

”Siitä seuraa yllättävän paljon hyvää”

Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden näkökulmasta

Inga Labba

Sosiaalialan opinnäytetyö
Yhteisö- ja perusturvatyö
Sosionomi (AMK)

KEMI 2013

TIIVISTELMÄ

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU, Sosiaaliala

Koulutusohjelma:	Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyön tekijä(t):	Inga Labba
Opinnäytetyön nimi:	“ <i>Siitä seuraa yllättävän paljon hyvää</i> ” Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden näkökulmasta.
Sivuja (joista liitesivuja):	52 (6)
Päiväys:	07.09.13
Opinnäytetyön ohjaaja(t):	Timo Marttala & Rauno Pietiläinen
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoitus on lisätä tietoa siitä, millaisena kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen ilmenee kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneiden henkilöiden puheissa. Tavoitteena on tutkia mikä on asiakkaiden oma näkemys ja mitä he itse haluavat nostaa esille kuntouttavasta työtoiminnasta. Tutkimuksen tarkoituksena on saada asiakkaiden ääni kuuluviin.</p> <p>Kuntouttava työtoiminta tuli minulle tutuksi opintoihin liittyvässä harjoittelussa työvoiman palvelukeskuksessa. Tutkimuksen viitekehystenä on asiakkaan näkökulma kuntouttavasta työtoiminnasta. Työn teoriaosuus koostuu asiakkaiden esille nostamista käsitteistä. Tutkimus on aineistolähtöinen laadullinen tapaustutkimus. Nostan työssäni esille joitakin kuntouttavaan työtoimintaan liittyviä keskeisiä asioita kuten sosiaaliohjaajan toimenkuvan sosiaalipalveluissa sekä aktivointisuunnitelman merkityksen kuntouttavassa työtoiminnassa.</p> <p>Tiedonkeruumenetelmänä käytin avointa haastattelua, koska halusin, että haastateltavat voisivat mahdollisimman vapaasti kertoa kuntouttavaan työtoimintaan liittyvistä asioista omalta kohdaltaan. Haastattelut toteutin toukokuussa 2013. Analysointimenetelmänä opinnäytetyössä oli aineistolähtöinen analyysi.</p> <p>Asiakkaiden haastatteluissa nousi esille se, että asiakkaat haluavat tulla kuulluksi kun he suunnittelevat omaa elämäänsä askel askeleelta. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan motivaatio ja positiivinen asenne edesauttavat saavuttamaan asetettuja tavoitteita. Haastatteluista kävi ilmi, että kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen oli nostanut asiakkaiden itsetuntoa ja antanut onnistumisen elämyksiä.</p>	
Asiasanat: kuntouttava työtoiminta, aktivointisuunnitelma, motivaatio, itsetunto.	

ABSTRACT

KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Social Services

Degree programme:	Bachelor of Social Services
Author(s):	Inga Labba
Thesis title:	<i>"It comes a surprising amount of good"</i> Rehabilitative work from the clients' point of view
Pages (of which appendixes):	52 (6)
Date:	07.09.13
Thesis instructor(s):	Timo Marttala & Rauno Pietiläinen
<p>The purpose of this thesis is to increase knowledge what is clients own point of view in rehabilitative work. My aim is to give voice to the clients and let them talk about their own experiences.</p> <p>During my practical training in the employment service centre I became interested in rehabilitative work. Especially I want to know what participants in rehabilitative work want to say about their experience and that became my frame of reference in this thesis. The theoretical part of this thesis consists of the point of views brought up by clients. I am also going to raise up some key themes about rehabilitative work, work of bachelor of social services and the meaning of activation plan in rehabilitative work</p> <p>This study is qualitative and the material was gathered unstructured open interviews. Two participants from rehabilitative work were interviewed by me in May 2013. The findings from interviews was analyzed by applying material based analyze.</p> <p>The results of my interviews showed that clients want to be heard when they are planning their own life step by step. Participants own motivation and positive mind help to achieve success in rehabilitative work. My interviews showed that participating in rehabilitative work raised client's self-esteem and make them feel good.</p>	
Key words: rehabilitative work, activation plan, motivation, self-esteem.	

SISÄLLYS

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO.....	5
2 TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS.....	7
2.1 Toiminnan sisältö ja tavoitteet.....	7
2.2 Sosiaaliohjaaja työvoiman palvelukeskuksessa.....	10
2.3 Sosiaalityötä työvoiman palvelukeskuksessa.....	12
3 KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA.....	14
3.1 Laki kuntouttavasta työtoiminnasta.....	18
3.2 Aktivointisuunnitelma.....	19
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	22
4.1 Tutkimustehtävä.....	22
4.2 Tutkimusmenetelmä ja aineiston hankinta.....	22
4.3 Tutkimusaineiston analyysi.....	25
4.4 Tutkimuksen eettinen näkökulma.....	27
5 KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA ASIAKKAIDEN PUHEISSA.....	29
5.1 Asiakkaiden omat valinnat tuettuina.....	29
5.2 Itseluottamuksen löytäminen	31
5.3 Asiakkaan oma asenne.....	34
5.4 Elämään suuntaa motivaatiosta.....	35
6 ITSEMÄÄRÄYTYMISTEORIA.....	38
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	40
LÄHTEET.....	47
LIITTEET.....	49

1 JOHDANTO

Kiinnostuin työvoiman palvelukeskuksen toiminnasta ja kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden näkökulmista kuntouttavasta työtoiminnasta vuonna 2012 ollessani työharjoittelussa työvoiman palveluksessa. Työharjoittelussa ollessani aloin jo alustavasti miettiä opinnäytetyöni aihetta ja opinnäytetyön aihealue vahvistui. Olen työskennellyt sosiaalipalvelukeskuksen etuuskäsittelijänä vuodesta 2004 alkaen, joten olen oman työni kautta tehnyt yhteistyötä työvoiman palvelukeskuksen virkailijoiden kanssa, liittyen asiakkaidensa toimeentulotukihakemuksiin.

Opinnäytetyön tarkoitus on tuoda esille asiakkaiden näkökulmaa kuntouttavasta työtoiminnasta ja lisätä tietoa siitä, millaisena kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen ilmenee kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneiden henkilöiden puheissa. Tutkimuksen tarkoituksena on saada kuntouttavassa työtoiminnassa mukana olevien asiakkaiden esiin nostamat asiat näkyville. Asiakkaiden esille tuomien asioiden pohjalta kuntouttavaa työtoimintaa voitaisiin kehittää siten, että siitä olisi mahdollisimman paljon hyötyä asiakkaille. Tutkimukseni tarkoituksena on saada asiakkaiden ääni kuuluviin. Asiakkaat itse ovat parhaita asiantuntijoita siinä mitkä asiat kuntouttavassa työtoiminnassa vievät heitä eteenpäin kohti tavoitteita. Nykyisin sosiaalialalla kokemusasiantuntijat ovat mukana kehittämistyössä, mikä on hyvä asia. Palveluiden käyttäjät ovat parhaita asiantuntijoita kertomaan sen mikä toimii ja mikä ei.

Sosiaalipalveluiden asiakkaiden äänet halutaan kuuluville sosiaalipalveluita kehittäessä, kertoo myös 21.8.2013 ilmestynyt sanomalehti Lapin Kansa. Lapin yliopiston sosiaalityön professori Merja Laitinen ja Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kehittämispäällikkö Asta Niskala ovat 20.8.2013 julkaisseet kirjan nimeltään: *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Kirjassa pohditaan asiakkaiden toimintamahdollisuuksia laajemmin. (Kerkele 2013, A20.) Odotan mielenkiinnolla mitä kirja pitää sisällään ja tuoko se uusia näkökulmia sosiaalialan työskentelyyn.

Tiedonkeruumenetelmänä käytin avointa haastattelua, koska halusin, että haastateltavat voisivat mahdollisimman vapaasti kertoa kuntouttavaan työtoimintaan liittyvistä asioista. Haastattelut toteutin toukokuussa 2013. Analysointimenetelmänä opinnäytetyössä on

aineistolähtöinen analyysi. Työn teoriaosuus koostuu asiakkaiden esille nostamista käsitteistä. Asiakkaiden haastatteluissa nousivat esille asiakkaan omien valintojen tukeminen, itseluottamuksen löytyminen omatoimisuudesta, asiakkaan oma asenne sekä elämän suunnan löytäminen kuntouttavan työtoiminnan aikana.

Käsittelen työssäni joitakin kuntouttavan työtoiminnan keskeisiä asioita tutustuakseni enemmän kuntouttavaan työtoimintaan ja sosiaalihoajan työhön kuntouttavassa työtoiminnassa. Lisäksi käsittelen työssäni aktivointisuunnitelman, joka on keskeinen työväline kuntouttavassa työtoiminnassa ja haastattelujen analysoinnista esiin nousseen itsemääräytymisteorian, joka liittyy motivaatioon. Rajaan opinnäytetyöstäni pois työttömyyden ja pitkäaikaistyöttömyyden tilastoineen.

2 TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS

2.1 Toiminnan sisältö ja tavoitteet

Työvoiman palvelukeskus eli TYP on moniammatilliseen yhteistyöhön perustuva toimintamalli, jossa työ- ja elinkeinotoimiston, kunnan ja joissakin tapauksissa, Kelan virkailijat työskentelevät samoissa tiloissa tarjoten työhön kuntouttavia palveluja TE-toimistojen, kunnan sosiaalitoimen ja Kelan ohjaamille asiakkaille. Parhaimmillaan TYP-toimintamalli tarkoittaa sitä, että työtön työnhakija saa samasta toimipisteestä kaikki sillä hetkellä tarvitsemansa palvelut. Näitä palveluja ovat esimerkiksi työkyvyn arviointipalvelut, sosiaalipalvelut, kuntoutuspalvelut, Kelan etuudet ja kuntoutukseen liittyvät palvelut ja työvoimapalvelut. (Ilmonen, Kerminen, & Lindberg 2011, 21). Käytän opin- näytetyössäni myös lyhennettä TYP, kun tarkoitan työvoiman palvelukeskusta.

Ollessani opiskeluun liittyvässä työharjoittelussa työvoiman palvelukeskuksessa tein huomion, että oli erittäin toimivaa nimenomaan asiakkaan kannalta, että he saivat samasta talosta moniammatillaisen palvelun ja heidän ammatillisen osaamisensa käyttöön. Asiakkaiden ei tarvinnut lähteä itse etsimään virkailijoita kaupungin eri virastoista, vaan heidät löysi yhdellä käynnillä, saman katon alta. Pohdin, että olisi toimivaa, jos myös muut viranomaiset, joilla on yhteisiä asiakkaita, voisivat työskennellä samassa rakennuksessa. Se olisi asiakaspalvelua parhaimmillaan.

Työllistäminen ja työllistämisen tukitoimet kuuluvat ensisijaisesti työ- ja elinkeinohallinnon vastuulle. Ja sen toimenpiteillä tuetaan heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistymistä. Sosiaalihuollon vastuulla taas on kansalaisten sosiaalisesta turvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen. (Ilmonen ym. 2011, 13.)

Verkostotyötä voidaan pitää osaamista syventävänä ja kustannuksiakin säästävänä työskentelymallina. Verkostoitumalla voidaan jakaa riskejä ja yhdistää voimavaroja. Verkosto pystyy käsittelemään paljon tietoa ja siirtämään sitä tietoa tarvitseville. Verkostossa on mahdollisuus paremmin jakaa niin sanottua hiljaista tietoa. Myös erilaiset työskentelykulttuurit kohtaavat näin myös mahdollisuuksien määrä kasvaa. Verkostotyöskentelyssä on tärkeää, että tiedonkulku toimii hyvin. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2005, 158.)

