään. Kevättalvella 2019 tehdyn tiedonhaun perusteella löysin Anne Kuvajan laatiman tieteellisen artikkelin nimeltään ”työnhakumotivaation dynamiikkaa”. Tähän artikkeliin perehdyttyäni tulin siihen lopputulokseen, että siinä oli pähkinäkuoressa todella paljon asiaa pitkäaikaistyöttömyydestä ja halusin jakaa tätä tietoa työyhteisössäni ja keskustella siinä olleista teemoista ja kuunnella muiden asiantuntijoiden mielipiteitä ja ajatuksia siitä, miten näitä Kuvajan esittämiä asioita voitaisiin soveltaa ja hyödyntää Typissä. Keskusteltuani asiasta Typin palvelupäällikköjen kanssa tultiin siihen lopputulokseen, että järjestän kolme keskustelua ja koulutustilaisuutta henkilöstölle. Näissä tilaisuuksissa suurena apuna oli aiempi ammatillisen

opettajan taustani. Näiden tilaisuuksien (3 kpl) yhteydessä sain kerättyä talteen työyhteisön hiljaista tietoa. Tilaisuudet pidettiin marraskuussa 2019 (7.11, 14.11 ja 21.11) ja kukin asiantuntija osallistui tilaisuuteen vain yhden kerran. Ryhmien koot vaihtelivat 6-14 henkilön välillä.

Tätä hiljaista tietoa käytin myöhemmin eräänlaisena ajatuksellisena kehikkona suunnitellessani opinnäytetyötäni. Kaikkien tilaisuuksien iso teema tai otsikko voidaan tiivistää ajatuksiin: ”Mikä motivoi asiakasta ja mitkä ovat hyviä motivointikeinoja”

7.11.2019:

- asiakkaan vahvuuksien esille nostaminen ja korostaminen
- asiakkaalla itsellään on paras tieto itsestään
- asiakas on itse vastuussa elämästään, omatoimisuuteen kannustaminen
- kunnioita asiakkaan asiantuntemusta, pakottaminen ei toimi
- toisaalta joskus ”pakko on paras muusa”
- muutos on vaikea asia, valmennus sopii muutosvaiheeseen
- toimenpiteiden oikea-aikaisuus tärkeää
- annetaan asiakkaalle aika ja tilaisuus asioiden pohtimiseen
- asiakkaan kiinnostuksen herättäminen kertomalla onnistumistarinoita
- positiivisen esimerkin voima
- työkyky vaikuttaa motivaatioon
- iäkkäimmillä maahanmuuttajilla ”haave” paluusta vanhaan kotimaahan
- taloudelliset kannustimet, kannattaako työnteko?
- mistä motivaatio kielen oppimiseen?
- pitkät prosessit työttömyydestä pois, tämä on voinut olla huono ensivaikutelma, sen muuttaminen työlästä
- prosessit eivät etene nopeasti, pitää saada asiakas itse haluamaan jotakin
- kannattaako käyttää aikaa motivoitumattomaan asiakkaaseen
- aito kohtaaminen asiakkaan kanssa
- asiakas vastaa valinnoistaan ja päätöksistään itse
- luoda turvallisuuden tunne asiakkaalle kohtaamisissa
- asiakkaiden ennakkoluulot Typpiä kohtaan
- asiakkaan häpeän tunteen käsittely, kuuntelu
- pettymykset aiempiin palveluihin, aiemmat keskeytyneet opinnot

- kannattaa tehdä kaikkensa, että asiakas jatkaa valitsemassaan palvelussa
- tavoiteasettelun heikkous siirryttäessä palvelusta toiseen
- ennakoasenne palvelua kohtaan voi olla jo valmiiksi negatiivinen
- asiakkaalle voi tulla yllätyksenä se, että hän joutuu itse tekemään paljon asioita työllistyäkseen
- tarkentavat kysymykset kohtaamisessa tärkeitä

14.11.2019:

- asiakassuhteissa jatkuvuus ja pitkäaikaisuus toimivat (sama tuttu, luotettava työntekijä toisella puolella)
- pakko ei toimi, innostaminen on parempi tie
- tieto auttaa, asiakkaalle harkinta- ja pohtimisaikaa
- asioiden esille nostaminen uudelleen jonkin ajan kuluttua tapaamisesta
- kuntouttavassa työtoiminnassa alkuun pääseminen, mutta myös palvelusta pois ohjaaminen, nivelvaiheet
- palvelujen pitää olla sellaisia, että pitkäänkin työttömänä olleet (esim. 10 v.) voivat niihin tulla
- työhön valmentaminen, mistä palvelua saa
- eläkeikä, paljonko työikä on jäljellä, nämä molemmat vaikuttavat motivoitumiseen
- luottamuksen syntyminen tärkeää, vain silloin asiakas avautuu ja tilannetta voidaan pohtia avoimesti yhdessä
- suorat kysymykset asiakkaalle: ”mikä on suurin este työllistymisesellesi” ns. kissan nostaminen pöydälle
- opiskeluvälmiudet ja niiden selvittäminen, asiakkaan kunto
- asiakkaan tavoitteet; usein niitä ei ole lainkaan, pitäisi aina olla
- ”työttömän identiteetti”
- onko palvelutarjonta oikeanlaista
- huumori auttaa, mutta voi olla vaikea ”työkalu”
- ”keinot asiakkaan mukaan”
- asiakkaan tilanteen monimutkaisuus velkaantuminen ja
- asiakkaan ymmärryksen kasvattaminen, miten asiat toimivat