Rovaniemen työvoiman palvelukeskus on kaupungin, työvoimatoimiston eli TE-toimiston ja Kansaneläkelaitoksen eli Kela:n yhteinen palveluyksikkö, joka järjestää asiakkaille yksilöllisiä työllistymis-, koulutus- ja kuntoutuspalveluja. Tavoitteena on etsiä asiakkaan tarpeisiin ja tilanteeseen sopiva yksilöllinen ratkaisu. Ensisijaisena tavoitteena on asiakkaan työllistyminen, joskin ratkaisuna voi olla myös koulutus, kuntoutus tai eläke. Tavoitteena on parantaa asiakkaan elämäntilanne pysyvästi ja saada asiakkaan omat voimavarat käyttöön. Työvoiman palvelukeskus työskentelee tiiviissä yhteistyössä muiden alueella toimivien työllisyys-, kuntoutus-, koulutus- ja muita asiantuntijapalveluita tuottavien organisaatioiden ja projektien kanssa. Asiakkaita palvelee ammattilaisten laaja-alainen verkosto, jossa on osaamista niin työvoima- ja sosiaalipalveluista kuin kuntoutuksesta ja koulutuksestaakin. Verkostossa työskentelee työvoimaohjaajia, työvoimaneuvojia, sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, etuuskäsittelijöitä, työvalmentajia, psykologi ja Kelan vakuutussihteeri sekä palveluneuvojia info-pisteessä. (Rovaniemen kaupunki 2013, hakupäivä 30.6.2013.)

Palvelu on tarkoitettu pitkäaikaistyöttömille ja henkilöille, jotka tarvitsevat apua työllistymistä vaikeuttavien ongelmien ratkaisemisessa ja jotka erityisesti hyötyvät palvelukeskuksen moniammatillisista palveluista sekä laajasta yhteistyöverkostosta. Asiakas ohjautuu palvelukeskukseen työvoimatoimiston tai sosiaalitoimen aloitteesta ja läheteellä. Palvelukeskuksen asiakkuuden määrittää asiakkaan palvelutarve, joka arvioidaan yhdessä asiakkaan sekä lähettävän tahon virkailijan kanssa. Asiakkuus edellyttää suostumusta työvoiman palvelukeskuksen palveluihin sekä asiakkaan omaa motivaatiota elämäntilanteensa parantamiseen ja työllistymiseen. Asiakas kutsutaan aikavarauksella henkilökohtaiseen haastatteluun, jossa kartoitetaan hänen tilanteensa ja tehdään jatko-suunnitelma. Yhteistyössä asiakkaan kanssa hänelle räätälöidään sopiva palvelukokonaisuus, joka voi sisältää erilaisia työllistymiseen liittyviä palveluja, kuten työharjoittelua/työelämänvalmennusta, koulutusta, työllistämisen tukemista, sosiaalityön tukea, ohjausta asiakkaan tarvitsemiin kuntoutus-, sosiaali- ja terveystalouteihin. Lisäksi kartoitetaan mahdollisuus saada työkyvyttömyyseläke. Suunnitelmien toteutumista seurataan ja tuetaan yksilöllisesti. (Rovaniemen kaupunki 2013, hakupäivä 30.6.2013.) Mielestäni työvoiman palvelukeskus on aika tuntematon instanssi. Heidän pitäisi enemmän mainostaa osaamistaan ja tehdä itsensä näkyvämmäksi. Haastateltavistani kumpikaan ei tiennyt mikä on työvoiman palvelukeskus, ennen asiakkuuttaan.

Pitkäaikaistyöttömällä tarkoitetaan sellaista työtöntä työnhakijaa, joka on yhtäjaksoisesti ollut vuoden eli 12 kuukautta työttömänä työnhakijana sekä työnhakijaa joka on ollut useammassa jaksossa yhteensä vähintään 12 kuukautta työttömänä työnhakijana ja joka työttömyyden toistuvuuden ja kokonaiskeston perusteella on rinnastettavissa yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä olleeseen. Vaikeasti työllistyvällä tarkoitetaan työmarkkinatukeen oikeutettua työnhakijaa, joka on saanut työmarkkinatukea työttömyyden perusteella vähintään 500 päivältä ja jonka oikeus työttömyyspäivärahaan on päättynyt. (Ilmonen ym. 2011, 7.)

Rovaniemen TYP:n työntekijät ovat määritelleet yhdessä asiakastyöhön, työyhteisön työhön ja vision viitoittaja arvot:

- Asiakastyö perustuu asiakaslähtöisyyteen, asiakkaan kunnioittamiseen ja arvostamiseen, asiakkaan yksilöllisyyden ja erilaisuuden hyväksymiseen, asiakkaan oikeudenmukaiseen ja tasa-arvoiseen kohteluun, ajan antamiselle asiakkaalle, asiakkaan vahvuuksien kunnioittamiseen sekä asiakkaan oikeuksiin ja velvollisuuksiin.
- Työyhteisön työskentelyyn liittyviä arvoja ovat työkaverin kunnioittaminen ihmisenä, hänen osaamisen ja mielipiteen arvostaminen, työn päämäärätietoisuus, yhteistyön joustavuus ja avarakatseisuus, oikeudenmukaisuus sekä hymyily ja hyväntuulisuus.
- Visioin viitoittaja -arvoiksi on valittu tuloksellisuus ja vaikuttavuus, osallistuminen, toiminnan kehittäminen, asiantuntijuus sekä asioiden rajaaminen ja realistisuus. (Pasuri 2008, 26.)

Rovaniemen TYP:n toiminta-ajatuksena on tarjota vaikeasti työllistyvälle henkilölle yhteistyössä kehitettyjä ja yksilöllisten tarpeiden mukaisia toimenpiteitä. Toimenpiteet ovat joko työmarkkinoille sijoittuminen tai jokin muu pitkäkestoinen ratkaisu. Strategiana on asiakkaan ja työmarkkinoiden muuttuvien tarpeiden mukaisten uusien käytäntöjen, palveluiden ja toimintamallisen kehittäminen sekä asiakkaan elämän hallinnan ja yhteiskunnallisen osallisuuden lisääminen. TYP:n visiona on kehittyä välityömarkkinoilla pitkäaikaistyöttömän palveluihin erikoistuvaksi kehittämis-, osaamis- ja asiantuntijakeskukseksi. (Pasuri 2008, 26.)

2.2 Sosiaalihojaaja työvoiman palvelukeskuksessa

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta on muuttanut sosiaalityön työkäytäntöjä. Ja sosiaalityössä ovat vahvasti mukana myös työllistämisasiat. Yhteistyötä työvoimahallinnon kanssa tehdään yhä enemmän ja aiempaa suunnitelmallisemmin. Aktivointi on mahdollistanut vaikeasti työllistyvien asiakkaiden tarpeiden ja kokonaistilanteen arvioinnin ja palvelutarpeen räätälöinnin asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Aktivoinnin myötä myös sosiaalityön asiakastyössä on muuttunut ja asiakkaiden suunnitelmiin on saatu realismia. Interventio (väliintulo) ja sen pohjalta käynnistyvä prosessi on koettu tärkeäksi avaukseksi. (Tuusa 2005, 66-67.)

Kuntien aikuissosiaalityön tehtävät heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden tukemisessa ovat viime vuosina kasvaneet. Tämä liittyy asiakkaiden lisääntyneisiin palvelutarpeisiin, mikä taas on seurausta sosiaalisten ongelmien kasvusta ja pitkäaikais-työttömyyden mukanaan tuomasta syrjäytymiskehityksestä. Moniammatillinen yhteistyö vaatii työntekijöiltä palvelujärjestelmän laaja-alaista hallintaa ja aikaa. Lisäksi tilaa tulisi löytyä asiakkaiden osallistamiseen palveluidensa suunnitteluun ja kehittämiseen, asiakkaiden yksilölliseen kohtaamiseen, palveluprosessien suunnitteluun, palveluiden vaikuttavuuden arviointeihin. (Ilmonen ym. 2011, 35.)

Sosiaalialan työ on sosiaalialan ammattihenkilöstön toimintaa, jolla vahvistetaan ihmisten omia toimintaedellytyksiä, pyritään myönteiseen muutokseen asiakkaan elämäntilanteessa sekä ratkaistaan ja torjutaan sosiaalisia ongelmia heidän elinympäristössään. Sosiaalihojauksella tarkoitetaan sosiaali- ja terveysalan sosionomi AMK- tai YAMK – tutkinnon suorittaneen ammattihenkilön toimintaa, jossa ominaista on tunnistaa asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn eri osa-alueet ja hänen elämäntilanne. Sosiaalihojauksen ammattihenkilö tuntee palvelu- ja sosiaalivakuutusjärjestelmää. Työ on tavoitteellista vuorovaikutusta yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen osallisuuden, arjen sujuvuuden ja toimintakyvyn tukemiseksi. Keskeisintä työssä on sosiaalipedagoginen työ ja vaativa palveluohjaus. Sosiaalihojaaja ohjaa, tukee, koordinoi, järjestää ja arvioi toimintaa tavoitteellisen asiakasprosessin mukaisesti. Sosiaalihojaus on lähellä asiakasta tapahtuvaa työtä, joka määräytyy asiakkaan tarpeiden mukaan. Työssä arvioidaan

yhdessä asiakkaan kanssa hänen palvelutarvettaan ja palveluiden vaikuttavuutta. Sosiaaliohjaajauksessa keskeisintä on asiakkaan motivointi, mikä tukee tavoitteellisen asiakasprosessin toteutumista. (Talentia 2013, hakupäivä 21.7.2013.)

Auttaminen ja tukeminen tulevat tarpeellisiksi siinä vaiheessa, kun ihminen ei omin voimin selviä elämässään. Lähtökohtaisesti voidaan ajatella niin, että ihmisen elämässä on pysyviä ja vähemmän pysyviä elämäntilanteita, joissa tarvitaan ulkopuolista apua ja tukea. Huolta pitävä auttaminen sosiaalityössä on sitä, että autetaan ihmistä, joka ei jaksakaan omin voimin palata yhteiskunnallisen avun piiriin eli huolehditaan siitä, että apu tavoittaa sen tarpeessa olevat ihmiset. Huolta pitävää auttaminen on myös sitä, että ajetaan asiakkaiden etuja. (Juhila 2006, 175-176, 179.)

Kelpoisuusvaatimuksena sosiaaliohjaajan tehtäviin on tehtävään soveltuva sosiaalialalle suuntaava sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005, 6 §). Lain tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun edellyttämällä, että sosiaalihuollon ammatillisella henkilöstöllä on tarvittava koulutus ja perehtyneisyys (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005, 1 §, hakupäivä 6.7.2013).

Sosiaaliohjaajalla tulee olla kokemus oman työnsä merkityksestä ja tarkoituksesta. He motivoivat, auttavat sitoutumaan ja antavat voimaa. Ohjaajan tulee laatia omasta työstään itselleen missio, joka ilmaisee tiiviisti työn tarkoituksen. Ohjaajalla tulee olla hyvä ongelmanratkaisukyky, johon kuuluu taito löytää olennaista tietoa eri lähteistä ja kyky tarkastella ongelmaa useasta eri näkökulmasta. Lisäksi tulee olla kyky ajatella luovasti, kyky terveeseen harkintaan ja kyky laatia hyviä toimintasuunnitelmia. Hyvät ongelmanratkaisukyvyt ovat asiakkaiden monimutkaisten ongelmien lisääntyneen todella tarpeen. Taitava viestijä kykenee sekä ilmaisemaan ymmärrystään että motivoimaan toisia toimimaan. (Amundson 2005, 147-150.)