21.11.2019:

- asiakkaan omat ajatukset ja tavoitteet, asiakaslähtöisyys
- avautumiseen tähtäävässä keskustelussa pitää aluksi olla jokin yhteinen teema
- vaihtoehtojen valottaminen ja tarjoaminen
- pienikin raha voi olla motivaattori
- perustelut, esim. ”miksi johonkin palveluun”
- analyttinen kuuntelu, tarkentavat kysymykset, rytmiä päiviin
- työhistoria, kiinnostaako vanha ala, vai pitäisikö suuntautua uudelleen
- kuulluksi tuleminen
- harrastukset
- miten paikassa x meni (esim. kuntouttava työtoiminta)
- luottamus, kunnioittaminen, empatia tärkeitä
- kannustaminen, ”hienovarainen pakottaminen”, ”realiteettiterapia”
- mietintäaikaa, ei pakoteta heti johonkin, annetaan ”siimaa”
- asiakkaiden kuntoutumisen sykli ja sen tunteminen, yksilöllisyys
- tehokkuusajattelu nostaa päätään, asiat vievät aikansa, näiden kahden asian ristiriita ja sen ”hanskaaminen”
- ”asiakkaan saaminen mukaan”, oikea-aikaisuus
- hyvät puolet, vaihtoehdot, kynnyksen madaltaminen
- mielikuvien muuttaminen, tieto, tarkoitus ja hyöty, perustelut
- yhteisöön kuuluminen, jokin elämän tarkoitus

Liite 3

Työllisyyden kuntakokeilussa mukana olevat kokeilualueet ja kunnat 1.3.2021–30.6.2023 (TEM 2020).

1. Espoon kuntakokeilu: Espoo
2. Etelä-Pohjanmaan seudun kuntakokeilu: Alavus, Isojoki, Karijoki, Kurikka, Kauhajoki, Teuva ja Soini
3. Helsingin kuntakokeilu: Helsinki

4. Hämeenlinnan seudun kuntakokeilu: Hämeenlinna, Hattula, Janakkala
5. Joensuun seudun kuntakokeilu: Joensuu, Outokumpu, Liperi, Polvijärvi, Kontio-
lahti
6. Jyväskylän seudun kuntakokeilu: Jyväskylä, Laukaa, Muurame, Äänekoski
7. Jämsä-Keuruu-Saarijärvi kuntakokeilu: Jämsä, Keuruu, Saarijärvi
8. Kainuun seudun kuntakokeilu: Hyrynsalmi, Kajaani, Kuhmo, Sotkamo, Suomu-
salmi, Paltamo, Ristijärvi
9. Kokkolan seudun kuntakokeilu: Kokkola, Kannus, Perho, Kaustinen, Veteli, Hal-
sua, Toholampi, Lestijärvi
10. Kuopion seudun kuntakokeilu: Kuopio, Iisalmi, Lapinlahti, Siilinjärvi, Sonka-
järvi, Vieremä
11. Lahden seudun kuntakokeilu: Lahti, Hollola, Asikkala, Kärkölä, Orimattila
12. Mikkelin seudun kuntakokeilu: Mikkelä, Juva, Hirvensalmi, Mäntyharju, Kangas-
niemi, Puumala, Pertunmaa
13. Oulun seudun kuntakokeilu: Oulu, Hailuoto, Ii, Kempele, Liminka, Lumijoki,
Tyrnävä, Muhos
14. Pirkanmaan kuntakokeilu: Tampere, Akaa, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Juupajoki,
Kangasala, Kihniö, Lempäälä, Mänttä-Vilppula, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirk-
kala, Punkalaidun, Pälkäne, Ruovesi, Sastamala, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti,
Virrat, Ylöjärvi
15. Porin seudun kuntakokeilu: Pori, Kokemäki, Ulvila
16. Porvoon kuntakokeilu: Porvoo
17. Raahen seudun kuntakokeilu: Raahel, Pyhäjoki, Siikajoki
18. Raaseporin ja Hangon kuntakokeilu: Raasepori, Hanko
19. Rovaniemen seudun kuntakokeilu: Rovaniemi, Tornio, Kemijärvi, Sodankylä
20. Salon seudun kuntakokeilu: Salo, Marttila, Koski Tl
21. Savonlinnan kuntakokeilu: Savonlinna
22. Seinäjoen ja Ilmajoen kuntakokeilu: Seinäjoki, Ilmajoki