Sosiaalihjaajan työ on yhä enemmän verkostotyötä, joten kyky viestiä tehokkaasti asiakkaiden lisäksi myös yhteistyötahojen kanssa on ohjaajan keskeinen perustaito. Ajan tasalla pysymiseen tulee jatkuvasti kouluttautua ja etsiä ja hallita informaatiota. Teorian soveltamisessa käytännön tilanteisiin tarvitaan elävän elämän tilanteita. Myös virheiden kautta voi oppia. Kriittinen reflektio on tärkeää siksi, että se turvaa mahdollisimman tehokkaan oppimisen ja lisää joustavuutta ohjaajana. Ohjaajan on ymmärrettävä organisaatioon kirjoitetut ja kirjoittamattomat säännöt ja tätä tietoa on kyettävä rehellisesti käyttämään hyväkseen päästäkseen tavoitteisiin. Ohjaajalla on oltava myönteinen suhtautuminen muutokseen ja halukkuutta työskennellä työtovereiden ja auktoriteettiassessa olevien henkilöiden kanssa. Kyky muodostaa ja ylläpitää myönteisiä suhteita toisiin on ohjaajalle välttämätön. Ohjaajan on pidettävä ihmisiä tärkeinä ja levittää välittämistä. Hyväksi on myös kyky pyytää ja ottaa vastaan palautetta toisilta sekä taito puolestaan antaa toiselle rakentavaa palautetta. Hyviä tukiverkostoja on hyvä muodostaa, koska ne auttavat tekemään vaikuttavaa työtä. (Amundson 2005, 147-150.)

Itseluottamus syntyy kokemuksista, tuesta, rakentavasta palautteesta, onnistumisista, osaamisen kokemuksesta ja halukkuudesta kehittyä. Ohjaajalla tulee olla sisäistä voimaa, jotta voi oppia erehdyksistä. Nämä komponentit muodostavat yhdessä ohjaajan osaamisaluetta kattavan mallin. Komponentit käsittelevät nimenomaan ohjaajien osaamista, mutta sillä voidaan arvioida myös asiakkaiden osaamista ja näin auttaa asiakasta kehittymään. (Amundson 2005, 147-150.)

Sosiaalihjaajan työ työvoiman palvelukeskuksessa ei ole yksinäistä puurtamista, koska he työskentelevät moniammatillisessa ympäristössä ja tekevät paljon verkostotyötä. Itse näen, että juuri se, että ympärillä on paljon vahvaa ammatillista osaamista, on työn rikkaus.

2.3 Sosiaalityötä työvoiman palvelukeskuksessa

Aikuissosiaalityön tehtävänä on tarjota sosiaalityön palveluita sekä nuorille että aikuisille. Aikuissosiaalityön muotoina ovat asiakkaan neuvonta, ohjaus, tukeminen muun

muassa työelämään, kuntoutukseen, koulutukseen ja talouteen liittyvissä asioissa. Aikuissosiaalityön tarkoituksena on vahvistaa ja tukea yksilön selviytymistä.

Aikuissosiaalityö sisältää:

- Pitkään työttömänä olleiden asiakkaiden selviytymisen, työllistymisen ja kuntoutumisen esteiden selvittäminen ja arviointi
- Palvelutarvearvion ja palvelusuunnitelman laadinnan yhdessä asiakkaan kanssa
- Asiakkaalle sopivan työ/koulutuspaikan etsintää yhdessä asiakkaan kanssa. Motivointia, ohjausta ja tukea työhön, työharjoitteluun, työelämänvalmennukseen, koulutukseen ja kuntouttavaan työtoimintaan
- Kuntouttavaan työtoimintaan liittyvän aktivointisuunnitelman tekemisen yhdessä asiakkaan ja työvoimaneuvojan kanssa
- Kuntouttavan työtoiminnan päätöksen ja toimeenpanon
- Asiakkaan kuntoutumisen edellyttämän tuen ja ohjauksen antamisen
- Asiakkaan kuntoutusprosessia parhaiten tukevien palvelujen ja menetelmien järjestämisen
- Sosiaaliturvaetuuksiin ja sosiaalipalveluihin liittyvää ohjausta, neuvontaa ja toimeentulotukipäätösten tekemistä. (Rovaniemen kaupunki 2013. Hakupäivä 16.7.2013.)

3 KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain 17 §:n mukainen sosiaalipalvelu, jonka tavoitteena on estää pitkään jatkuneen työttömyyden kielteiset vaikutukset asiakkaan toimintakykyyn. Kuntouttava työtoiminta voi luoda väyliä työelämään, auttaa toimintakyvyn palauttamisessa tai jäljellä olevan toimintakyvyn ylläpitämisessä. (Ilmonen ym. 2011, 14.)

Kuntouttava työtoiminta on työllistymisedellytyksiä parantavaa aktivoivaa toimintaa, joka sovitaan kunkin asiakkaan kanssa yksilöllisesti ja joka ei tapahdu työsuhteessa. Aktivointipolitiikan tavoitteena on erilaisin aktivoivin toimenpitein katkaista pitkäaikaistyöttömyys ja siitä seuraava toimeentuloturvariippuvuus. Aktivointiohjelmiin sisältyy työvoimapolitiikan toimenpiteitä kuten työharjoittelua, tukityötä tai koulutusta, jotka edistävät työhön sijoittumista. Työllistymiseen pyritään kohdentamalla aktiivisen työvoimapolitiikan keinoja aiempaa tehokkaammin ja sitä kautta parantaa työttömien työllistymismahdollisuuksia pitkällä tähtäyksellä. Lopullisena tavoitteena on työllistyminen, sillä aktivointivelvoitteen piiristä poistuu vain riittävän pitkän (10kk) työsuhteen kautta. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004, 25-28.)

Kuntouttavalla työtoiminnalla halutaan vahvistaa sekä asiakkaan arjen- ja elämänhallintaa että työ- ja toimintakykyä. Kuntouttavalla työtoiminnalla pyritään myös ehkäisemään syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuus esimerkiksi työtoimintaan. Palveluiden suunnitteluvaiheessa tulee huomioida asiakkaan henkilökohtainen tilanne kokonaisvaltaisesti. (Sosiaaliportti 2013, hakupäivä 31.5.2013.) Kun asiakas menee kuntouttavaan työtoimintaan työvoiman palvelukeskuksen kautta, huomioidaan hänen kokonaistilanteensa ja motivaationsa mielestäni aika hyvin. Moniammatillisia tapaamisia on useita ja tapaamisilla rakennetaan molemminpuolista luottamusta ja opitaan tuntemaan puolin ja toisin toinen toisiaan.

Kuntouttavan työtoiminnan avulla pitkäaikaistyöttömät, heikon koulutuksen saaneet tai ns. heikkolahjaiset ja vajaakuntoiset henkilöt ovat saaneet mahdollisuuden palata kokeilemaan miltä työnteko tuntuu normaalissa yhteiskunnassa (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 100).

Itse näen kuntouttavan työtoiminnan hyvin tärkeänä palveluna. Se antaa mielestäni monille uuden mahdollisuuden esimerkiksi tutustua työelämään askel askeleelta, omien kykyjensä mukaisesti. Esimerkiksi pitkään työttömänä ollut ihminen on voinut täysin unohtaa työssäkäynnin perusasiat ja kuntouttavassa työtoiminnassa niitä voi alkaa harjoitella uudelleen. Tai, jos ihminen ei ole koskaan ollut työelämässä, voi opetella työssäkäynnin taidot kuntouttavan työtoiminnan avulla.

Kuntouttavan työtoiminnan tavoite on avata pitkään työttömänä olleille väylä työhön tai ensiksi työvoimahallinnon ensisijaisiin työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin ja sitä kautta työhön. Kuntouttavan työtoiminnan tavoite on myös parantaa toimintaan osallistuvan asiakkaan elämänhallintakykyä. Kuntouttava työtoiminta voi luoda väylän työelämään, auttaa toimintakyvyn palauttamisessa tai jäljellä olevan toimintakyvyn ylläpitämisessä. Aktiivisen työvoima- ja sosiaalipolitiikan toimenpiteiden tarkoitus on parantaa pitkään työttömänä olleen asiakkaan työllistymismahdollisuuksia. (Lindqvist, Oksala & Pihlman 2001, 13.)

Kuntouttavan työtoiminnan järjestää kunta. Kunta voi järjestää kuntouttavan työtoiminnan myös itse, tekemällä kirjallisen sopimuksen sen järjestämisestä toisen kunnan tai kuntayhtymän taikka rekisteröidyn yhdistyksen tai säätiön, valtion viraston tai rekisteröidyn uskonnollisen yhdyskunnan kanssa. Kuntouttavan työtoiminnan käytännön järjestämisestä voivat vastata kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat. Kuntouttava työtoiminta on myös sovitettava asiakkaan työ- ja toimintakyvyn ja osaamisen mukaan niin, että sen on työmarkkinoille pääsyn kannalta riittävän vaativaa sekä mielekästä sekä että se parantaa elämänhallintaa. (Lindqvist ym. 2001, 47.)

Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään kunnan omassa hallintokunnassa ja myös ostopalveluna. Esimerkiksi säätiöillä on tarjolla metalli-, kierrätys-, atk-, puu-, entisöinti- ja ompelutöitä, joissa kuntouttavaa työtoimintaa voidaan toteuttaa. Työssä pyritään löytämään asiakkaiden vahvuuksia. Kuntoutussuunnitelmassa kartoitetaan aina asiakkaiden toiveet ja ohjaaja etsii asiakkaalle hänen vahvuuksien, osaamisen ja toiveiden mukaisen työpisteen. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 98.) Rovaniemellä esimerkiksi Romotke eli Rovaniemen monitoimikeskus -säätiö tarjoaa monelta eri alalta kuntouttavaa työtoimintaa.

Kuntouttavan työtoiminnan tarve on kasvanut eivätkä kaikki kunnat ole vastanneet tähän tarpeeseen. On olemassa kuntia, joissa kuntouttavaa työtoimintaa ei järjestetä lainkaan. Kuntouttavan työtoiminnan rahoitusvastuu jakautuu kunnan ja valtion kesken. (Ilmonen ym. 2011, 33.) Kuntouttava työtoiminta voidaan vain asiakkaan suostumuksella järjestää työssäkäyntialueen ulkopuolella (Lindqvist ym. 2001, 47).

Päivittäistä, viikoittaista sekä vuosittaista kestoja koskevat määrälliset rajoitukset on määritelty joustaviksi, jotta kuntouttava työtoiminta voidaan räätälöidä asiakkaalle mahdollisimman sopivaksi. Kuntouttavan työtoiminnan jakso tulee olla vähintään kolme kuukautta ja enintään 12 kuukautta ja jakson pituus tulee kirjata aktivointisuunnitelmaan. Päivittäinen toiminta on neljästä kahdeksaan tuntia vähintään yhtenä enintään viitenä päivänä viikossa. Asiakkaan valmiuksien parantuessa toimintapäiviä voidaan lisätä, kunhan ne kirjataan aktivointisuunnitelmaan. Asiakas voi osallistua kuntouttavaan työtoimintaan enintään 230 päivänä 12 kuukauden jakson aikana. Tällä varmistetaan toimintaan osallistuvalla mahdollisuus taukoihin työtoiminnan aikana. (Lindqvist ym. 2001, 49-50.) Mielestäni asiakkaan kuntoutumisen kannalta on äärettömän tärkeää, että hän voi pienin askelin edetä toiminnassaan lisäten työtunteja tai -päiviä ja yhdessä seurata ohjaajansa kanssa edistymistä.

Ennen kuntouttavan työtoiminnan aloittamista asiakkaan kanssa käydään läpi työelämän pelisäännöt, koska ne ovat voineet pitkän työttömyyden aikana unohtua tai niitä ei ole koskaan opittukaan. Työtoiminnassa pätevät työelämän pelisäännöt ja menetellään kuten normaalissa työyhteisössä: ilmoitetaan poissaolosta työpisteeseen ja noudatetaan sovitut työaikoja. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 99.)

Noin puolen vuoden kuntouttavan työtoiminnan jakson jälkeen viisi päivää viikossa työskentelevälle harkitaan seuraavaa toimintaa, joka voi olla tukityötä, oppisopimuskoulutusta tai sitten kuntouttavan työtoiminnan jatkamista. Koska kuntouttavan työtoiminnan asiakkaina on yleensä pitkäaikaistyötön ja ammattikouluttamaton henkilö, on suotuisinta edetä hitaasti suunnitelmasta toiseen. Kuntouttavan työtoiminnan jakso voi kestää useamman vuodenkin. Vain harvat kuntoutuvat puolessa vuodessa. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 99.) Mielestäni on järkevää ja hyvä asia asiakkaiden kuntoutumisen kan-

nalta, että heidän kanssaan tehdään pitkän tähtäimen suunnitelmia ja heille annetaan riittävästi aikaa totutella uuteen elämäntapaan, ettei asiakkaan tarvitse luulla, että kaiken kuntoutumisen ole tarkoituskaan tapahtua hetkessä.

Osa asiakkaista haluaa lopettaa kuntouttavan työtoiminnan tai se keskeytyy muista syistä. Keskeytysyystä riippuen kuntoutusta pyritään jatkamaan ohjaamalla asiakas esimerkiksi päihdehoitoon tai mielenterveyspalvelujen piiriin, jotta kuntoutus ei jäisi puolitiehen. Usein nämä muun palvelun piiriin ohjatut asiakkaat palaavat kuntouttavaan työtoimintaan myöhemmin. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 99-100.)

Kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisen velvoittavuus perustuu asiakkaan ikään. Alle 25-vuotiaalla työttömällä työnhakijalla ei ole oikeutta, ilman perustelua syytä, kieltäytyä lain edellytykset täyttävästä kuntouttavasta työtoiminnasta. Mikäli asiakas kieltäytyy, voidaan hänen toimeentulotuen perusosaa alentaa 20 % - 40 %, mutta ei ilman virkailijan ja asiakkaan yhdessä allekirjoittamaa palvelusuunnitelmaa. Työvoimapalvelulain mukainen työnhakusuunnitelma on laadittu työttömälle työnhakijalle viimeistään siinä vaiheessa, kun työttömyys on kestänyt viisi kuukautta. (Lindqvist ym. 2001, 14.)

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997 1 §, hakupäivä 6.7.2013)

Aktivointi tarkoittaa sekä porkkanaa että keppiä. Kova linja on sanktioita ja pehmeä linja kannustamista. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta pitää sisällään molempia puolia. Aktivointitoimenpiteet kohdistuvat siis kahteen ryhmään: työelämästä syrjäytymisvaarassa olevat alle 25-vuotiaat työttömät ja yli 25-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät. Nuoret tulevat lain toimenpiteiden piiriin varhaisemmassa työttömyysvaiheessa kuin vanhemmat. Aktivointitoimenpiteet tarkoittavat kuntouttavaa työtoimintaa ja aktivointisuunnitelman laatimista. Aktivointisuunnitelman tekemiseen osallistuminen on työttömille velvoitta-

vaa ja ilman perusteluja oleva ja perusteeton osallistumattomuus sanktioidaan sekä työmarkkinatuen että toimeentulotuen vähennyksenä. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 23-26.)

3.1 Laki kuntouttavasta työtoiminnasta

Perustuslaki määrää sen, että julkisen vallan velvoite on edistää kansalaisten hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Perustuslain mukaan jokaisella on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon, jos hän ei itse kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa. Julkisen vallan on turvattava kaikille riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Näiden palvelujen järjestämisvastuu on kunnilla. Sosiaalihuoltolaissa säädetään, miten ja mitä sosiaalipalveluja kunnan on tuotettava. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittelee keskeiset menettelytavat asiakastyössä ja tietosuojakysymyksissä. Sosiaali- ja terveyspalveluja säädellään myös erityislaeilla, kuten lailla vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista ja lailla kuntouttavasta työtoiminnasta. (Ilmonen ym. 2011,12.)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) tuli voimaan 1.9.2001. Laki merkitsee uusia mahdollisuuksia pitkään työttöminä olleille asiakkaille. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, hakupäivä 28.6.13.)

Kuntouttavaa työtoimintaa koskevassa laissa asiakkaaksi määritellään työtön henkilö, joka saa työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea. Asiakas määritellään ensisijaisen etuuden perusteella työmarkkinatuen saajaksi siinä tapauksessa jos hän saa yhtä aikaa sekä työmarkkinatukea ja toimeentulotukea. Toimeentulotuen saajalla taas tarkoitetaan asiakasta joka ei saa työttömyyden perusteella mitään ensisijaista etuutta, kuten työmarkkinatukea. (Lindqvist ym. 2001, 13.)

Myös työttömyysturvalaki on 1.1.2013 muuttanut lakiaan kuntouttavan työtoiminnan kannalta. Muutokset parantavat kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien henkilöiden yhdenvertaista kohtelua suhteessa muihin työllistymistä edistäviin palveluihin osallistuvien henkilöiden kanssa. Työttömyysturvalain 5 luvun 10 §:n mukaan henkilön katso-

taan olleen työssäoloehdon voimassaolon suhteen työmarkkinoilla, jos hän on ollut kuntouttavassa työtoiminnassa. Ylläpitokorvauksen nimi on muutettu kulukorvaukseksi ja kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvalla työttömällä työnhakijalla voidaan lisäksi työttömyysturvalain 10 luvun 2 §:n mukaan maksaa työttömyysetuutta myös työssäolo-velvoitteen, ammatilliseen koulutukseen liittyvän rajoituksen tai työmarkkinatuen odotusajan estämättä, kun aikaisemmin tämä ei ollut mahdollista. (Sosiaaliportti 2013, hakupäivä 31.5.2013.)

Kuntouttavan työtoiminnan lakia sovelletaan alle 25-vuotiaisiin asiakkaisiin lyhyemmän työttömyysjakson jälkeen kuin 25 vuotta täyttäneisiin. Työmarkkinatukea saaneet alle 25-vuotiaat ovat tämän lain piirissä noin 8,5 – 12 kuukauden työttömyyden jälkeen, kun taas 25 vuotta täyttäneet työmarkkinatukea saaneet tulevat soveltamisen piiriin noin 2 – 2,5 vuoden työttömyyden jälkeen. (Lindqvist ym. 2001, 14.)

3.2 Aktivointisuunnitelma

Kuntouttavaa työtoimintaa koskeva laki velvoittaa kunnat ja TE-toimistot eli työ- ja elinkeinotoimistot yhteistyössä suunnittelemaan kullekin asiakkaalle sopivan aktivoivan palvelukokonaisuuden eli tekemään aktivointisuunnitelman. (Ilmonen ym. 2011, 15).

Aktivointisuunnitelma on kuntouttava työtoiminta -lain keskeisin interventio. Suunnitelma tehdään aina yhteistyössä asiakkaan, työvoimaneuvojan ja sosiaalivirkailijan kanssa. Suunnitelman eräänä tavoitteena on tehostaa sosiaali- ja työvoimapalvelujen tarjontaa ja niiden yksilöllistä kohdentumista. Niin sanotun kolmikantayhteistyön kautta oletetaan työkykyä tai työhön menoa estävien sosiaalisten ja terveydellisten syiden tulevan systemaattisemmin esille. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 125.)

Laki velvoittaa kunnan ja työ- ja elinkeinotoimiston laatimaan aktivointisuunnitelman työttömälle asiakkaalle, joka saa toimeentulotukea tai työmarkkinatukea. Aktivointisuunnitelma tulee laatia yhdessä asiakkaan kanssa, viranomaisen aloitteesta (Lindqvist ym. 2001, 17).

Aktivointisuunnitelmaa laadittaessa on mahdollista kartoittaa moniammatillisena yhteistyönä asiakkaan työllistymisen esteet ja löytää hänen tarpeitaan parhaiten vastaavat palvelut. TE-toimisto, kunta ja asiakas tekevät aktivointisuunnitelman kolmikantaisena ja viivytyksettä silloin, kun asiakkaalla on tarve moniammatillisiin palveluihin. (Ilmonen ym. 2011, 33.)

Aktivointisuunnitelmassa lähdetään liikkeelle työttömän aikaisemmasta työhistoriasta ja kartoitetaan mahdolliset työllistymisen esteet. Mikäli todetaan, että terveydelliset ja sosiaaliset syyt ovat työllistymisen esteinä, suunnitelmaan tulisi lain mukaan sisällyttää sosiaali- ja terveystalvveluja. Toimenpiteet tulee suunnitella siten, että niistä muodostuu polku työelämän suuntaan. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 131.)

Aktivointisuunnitelma on laadittava työttömälle alle 25-vuotiaalle asiakkaalle, jolle on laadittu työnhakusuunnitelma; joka on saanut työttömyyden perusteella työmarkkinatukea vähintään 180 päivältä viimeisen 12 kalenterikuukauden aikana ja jolle on laadittu työvoimatalvvelulain mukainen työnhakusuunnitelma ja joka on saanut 500 päivän työttömyyspäivärahakauden ajan työttömyyspäivärahaa tai jolle on tehty työnhakuhaastattelu ja jonka pääasiallinen toimeentulo on viimeisen neljän kuukauden aikana perustunut työttömyyden johdosta maksettuun toimeentulotukeen. Niiltä päiviltä, jolloin asiakas osallistuu työhallinnon järjestämään työllistymistä edistävään toimenpiteeseen, ei oteta huomioon. (Lindqvist ym. 2001, 15.)

Aktivointisuunnitelma on laadittava työttömälle 25 vuotta täyttäneelle, jolle on aiemmin laadittu työvoimatalvvelulain mukainen työnhakusuunnitelma ja joka on työttömyyden perusteella saanut työmarkkinatukea vähintään 500 päivältä: joka on työttömyysturvain mukaisen 500 päivän työttömyyspäivärahakauden jälkeen saanut työttömyyden perusteella työmarkkinatukea vähintään 180 päivältä taikka jonka pääasiallinen toimeentulo on viimeisen 12 kuukauden aikana perustunut työttömyyden johdosta maksettuun toimeentulotukeen. (Lindqvist ym. 2001, 15.)

Ikäryhmittäin tarkasteltuna alle 25-vuotiaiden suunnitelmissa painottuivat enemmän

työharjoittelu ja oppisopimuskoulutus, kun taas vanhempien ikäluokkien suunnitelmissa kuntouttava työtoiminta, tukityöllistäminen, kuntoutus-, sosiaali- ja terveystalvet (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 131).

Työ- ja elinkeinotoimisto on velvollinen viipymättä käynnistämään aktivointisuunnitelmaan liittyvät toimenpiteet saatuaan Kelalta tiedot niistä asiakkaista, jotka täyttävät lain soveltamisalan ehdot. Kela on velvollinen toimittamaan TE-toimistolle tiedot niistä asiakkaista, jotka ovat tulleet lain soveltamisalan piiriin työmarkkinatuen maksupäivien perusteella. Kunta on velvollinen viipymättä aloittamaan toimenpiteet aktivointisuunnitelman laatimiseksi asiakkaalle, joka on saanut laissa määritellyn ajan työttömyyden perusteella toimeentulotukea pääasiallisena tulonaan ja kunnilla on oltava tätä varten seuranta järjestelmä. (Lindqvist ym. 2001, 17-18.)

Aktivointisuunnitelmaan merkitään asiakkaan koulutusta ja työuraa koskevat tiedot, arvio aikaisempien työllistymistä edistävien toimenpiteiden vaikuttavuudesta, arvio aikaisempien työnhakusuunnitelmien ja kunnan tekemien asiakasta koskevien suunnitelmien toteutumisesta ja toimenpiteet, jotka voivat olla työtarjouksia, työllistymistä edistäviä toimenpiteitä, kuntouttavaa työtoimintaa, muita sosiaalipalveluja ja terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalveluja. (Lindqvist ym. 2001, 21.) Kuntouttava työtoiminta on yksi niistä palveluista, joihin asiakas voidaan aktivointisuunnitelmalla ohjata (Ilmonen ym. 2011, 33).