23. Turun seudun kuntakokeilu: Turku, Laitila, Paimio, Sauvo, Uusikaupunki
24. Vantaan ja Keravan kuntakokeilu: Vantaa, Kerava
25. Ylivieskan seudun kuntakokeilu: Ylivieska, Alavieska, Kalajoki, Merijärvi, Oulainen

Liite 4

Haastattelukysymykset

1. Mitä elementtejä toivo mielestäsi sisältää, mistä se koostuu?
2. Mitä toivon luominen sinusta on, mitä se tarkoittaa, miten määrittelet sen monialaisen yhteispalvelun asiantuntijatyössä?
3. Minkälaisiin tilanteisiin toivon luominen mielestäsi liittyy?
4. Kenelle toivolla voisi olla merkitystä? Minkälaiselle asiakkaalle?
(Toivon merkitys asiakastyypeittäin?)
5. Minkälainen asiakas on halukas ottamaan toivoa vastaan? Kenelle toivo ”kelpaa”?
Onko iällä merkitystä? Terveystilalla?
6. Missä asiakastyön vaiheessa toivoa voisi käyttää?
7. Minkälainen tai kuinka suuri toivon luomisen merkitys asiakastyössä on?
8. Missä asiantuntijatyössä toivoa voisi käyttää, mille monialaisen palvelun alalle se mielestäsi sopisi parhaiten/huonoiten.

9. Mitä toivon luomisen keinoja tai tapoja olet asiakastyössäsi käyttänyt? Miten kannustat asiakasta?
10. Miten motivoit asiakasta? Mitä motivointikeinoja olet käyttänyt tai katsot että on käytettävissä? (Sekä sisäinen että ulkoinen motivointi)
11. Mitkä keinot olet havainnut käytännössä toimiviksi, mitkä keinot ovat aiheuttaneet ”liikettä”? Miksi?
12. Mitkä motivointikeinot eivät toimi? Miksi?
13. Mikä (annetuista) määritelmistä kuvaa mielestäsi parhaiten toivon olemusta (ja merkitystä?)?

A.) Toivo on uskoa hyvään.

Toivo on uskoa johonkin hyvään, jonka tuo esille Heikkinen (2018, 10) viitatessaan filosofian tohtori Ioannis S. Christodouloun. Tästä seuraa se, että toivo ja pahuus eivät esiinny yhtäaikaisesti. ”Toivo on aina hyvän toivomista”. Pahat teot voivat johtua siitä, että hyvien asioiden näkeminen estyy toivottomuudessa. Vaikka toivo ei ole vielä läsnä, niin Christodoulou näkee toivon ontologisena uskona hyvään. Ken on toiveikas, hän jaksaa myös odottaa tapahtumia, jotka ovat hyviä. (Christodoulou 2010, 27.) Tästä Christodouloun ajattelumallista voidaan päätellä, että kyse on jonkinlaisesta ihmisen ”uskosta” tai asenteesta, ei siis tekemisestä, vaan sen odottamisesta, että jokin hyvä saavuttaa kohteensa, kunhan aika ja olosuhteet ovat otolliset.

B.) Toivo on toimintaa.

Toivo on toimintaa ja tässä Heikkinen (2018, 10) viittaa filosofi Victoria McGeeriin, joka tuo esiin sen, että toivoon kytkeytyy poikkeuksetta ajatus toimijuudesta. Jos asioille ei voi tehdä paljoakaan juuri nyt, niin silti tulevaisuuteen katsomisen avulla on mahdollista virittäytyä toiminnallisten ajatusten äärelle. Toiveikkuuteen liittyy myös realismi eli omien rajoitteiden tunnistaminen. Samalla mukana on kuitenkin myös ajatus siitä, että esteitä voidaan ylittää, jos omaa toimintaa kehitetään. Hyvän toivomisen menetelmässä tarvitaan siis luovaa ajattelua ja reflektointikykyä. (McGeer 2004, 104.)

C.) Toivo on armoa.

Psykoterapeutti Maaret Kallio käsitteellistää toivon olevan voimanlähde, jonka avulla ihminen voi pyrkiä kohti korkeampia päämääriä ja parempaa elämää. Olemalla itselleen armollinen ja kohtuullistamalla ylisuuria odotuksia itseensä ja elämäänsä nähden voidaan vähentää riittämättömyyteen ja yksinäisyyteen liittyvien tunteiden kokemista. Toivo on siis armoa. (Kallio 2020, 11.)

14. Avoimet kommentit ja ajatukset.