Mikäli aktivointisuunnitelmaan sisällytetään kuntouttava työtoiminta on siitä kirjattava suunnitelmaan mahdollisimman tarkasti seuraavat asiat: kuntouttavan työtoiminnan sisällön kuvaus, toiminnan järjestämispaikka, toiminnan päivittäinen ja viikoittainen kesto, jakson alkamisajankohta ja pituus ja muut toiminnan ohella tarjottavat sosiaalipalvelut sekä terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalvelut sekä ajankohta, jolloin viimeistään arvioidaan kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksia asiakkaan työllistymismahdollisuuksille ja päätetään jatkotoimista ja aktivointisuunnitelman uudistamisesta. (Lindqvist 2001, 23 – 24.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimustehtävä

Opinnäytetyön tarkoituksena on analysoida kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneiden näkökulmasta kuntouttavaa työtoimintaa sellaisena, kuin se haastateltavien itsensä puheissa ilmenee. Haastatteleamalla kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita oli mahdollista tuoda kuuluviin heidän oma näkemyksensä kuntouttavasta työtoiminnasta.

Haastatellut nostivat esiin tärkeimpänä asian sen, mitkä asiat ja ominaisuudet heidän mielestään asiakkaalla pitää olla kohdallaan, jotta kuntouttavan työtoiminnan suunnitelmat toteutuisivat ja onnistuisivat. He toivat esiin myös sen, mitä he itse olivat saaneet kuntouttavasta työtoiminnasta. Opinnäytetyön tarkoituksena on saada asiakkaan ääni kuuluviin haastattelun kautta

Haastateltavina oli kaksi vailla ammattitutkintoa olevaa asiakasta, jotka olivat iältään noin neljäkymmentävuotiaita ja molemmat olivat olleet työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajan asiakkuudessa noin kaksi vuotta ja olivat osallistuneet kuntouttavaan työtoimintaan. Haastattelut tehtiin avoimella haastattelulla ja anonyymeinä. Hain tutkimuksellani vastausta kysymykseen:

Mitkä asiat edesauttavat kuntouttavan työtoiminnan asiakasta etenemään suunnitelmissaan ja saavuttamaan tavoitteet?

4.2 Tutkimusmenetelmä ja aineiston hankinta

Tutkimus on aineistolähtöinen laadullinen tapaustutkimus. Haastattelujeni tarkoitus oli se, että asiakkaat saivat kertoa vapaasti millaisena kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen ilmenee heidän omissa puheissaan.

Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Yleisesti voi todeta, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään pikemminkin löytämään ja paljastamaan tosiasioita kuin todentamaan jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Haastattelut voidaan jakaa avoimiin eli strukturoimattomiin, puolistrukturoituihin ja strukturoituihin sen mukaan miten kysymykset on ennakkoon suunniteltu. Avoin haastattelu tarkoittaa tutkimusteemojen ohjaamaa haastattelua. (Järvinen & Järvinen 1996, 102.)

Avoimesta haastattelusta puhuttaessa puhutaan vapaasta haastattelusta, syvähaastattelusta, informaalisesta haastattelusta, ei johdetusta haastattelusta ja strukturoimattomasta haastattelusta. Avoimessa haastattelussa haastatteliija selvittelee haastateltavan ajatuksia, mielipiteitä, tunteita ja käsityksiä sen mukaan kun ne tulevat aidosti vastaan keskustelun kuluessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 209.)

Tapaustutkimus tarkoittaa intensiivisiä ja yksityiskohtaisia tietoja tai pienestä joukosta toisiinsa suhteessa olevia tapauksia. Tapaustutkimukseen valitaan yksittäinen tapaus, tilanne tai joukko, jonka kohteena on yksilö, ryhmä tai yhteisö. (Hirsjärvi ym. 2009, 134-135.)

Tapaustutkimuksessa tiedonhankintatapoina ovat kyselyt, haastattelut, havainnointi ja arkistomateriaalin käyttö. Tapaustutkimuksessa eli case-tutkimuksessa tarkastellaan joko yhtä tapausta tai useita tapauksia. Kerättävä tieto voi olla sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista. (Järvinen ym. 1996, 53.)

Kirjallisuudessa tapaustutkimuksesta puhuttaessa puhutaan metodista ja toisaalta tutkimusstrategiasta. Kirjallisuudessa toistuu myös se näkemys, että tapaustutkimus ei sulje pois minkään yksittäisen metodin käyttöä. Tapaustutkimus on paremmin tutkimusstrategiaa kuvaava sateenvarjokäsite, jonka alla voidaan rakentaa monen tyyppisiä tutkimusasetelmia. (Peuhkuri 2004, 292-293.) Tapaustutkimuksessa pyritään tuottamaan valituista tapauksista hyvinkin yksityiskohtaista tietoa (Koppa, Jyväskylän yliopisto, hakupäivä 13.7.2013).

Ammattikorkeakouluopiskelijoiden opinnäytetöissä tapaustutkimuksellisuus on tyypillistä, sillä opinnäytteen aihe saadaan usein työharjoittelupaikasta. Tapaustutkimus on kirjava käsite, eikä sitä voida yksiselitteisesti pelkistää nimittämään vain tiettyjä tutkimuksia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 43.)

Yhdenkin tapauksen huolellinen tutkiminen voi tarjota yksittäistapauksen ylittävää tietoa, vaikka sen pohjalta ei voi esittää yleistyksiä. Tulosten oikeellisuutta ja merkitystä voidaan vahvistaa esittämällä perusteellinen kuvaus aineistosta ja sen analyysistä. (Saaranen-Kauppinen ym. 2009, 44.)

Tutkimusstrategiana tapaustutkimus on väljästi määrittävä, ja sitä voidaan toteuttaa monen eri analyysimenetelmän avulla. Tutkimuksessa voidaan yleisesti puhua tapauksista, joilla viitataan yksittäisiin tutkimuskohteisiin, jotka yhdessä muodostavat tutkimuksen keskiössä olevien tutkimuskohteiden suppeaan joukkoon. (Järvinen ym. 1996, 55.)

Tämän tutkimuksen haastateltavat löytyivät Rovaniemen kaupungin työvoiman palvelukeskuksen asiakkaista sosiaaliohjaajan avustamana. Sosiaaliohjaaja tiedusteli haastateltavien innostuksen haastateltavaksi opinnäytetyöhön ja kysyi lupaa antaa puhelinnumeron minulle. Hain tutkimusta varten tutkimusluvan (LIITE 1) Rovaniemen kaupungin sosiaalipalvelukeskuksesta.

Sovin toukokuussa 2013 haastatteluajat haastateltavien kanssa ja kerroin puhelimesta ydinasiat siitä mitä haluan tietää ja mitä aihetta tutkimukseni koskee. Varsinaista kysymystä en esittänyt, vaan pyysin heitä miettimään mielessään asiakkuuttaan työvoiman palvelukeskuksessa ja kuntouttavassa työtoiminnassa ja mikä on tilanne nyt. Kerroin myös, että he saavat ihan vapaasti omin sanoin kertoa oman tarinansa. Yksi asiakkaista ei halunnut enää keväällä 2013 haastateltavaksi, syytä ei ole tiedossa.

Haastateltavat osallistuivat mielellään haastatteluihin ja erityisen innoissaan he olivat siitä, että he saivat tuoda omat näkökulmansa asiakkuudesta esiin. Molemmat haastateltavat olivat valmistautuneet erittäin huolella tapaamiseen. Molemmat ehdottivat tapaamispaikaksi TYP:n tiloja. Tapaamisessa kerroin vielä opinnäytetyön aiheen ja selvitettiin henkilön tunnistettavuuden välttämiseen liittyvät asiat sekä pyysin suostumusta haastattelun tekemiseen (LIITE 2).

Aineiston hankin nauhoittamalla kahden asiakkaan tarinat aiheena kuntouttava työtoiminta. Tein haastattelut kahtena päivänä, yksi haastattelu/päivä. Haastattelut kestivät noin tunti/haastattelu. Haastattelu oli avoin haastattelu, eli asiakkaat kertoivat itse tarinansa asiakkuudestaan. Haastattelun tekeminen oli minulle uutta, joten varasin haastatteluihin runsaasti aikaa. Haastattelutilana oli työvoiman palvelukeskuksen sosiaalihoitajan työhuone, jossa istuin kummankin haastateltavan vieressä. Olen huomannut, että kommunikointi sujuu luontevammin, kun istutaan vierekkäin, katse samaan suuntaan.

Esitin kiitokseni haastatelluille ja sammutin nauhurin. Heti sen jälkeen alkoi molempien haastateltavien kanssa vilkas keskustelu koskien yleensä jännittämistä, haastattelua ja elämää yleensä. Lupasin ilmoittaa haastatelluille, kun opinnäytetyö on valmis ja hyväksytty ja sovimme ehkä tapaavamme vielä myöhemmin kuulumisia vaihtamaan.

4.3 Tutkimusaineiston analyysi

Aineisto voidaan analysoida monella eri tavalla. Analyysitavat voidaan jäsentää karkeasti kahdella tavalla: selittämässä pyrkivässä lähestymistavassa käytetään usein tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa ja ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään yleensä laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. Laadullisessa tutkimuksessa analyysi koetaan vaikeaksi, koska vaihtoehtoja on paljon eikä tiukkoja sääntöjä ole olemassa. (Hirsjärvi ym. 2009, 224.)

Laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on aineiston selkeys ja uuden tiedon antaminen tutkitusta asiasta. Analyysillä pyritään tiivistämään aineisto poistamatta sen sisältämää tietoa luomalla hajanaisesta aineistosta selkeää ja mielekästä. (Eskola & Suoranta 1998, 138.) Sisällönanalyysia menetelmänä voidaan käyttää analysoimaan dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti esimerkiksi haastatteluja kirjalliseen muotoon (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Tutkimusaineiston analysoin sisällönanalyysillä, aineistolähtöisesti.

Aineistolähtöisessä analyysissä on tarkoitus saada tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Aiemmat havainnot, tiedot ja teoria tutkittavasta ilmiöstä ei saa olla merkittä-

vä analyysin toteuttamisessa tai lopputuloksessa, koska analyysin oletetaan olevan aineistolähtöistä. (Tuomi ym. 2009, 95). Aineistolähtöisessä eli induktiivisessa analyysissä aineisto pelkistetään, ryhmitellään ja muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Aineiston pelkistämässä esimerkiksi haastatteluaineistosta poistetaan tutkimukselle epäolennainen etsimällä tutkimustehtäviin liittyvät ilmaisut. Olennaisesta tiedosta muodostetaan teoreettisia käsitteitä. (Tuomi ym. 2009, 108 – 111).

Käytin opinnäytetyössäni suoria lainauksia, jotka poimin tutkimusaineistosta tekstin elävöittämiseksi ja selkeyttämiseksi. Analyysin tavoitteena oli saada esiin asiakkaan oma näkökulma. Haastattelujen litteroinnin jälkeen lueskelin huolellisesti useita kertoja haastatteluja läpi ja kokosin niistä tärkeimmäksi katsomani asiat muistiinpanoihini.

Otin opinnäytetyöhöni mukaan Ryanin & Decin itsemääräytymisteorian, joka on empiriaan perustuva teoria ihmisen kehityksestä, hyvinvoinnista ja motivaatiosta, keskittyen motivaation laatuun. Itsemääräytymisteoriassa tarpeet ja niiden täytyminen nähdään keskeisinä motivaatioon vaikuttavana tekijänä. Itsemääräytymisteoria korostaa ympäristön ja tilanteen merkitystä ja siksi edustaa sosiaalisempaa näkökulmaa motivaation tutkimisessa. (Ryan & Deci 2000, 68-78.) En lähde ajan puutteen vuoksi opinnäytetyössäni peilaamaan tutkimustuloksia suoraan itsemääräytymisteoriaan, vaan kerron siitä lyhyesti.

Aineiston litterointi tarkoittaa sitä että tallennettu laadullinen aineisto kirjoitetaan puhtaaksi sanatarkasti. Aineiston litteroinnin tarkkuudesta ei kuitenkaan ole yksiselitteistä ohjetta. (Hirsjärvi ym. 2009, 222.)

Kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko ovat tutkimuksen ydinasioita. Usein analyysivaiheessa vasta selviää, minkälaisia vastauksia on saanut. Empiirisessä tutkimuksessa aineistosta pääsee tekemään päätelmiä vasta esitöiden jälkeen. Yleisohjeena tutkimukseen on kuitenkin se, että aineiston käsittely ja analysointi aloitetaan mahdollisimman pian keruuvaiheen jälkeen. (Hirsjärvi ym. 2009, 221, 223.)

Silloin kun haastattelua käytetään aineiston tuottamisen tapana, tuloksena on laaja tekstimassa, jota voi lähestyä eri tavalla. Kynnys siirtyä aineistonkeruuvaiheesta analyysivaiheeseen on usein korkea ja sen vuoksi aineiston keruu, siihen tutustuminen ja alusta-

vien analyysien tekeminen kannattaa aloittaa keskenään samaan aikaan ja mahdollisimman varhain. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 11.)

Tein haastattelut toukokuussa ja litteroinnin ja analysoinnin kesäkuussa. Huomasin alustavien muistiinpanojeni olleen tärkeitä muistamiseni tukena. Tärkeää on myös oman inspiraation vuoksi ryhtyä analysoimaan ja tulkitsemaan aineistoa mahdollisimman pian. Tulosten tulkinnalla tarkoitetaan sitä, että tutkija pohtii analyysin tuloksia tehden niistä omia johtopäätöksiä (Hirsjärvi ym. 2009, 229). Laadullisessa haastattelututkimuksessa on yleistä tehdä analyysi litteroidusta aineistosta. Litterointi on perusteltua, koska kokonaisuuksien hahmottaminen nauhoitettua puhetta kuunnellen olisi lähes mahdotonta. (Ruusuvuori ym. 2010, 427.)

4.4 Tutkimuksen eettinen näkökulma

Pyrkimyksenä tulisi olla, että ainakin seuraavissa tutkimustoiminnan vaiheissa tehdään tietoisia ja eettisesti perusteltuja ratkaisuja: tutkimusaiheen valinnassa. Tutkimuskohteen tai -ongelman valinnassa kysytään kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan ja miksi tutkimukseen ryhdytään. Tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kohtelu on selvitystä vaativa tehtävä. Huomio kohdistetaan tiedonhankintatapoihin ja kun tutkimus kohdistuu ihmisiin, on selvitettävä miten henkilöiden suostumus hankitaan, mitä tietoa heille annetaan ja millaisia riskejä heidän osallistumiseensa sisältyy. Tutkimushenkilöille tulee olla avoin ja rehellinen ja varmistaa ymmärtääkö henkilö asian ja pysyykö hän tekemään omia päätöksiä ja suostumus on vapaaehtoista. Kaikessa ihmiseen kohdistuvassa tutkimustyössä tulee olla humaani ja kunnioittava kohtelu, anonyymisuuden takaaminen, luottamuksellisuus ja aineiston asianmukainen tallentaminen. Epärehellisyyttä tulee välttää tutkimustyön kaikissa osavaiheissa: toisten tekstiä ei plagioida, toisten tutkijoiden osuutta ei vähätellä, eikä itseään ja omia tutkimuksia tule plagioida eikä tuloksia seipitetä eikä yleistetä kritiikittömästi, raportointi ei saa olla harhaanjohtavaa tai puutteellista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 27 – 28.)

Etiikka tarkastelee asioita moraalisesta näkökulmasta ja ollaan kiinnostuneita siitä, mikä on väärin tai oikein, tuomittavaa tai hyväksyttävää, kiellettyä tai sallittua, pahaa tai hyvää. Edellytys on, että asioihin on olemassa moraalinen näkökulma. Moraali kuuluu

jokapäiväiseen elämään: rehellisyyttä pidetään hyvänä ja petollisuutta pahana. Moraali on empiirinen ilmiö, josta voidaan tehdä huomioita ja etiikalla tarkoitetaan moraalisiin kysymyksiin kohdistuvaa tutkimusta. Tieteen etiikalla tarkoitetaan yleensä niiden eettisten kysymysten tarkastelua, jotka nousevat esille tutkimuksen suorittamisen eri vaiheissa tai jotka liittyvät tutkittavan kohteen erityislaatuun. (Pietarinen & Launis 2002, 42-46.)

Tutkimuksessani olen huomionnut tutkimuksen tekemiseen liittyvät eettiset kysymykset. Olen opinnäytetyötä tehdessäni ollut tarkka ja huolellinen aineiston kokoamisessa, käsittelyssä ja raportoinnissa. Käyttämässäni aineistoissa on asianmukaiset lähdemerkinnät ja olen tehnyt opinnäytetyöni Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun antamien yleisten opinnäytetyöhjeiden mukaisesti sekä hyviä arvoja ja tapoja noudattaen. Opinnäytetyön eettisyyden varmistamiseksi olen säilyttänyt haastateltujen yksityisyyden eikä tutkimuksessani tule missään vaiheessa ilmi tunnistettavia henkilötietoja tai muitakaan tunnistetietoja.

Rovaniemi on suhteellisen pieni kaupunki, enkä ole halunnut ottaa sitä riskiä, että haastateltavien henkilöllisyydet olisivat vaarassa paljastua. Haastateltavat ovat tulleet vapaaehtoisesti haastateltavikseni, allekirjoittaneet suostumuksensa ja heille on kerrottu miten tulen käsittelemään haastattelumateriaalia. Tutkimuksen valmistuttua hävitän saamani materiaalin, niin ettei se joudu väärin käsiin missään vaiheessa.

Asiakassuhteen luottamuksellisuudesta ja vaitiolovelvollisuudesta huolehtiminen on haastattelijan työkokemuksen perintöä. Tutkimuksen alusta asti on ollut selvää yksityisyyden turvaaminen ja eettisyys.

5 KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA ASIAKKAIDEN PUHEIS- SA

Aineiston analyysiosuus rakentuu asiakkaiden itsensä kuntouttavasta työtoiminnasta esille nostamista asioista. Haastateltavilla oli takanaan pitkään jatkunut työttömyys ja lukuisat pätkätyöt sekä muita henkilökohtaisia ongelmia. Kumpikin on ollut työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajan asiakkuudessa ja kuntouttavassa työtoiminnassa noin kaksi vuotta. Kummallakaan haastatellulla ei ole ammattitutkintoa, he ovat noin neljäkymmentä vuotta vanhoja. Toisella haastatelluista oli harrastuksena musiikki sekä pienten novellien ja tarinoiden kirjoittaminen ja toisella eteenpäin vievänä tekijänä omat lapset. Työpaikkoja avoimilta markkinoilta ei ole löytynyt. Haastatellut kertoivat omat tarinansa, joista olen poiminut opinnäytetyöhöni asiat, jotka vastasivat tutkimuskysymykseen.

5.1 Asiakkaiden omat valinnat tuettuina

Asiakkaiden omien käsitysten ja toiminnan kunnioittaminen ja asiakaan mahdollisuus omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen missä aikataulussa ja missä järjestyksessä hänen asiassaan edetään ja asiallinen kohtelu kumpuavat asiakaslähtöisyydestä. Lisäksi toiminnan tulisi perustua yhdessä tekemiseen, avoimuuteen ja luottamukseen. (Rostila 2001, 39.)

Asiakaslähtöisyyttä voidaan kuvailla ihmisoikeus-, vapausoikeus- ja perusoikeusnäkökulmasta. Tällöin on erittäin tärkeää, että asiakkaan omat toivomukset ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja hänen arvokkuuden tunteensa säilyy, kun tehdään häntä koskevia päätöksiä. Merkitystä on sillä, että annetaan painoa asiakkaan tiedolliselle ja tunnevaltaiselle omaehtoisuudelle samoin kuin hänen vakaumukselleenkin. Asiakaslähtöisyyttä on myös se, että pyydetessä suostumusta asiakasta koskevien asioiden käsitteilyyn, kerrotaan tarkoin mihin hänen suostumuksensa antaa luvan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 2:4-8 §, hakupäivä 13.7.2013.)

”Oikeastaan päätin ite, että mitä haluan, niin sitte tuota tuethiin niissä omissa tavoitteissa ja annethiin vaihtoehtoja. Ite saapi päättää, että ei ollu niinku pakko

mihinkään. Että se oli niinkö hyvä. Joo, ja sitte oli semmonenki, että jos tuli muutoksia niin ko mie olin Romotkella niin jos tuli muutos jossaki, niin oli helppo vain soittaa ja ilmotta, että mitä nyt tehhään. Paras puhua rehellisesti. Katothiin sitte vain että miten voi tehdä että ei ole sillai jos on sovittu joku ja nimi on alla niin se on pakko tehdä sillälaila. Siinä on liikkumavara.” (H1)

”Ja vähän päästhiin etheenpäin ko oli sillai, että ei pakotettu mihinkään, vaan mulla oli omia ideoita, että missä tuota, pääsi niinkö etheenpäin ja ne kuunteli, että mitä mie itekki niinkö toivon. Vaikka vaihettiinki sitä suunnitelmaa, mut sitte se suunnitelma muuttui matkan varrella aina. Niin, niin sain mie itekki oman pään mukkaan tehdä.” (H1)

Haastateltava H1 piti erittäin tärkeänä sitä, että hän sai olla osallisena suunnittelussa ja siinä miten asiakkuus eteni, häntä kuunneltiin ja hänen ideansa otettiin avoimesti vastaan ja niitä tuettiin, mutta annettiin myös vaihtoehtoja. Haastateltava sai myös osittain toimia omien ideoidensa ja suunnitelmiensa mukaan. Haastateltava piti myös sitä erittäin tärkeänä, että mihinkään ei pakotettu ja muutoksiin suhtauduttiin avoimesti, jos vain itsekin oli rehellinen. Haastatteluista voi päätellä, että silloin kun ihminen on itse innostunut siitä mitä tekee, on motivaatiokin korkealla.

Itsemääräämisoikeus on ihmisoikeuksia ja ihmisarvoa toteuttavista eettisistä periaatteista keskeisin mutta myös samalla haasteellisin. Periaate vaatii kunnioittamaan yksioikaisesti asiakkaan oikeutta tehdä omat valintansa, edellyttäen ettei se ole uhkana muiden ihmisten oikeuksiin tai etuihin. (Raunio 2009, 95.)

Osallisuutta voidaan määritellä hyvinkin laajasti eri käsitteiden kautta. Osallisuuteen liitetään usein käsitteitä osallistuminen, osallistaminen ja vaikuttaminen. Vaikuttamisessa on kyse muutoksen tai jonkin vaikutuksen aikaansaamisesta. Vaikuttava osallistuminen kuvaa tärkeää osallistumiseen liittyvää mielekkyyden vaatimusta siitä, että osallistumisen on oltava vaikuttavaa ja se koetaan mielekkääksi. Osallisuudessa on kysymys kuulumisesta johonkin. Osallisuus merkitsee omakohtaisesta sitoutumisesta nousevaa vaikuttamista siihen miten asiat etenevät ja myös vastuun ottamista seurauksista. (Jelli järjestötietopalvelu, hakupäivä 4.7.2013.)

”Vaikka nyt on joutunu melkeinpä kuukausittain käymään tänä aikana kohta kahen vuoden aikana, niin se ei ole missään vaiheessa tökänny. Ja kaikki asiat mitä mulla on ollu hoijattavana täällä niin ne on hoijettu. Ja niinkö justiin sa siinä ajassa ko pitääki. Se on sujunu koko ajan hyvin, niin hyvin ko vaan

voi. Että ”sosiaaliohjaaja x” on kuunnellu minua kyllä ihan ehtottomasti. Se on niinkö aina ko mikä mulla on ollu se homma niin se on puitu, se on puitu läpi, käyty läpi.” (H2)

”Että, siinä hän sanoiki alussa, että puhuu tai niinkö ajattelee asiakasta ihmisenä eikä numerona ja on pitäny sanansa.” (H2)

”Mie oon saanu niin hyvän palvelun koko ajan, asiantuntevan palvelun ja vielä hyvän sillä lailla että ei tosiaan ole, minua ei ole pyöritetty niinkö numeroita pitkin tuolla. Vaan se on ollu koko ajan asiallista ja enemmänki -se kohtelu. Et tosiaan on otettu huomioon ihmisenä, niin sen oon kyllä huomannu.” (H2)

Kuten H2:n haastattelusta käy ilmi, on erittäin tärkeää, että asiakkaalle tulee tunne että häntä kuunnellaan aidosti, kohdellaan ihmisenä ja kohdataan ammattitaidolla ja asiallisesti. Myös se, että sosiaaliohjaaja oli pitänyt sanansa siinä, että hän ajattelee aina asiakasta, oli herättänyt luottamuksellisen asiakassuhteen.

Asiakkaat odottavat hyvältä palvelulta asiakaskeskeisyyttä, asiantuntevuutta ja ihmisläheisyyttä. Hyvältä asiakaspalvelijalta odotetaan inhimillisyyttä, yhteistyökykyä ja eläytymiskykyä. Hyvä palvelu merkitsee sitä, että asiakasta kohdellaan kunnioittavasti ajateltavana ja tuntevana ihmisenä. Asiakaspalvelijan toimintatapa vaikuttaa asiakkaan kokemuksiin. Se, että asiakas saa hyvää palvelua, edellyttää, että asiakasta kuullaan ja ymmärretään oikein. Hyvä palvelu lähtee asiakkaan tarpeista. (Malminen 1986, 36-44.)

5.2 Itseluottamuksen löytäminen

”Niin, niin on niinkö tullu sitä itseluottamusta mitä ei ole koskahan ennen ollu. Niin se on tullu niinkö sitä myöten ko on nyt niinku tajunnu, että kyllähän tässä osaa ja tekee. Eihän sitä turhaan taputella selälle, että jos jotaki hyvää tapautuu. Ennen sitä epäili aina että mitähän tuoki tuossa onnittelee, mutta nyt niinkö tietää, että kyllä se ihan ansiosta tulee. Että on huomannu, että nyt pystyy tekemään.” (H2)

H2 hyväksyi ja oivalsi, että ”kyllähän sitä osaa ja tekee ja selkään taputuksetkin tulevat ihan ansiosta”. H2 löysi itseluottamuksen, mitä hänellä ei koskaan aiemmin ollut, kuntouttavassa työtoiminnassaan saamien onnistumisien, palautteen ja myös sen kautta, että häntä on kuultu ja kannustettu.

”Mie uskon niinkö semmoseen että ko saa hyvää palautetta ja hyvää kohtelua niin sitä paljon helpommin vastaa samalla lailla sitte itekki siihen, että näin hän se niinku ihmisyyys toimii.” (H2)

Myönteinen palaute luo vuoropuhelua, se motivoi ja auttaa eteenpäin. Palaute luo vuoropuhelua. Hyvä palaute tulee antaa välittömästi ja siinä keskitytään onnistumisiin, mahdollisuuksien mukaan toimiviin puoliin ja kehuaan. Palautteella korostetaan asiakkaan omia ansioita muutoksen aikaansaamisessa. (Vilén ym. 2005, 132-133.) Haastattelusta käy ilmi, että asiakas on saanut hyvää palvelua ja palautetta. Hyvä palaute vuorostaan vaikuttaa motivaatioon ja itsetuntoon.

Jokaisella on joku käsitys itsestään. Yksilön itsetunto voi olla joko heikko tai vahva, riippuen siitä millaiseksi hän itse itsensä arvostaa. Itsetuntoa lisäävät myönteiset kokemukset ja saavutukset, ulkopuolisen arvostus ja arvonanto sekä laaja tietämys. Myös tunnustukset, oma menestys ja menestyksellinen yhteistyö kasvattavat itsetuntoa. Itsetunnon voimistaminen on jatkuvaa suunnan hakemista, tahtomista ja tekemistä sekä heikkouksien ja virheiden karsimista. (Heikkonen 1987, 38-39.)

”Niin, nyt on niinkö tilanne on se että koko ajan katon eteenpäin. Että ei sinne taakse vaikuta niinku vilkuilla. Vähän katon vain semmosena niinku hyvänä ja huonona esimerkkinä samaan aikaan että ei nuin vaan näin pitää toimia, niinku nyt nämä asiat menee... jos ajatellaan, että jos elän vaikka vielä toisen mokoman niin sen voi elääkki selvinpäin ja tehä erilailla asiat kokonaan. Ei tässä, ei mikään ole menny hukkaan.” (H2)

”Oon pelannu niinkö näillä nyt mitä on ollu ja se on vienyt koko ajan eteenpäin. On pikkuhiljaa rakentunu tässä nyt tämä kuvio ja mie oon ajatellu sen monta kertaa sillai että, että nyt se elämä niinku mulla on vasta alakanu. Että mie oon.. se on tavallaan menny hukkaan hirveä määrä, mutta jos mie niitä alakasin murehtimaan niin se ois virhe. Että pikemminki mie koitan nyt kattoo niin, että mie otan opiksi siitä, että ei enää näin. Eikä mulla ole mitään mie lenkiintoa palata siihen vanhaan systeemiin, koska näin tämä toimii. Koko elämä niinku kaikkienensa. Ja nyt kattoo tosiaan niinku kirkkain silmin eteenpäin sitä hommaa ja ajattelee joka asian niinkö pikemminki että – joo, ko ennen lähti aina että -ei. Että mitä se vaikuttaa, ko ei se kuitenkaan se oli aina semmosta se ajattelutapa.” (H2)

”Mie sanon sitä, että ei kannata koskaan aliarvioija eikä, eikä niinku ottaa semmosta kantaa että; jaa tyypin ja jaa työkkäriin ja jaa romotkelle esimerkiks, että ei niinku ei kannata kattoo sillälaila koska siitä seuraa yllättävän paljon hyvää jos ihminen vaan itte haluaa.” (H2)

H2 oli päättänyt katsoa elämässä eteenpäin ja ottaa tehdyistä virheistä oppia, mutta ei katua, kuten hän sanoo, ettei mikään ole mennyt hukkaan. H2 oli päättänyt muuttaa elämänsä parempaan, päihteettömään suuntaan, ja elää eri tavalla kuin mitä hän tähän saakka oli elänyt, koska elämää oli edessä vielä paljon. H2 oli huomannut myös sen, että kun elämää katsoo positiivisesti niin saa yllättävän paljon hyvää. Kaikki lähtee ihmisestä itsestä.

Vaikka itsetunto kehittyy pääasiassa lapsuudessa ja kehitysvuosina ei itsetuntoa ole aikuisiässäkään myöhäistä parantaa. Pelkästään suhtautumalla positiivisesti asioihin ja päättämällä, että elämä on mukavaa ja että olen riittävän hyvä, voi aikuinen vaikuttaa ratkaisevasti siihen mitä hänen ajatuksissaan liikkuu ja siitä seuraa se, miltä hänestä tuntuu. (Keltikangas-Järvinen 1994, 243.)

Itsetuntoa on se, miten paljon hyviä asioita ja ominaisuuksia ihminen itsessään näkee. Silloin kun ihmisen minäkäsityksessä ovat positiiviset ominaisuudet voitolla, on ihmisellä silloin hyvä itsetunto. Hyvän itsetunnon omaavan ihmisen minäkuva on totuudenmukainen ja hän myöntää ja tietää myös heikkoutensa. Itsetuntoa voisi nimittää myös itsearvostukseksi. Itsearvostus on sitä, että ihminen ei anna loukata itseään ja pitää kiinni oikeuksistaan ja osaa olla tyytyväinen omiin suorituksiinsa. Itsetunto on oman elämän näkemistä arvokkaana ja ainutkertaisena. Itsetunto on myös kykyä arvostaa muita ihmisiä ja epäonnistumisien ja pettymysten sietämistä. (Keltikangas-Järvinen 1994, 17-23.)

Aikuisen ihmisen itsetuntoa voi nakertaa esimerkiksi työttömyys. Suomalaisessa kulttuurissa työ on arvostettua. Kun sitten ihminen jää työttömäksi tulevat pätemättömyyden, syyllisyyden ja häpeäntunteet. Työttömyyden kohdatessa itsetunto-ongelmat saattavat olla jopa toimeentulo-ongelmia vakavammat. (Keltikangas-Järvinen 1994, 225.)

Onnistuminen merkitsee asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Toistuvasti onnistunut luottaa itseensä, kohtelee ympäristöään kunnioittavasti ja on tietoinen tekemisistään ja tavoitteistaan. Hän tekee parhaansa rohkeudella ja antaa ja saa vastavuoroisesti palveluja. Onnistumisesta oppii enemmän kuin epäonnistumisesta. Hyvä pyritään toistamaan sellaisenaan tai jopa parempanakin. (Heikkonen 1987, 143.)

5.3 Asiakkaan oma asenne

Asenne on tahtokysymys, muutos ei synny itsestään vaan sitä on haluttava. Vanhat asenteet joutuvat murrokseen itsetunnon kohentuessa. On opittava eroon siitä, mitä ennen ajatteli itsestään ja millaisena itsensä koki. Kasvaminen eroon vuosien kielteisistä viesteistä voi olla jopa koko elämänikäinen prosessi. Se ei ole helppoa, mutta kylläkin mahdollista. (Heikkonen 1987, 131.)

”Että se on omasta asenteesta kiinni se, että jos homma ei meinaa niinku toimia. Ettäkö itte on lähtenyt sillä lailla liikkeelle, että, että niinku avoimin mielin, positiivisesti niin se toimii. Mutta se on tosiaan hyvin paljon omasta asenteesta kiinni.” (H2)

”Että omatoimisuushan se on se mikä vaikuttaa. Että jos on passiivinen eikä halua mihinkään, niin eihän sitä voi kettään pakottaa. Niin silloinhan se on hankalaa.” (H1)

Kummankin haastatellun mielestä asiakkaan oma asenne ja omatoimisuus ovat tärkeitä, jotta asiat lähtisivät etenemään toivottuun suuntaan ja asetettuja tavoitteita pystyisi saavuttamaan.

”Moon ite ollu aina innostunu, mutta tietenkä, että työvoimatoimistossa se .. tuo mikä on tuolla alhaalla, niin siellähän vain uusitaan aina se seuraava aika. Sitte siinä ei ole niillä ei ole niinkö mahdollisuuksia antaa niin paljon niinkö tässä oli että niin tuota nää pystyi vaan antaa työelämänvalmennusta tai sitten tuota joku työharjottelupaikka tai joku tämmönen. Tässä oli niinkö että Romotkelle pääsee ja tämmösiä kaikkia. Sai sen yheksän euron kulukorvauksen ja ruoka rahan.. ruuan, et se nyt oli, semmosia mahdollisuuksia..” (H1)

H1 näkee esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan pääsyn ja muutkin etuudet positiivisena ja kuntouttavan työtoiminnan mahdollisuutena, eli hyvänä asiana. H1 on oman kertoman mukaan aina ollut innostunut ja piti negatiivisena puolena sitä, että työ- ja elinkeinotoimistolla ei ollut antaa hänelle niin paljon eri mahdollisuuksia kuin työvoiman palvelukeskuksella oli ja siksikin oli hyvin tyytyväinen työvoiman palvelukeskuksen hänelle tarjoamiin vaihtoehtoihin.

Asenne on suhteellisen pysyvä ja johdonmukainen tapa suhtautua tiettyyn asiaan. Asenteet ilmaisevat peitellysti tai avoimesti ihmisen positiivisesti tai negatiivisesti arvostavia

reaktioita johonkin tilanteeseen, objektiin tai henkilöön. Myös mielenkiinto on suhteellisen pysyvä ja vakaa mieltymys mm. tiettyyn toimintaan. (Ruohotie 1998, 143.)

5.4 Elämään suuntaa motivaatiosta

”Mie en ole koskhaan oikeastaan soittanu työpaikkaan mie oon tuota ite menny paikanpäälle ja kysynyt sitte että onko töitä. Jos oon nähny ilmoutusta, että ne hakkee tuota en oo turhaan hakenu vaan sitte menny ite niinku paikanpäälle.” (H1)

”Niinku X- liikkeessäki se työharjoittelupaikka niin Tarjaa pommitin monta kertaa muttako se oli aina niin varattu, sitten se sanoi, että hänen on pakko nähäkkö sie olet niin innokas. Menin sinne, niin se samalla istumalla teki sen työharjoittelusopimuksen.” (H1)

Haastateltava kiinnitti puheessaan huomiota työharjoittelupaikan hakemiseen ja saamiseen. Hän pohti puheessaan sitä, miten hän oli onnistunut itse saamaan harjoittelupaikan. Näyttäisi siltä, että motivaatio työharjoittelupaikan hakemisessa on haastateltavan mielestä keskeinen asia. Motivaatio työharjoittelupaikan hakemisessa ja saamiseksi tiettyllä, haastateltavan hyväksi kokemalla menetelmällä, näyttäytyivät puheessa toisiaan tukevinä asioina.

Työelämäosallisuutta edistävissä palveluissa asiakkaan motivaatiolla on palveluiden vaikuttavuuden kannalta erittäin suuri merkitys. Motivaatiota parantaa se, että asiakas kokee voitavansa itse vaikuttaa suunnitelmaansa ja sen toteuttamiseen. Asiakas on melkein aina oman tilanteensa paras asiantuntija. Asiakkaalla on toisaalta velvollisuus olla aktiivinen oman elämänsä suhteen ja parhaan kykynsä mukaan pyrkiä parantamaan elämäntilannettaan sekä hyödyntämään hänelle tarjottuja mahdollisuuksia. (Ilmonen ym. 2011, 35.)

”Ja sen lisäksi sitten ko minut ohjattiin tuonne Romotkelle siihen kuntouttavaan työtoimintaan, missä nyt yhtä jaksosesti olin viimevuojen 2012 heinäkuun alusta olin tuohon vappuaattoon saakka niin, niin se on ollu pelkästään positiivinen kokemus. Että siitä löytyi sitä kautta työ mistä mie tykkään hirveästi, että asia kas palvelu ja autoilu, mitkä on minun melkein lempihommia, niin ne yhistyy siinä. Ja sitten siinä pitää olla huolellinen ja tarkka, täsmällinen, jotka niinkö sitten sopii minun luonteeseen.” (H2)

”Niin siitä löytyi niinkö ohimennen sitten, semmosena isona plussana tam

*mönen ura mulle, että nythän olen sitten päässy tuohon kuntouttavan taval-
laan läpikäytyä. Kuntoutunu niin hyvään kuntoon, että nyt alotin oppisopimuk-
sen sitte 21. toukokuuta eli tässä 9.. 8-9 päivää sitte, pari viikkoa sitten niin. Se
sama homma jatkuu ja oppisopimuksella sitten vielä opiskelen siinä samalla
autonkuljettajaksi ja saan tuon C-kortin, C-ajokortin.” (H2)*

*”Että siinä on niinku seuraavat kaks vuotta on sitten selvä peli, että mitä mie
teen ja minne mie meen ja toimeentuloki on siinä sivussa sitten niinku taattu.
Että nyt on kaks vuotta säännöllisyyttä eessä. Mikä on hieno juttu.” (H2)*

Kun asiakas on tarpeeksi motivoitunut toimimaan, niin asiat etenevät oikeaan suuntaan. H2:n asiakkuuden aikana tapahtui monia hyviä asioita, kuten kuntouttavan työtoimin-
nan ja päihteettömyyden ansiosta hän löysi autonkuljettajan ammatin, johon nyt opiske-
lee oppisopimuskoulutuksella. Myös päihteettömyys, itsensä löytäminen ja toipuminen
motivoivat haastateltua haluamaan tekemään erilaisia asioita.

*”Koska minun elämäntilannehan ennen ko tulin Rovaniemelle niin ja vielä
vähän aikaa sen jälkeenki oli sitä mulla oli alkoholin liikakäyttö tosi vahvasti
ongelmana, että se ei ollu mitään lasten katottavaa se touhu. Se oli, se oli hyvin
paha nakki ja siitä ei niinku päässy ei sitten millään irti. Kunnes sitte tuossa va-
jaa puolitoista vuotta sitten mie vaan yks kerta päätin, ihan hullunlailla huma-
lassa silloinki, mutta minä vain päätin, että nyt riittää, että ei tämä ole tämän
arvosta. Niin sitä kautta on sitten lähteny motivaatio tulemaan, että on halunnu
alkaa tekemään asioita. Siitähän meni semmonen puolivuotta kun mie alotin
tuon kuntouttavan. Että siinä oli vähän niinkö semmosta ole mistä ja ittensä ha-
kemista ja toipumista ja nuin että sittekkö oli tarpeeksi hy vässä kunnossa, että
saattoi alottaa pikkuhiljaa kolme päivää viikossa, sitte neljä päivää viikossa ja
lopulta täyttä viien päivän viikkoa tekemään. Niin, niin ilmanmuutahan se ko-
hentuminen tässä kaikessa on se että minä älysin heittää sen alkoholin
pois.”(H2)*

*”Se oli aina ennen se ongelma esimerkiksi alkoholin kanssa, että jos niinku, jos
niinku tiesi vaikka, että on tulossa rankka päivä töissä tai jotaki inhottavaa tai
jotaki semmosta, niin se oli äkkiä niinku oikotie siitä, että enhän minä mihin
kään töihin lähe, että minä katon onko täällä yhtään olutta ja jos ei ole niin
mie menen kaljakauppaan. Ja se meni sitä rataa, että koska ei ollu mitähän
omaa semmosta motivaatiota eikä tahtoa, niin, niin kyllä se on oltava, ees
jonkun lainen.” (H2)*

Motivaatio on alun perin johdettu latinalaisesta sanasta *movere*, joka merkitsee liikku-
mista. Motivaation kantasana on *motiivi*. Motiivit virittävät ja ylläpitävät ihmisen ylei-
sen käyttäytymisen suuntaa. Motivaatiolla tarkoitetaan motiivien aikaansaamaa tilaa.
Motivaatiota voidaan luonnehtia kolmella ominaisuudella: vireys, suunta ja systeemi-

orientoituminen. Vireys viittaa yksilön energiavoimaan, joka ajaa ihmistä käyttäytymään tietyllä tavalla. Suunta viittaa toiminnan päämääräsuuntautuneisuuteen, eli ihmisen käyttäytyminen on suunnattu jotakin kohti. Systemiorientoituminen viittaa ihmisessä ja hänen ympäristössään oleviin voimiin, jotka palauteprosessin kautta voivat vahvistaa energian suuntaa ja tarpeen intensiteettiä. (Ruohotie 1998, 36-37.)

Motivaatiota on sekä sisäistä että ulkoista. Sisäiselle motivaatiolle on ominaista, että motivaatio on sisäisesti välittynyt tai että syyt käyttäytymiseen ovat sisäisiä. Sisäinen motivaatio on yhteydessä ylimmän asteen tarpeiden tyydytykseen, itsensä toteuttamisen ja kehittämisen tarpeet. Ulkoinen motivaatio on riippuvainen ympäristöstään. Tavallisesti ulkoiset palkkiot tyydyttävät alemman asteen tarpeita, kuten turvallisuuden tai yhteenkuuluvuuden tarpeita. (Ruohotie 1998, 38.)

Motivaatio on tilannesidonnainen ja luonteeltaan dynaaminen ja se voi myös vaihdella tilanteesta toiseen. Tällöin puhutaan tilannemotivaatiosta. Yleismotivaatiosta puhuttaessa korostuu vireyden ja suunnan lisäksi käyttäytymisen pysyvyys. Tilannemotivaatio on riippuvainen yleismotivaatiosta. Termi ”yleismotivaatio” on nähty joskus asenteen synonyymina. Asenne vaikuttaa enemmän toiminnan laatuun ja motivaatio vaikuttaa siihen, millä vireydellä toiminta tehdään. Motivaatio viittaa ihmisen psyykkiseen tilaan, joka määrää, millä aktiivisuudella hän toimii ja mihin hänen mielenkiintonsa suuntautuu. (Ruohotie 1998, 41-42.)

”No sitte tämä, että.. että sehän pittää vain niinkö uskaltaa rohkeasti yrittää kun ei ole mittään menetettävääkään, että jos on työmarkkinatuellaki niin ei sitä voi alemmas mennä. On vain yks suunta - ylöspäin.” (H1)

Mitä motivoituneempi ihminen on tavoitteiden saavuttamisessa, sitä todennäköisempää on että ne myös saavuttaa. Motivaatio riippuu kahdesta tekijästä: siitä miten kovasti halua saavuttaa tavoitteet ja miten vahvasti uskoo onnistumiseen. Motivaatio = halu + usko. Jos haluaa kovasti ja uskoo vakaasti siihen, että voi onnistua, on ihminen silloin hyvin motivoitunut. (Furman & Ahola 1999, 17.) Kuten H1 haastattelussa sanoo, pitää rohkeasti yrittää ja motivaationa on halu ja tahto päästä ylöspäin, eteenpäin elämässä.

6 ITSEMÄÄRÄYTYMISTEORIA

Ryan ja Deci nostavat itsemääräytymisteoriassaan ihmismotivaation keskiöön kolme tekijää: pystyvyyden, suhteen muihin ja itsenäisyyden. Pystyvyys liittyy tekemiseen ja työskentelyyn, suhde muihin tarkoittaa sitä, että koet syvällisiä ihmissuhteita ja kokemuksia siitä, että toiminta ei ole merkityksellistä vain sinulle itselle ja itsenäisyys on sitä, että pystyt tekemään mitä itse haluat. (Järvilehto, 2013.) Kuten tutkimuksestani ilmeni haastatelluista toinen H2, koki kuntouttavassa työtoiminnassa pystyvyyttä ja itsenäisyyttä.

Itsemääräytymisteoriaan perustuva tutkimus pyrkii selvittämään minkälaiset tilanteet vahvistavat ja minkälaiset heikentävät ihmisen psyykkistä hyvinvointia ja sisäistä motivaatiota. Tutkimustulosten perusteella on pystytty tunnistamaan kolme tarvetta, jotka tyydyttyessään parantavat ihmisen henkistä hyvinvointia ja vahvistavat sisäistä motivaatiota. Nämä kolme tarvetta ovat yhteenkuuluvuus, itsenäisyys ja pätevyys. Perustarpeiden tyydyttäminen lisää hyvinvointia ja motivaatiota ja tyydyttämättä jääminen heikentää niitä. (Ryan & Deci 2000, 68-78.)

Itsemääräytymisteoria eli SDT Self-Determination Theory on empiriaan perustuva teoria ihmisen kehityksestä, hyvinvoinnista ja motivaatiosta, keskittyen motivaation laatuun. Itsemääräytymisteoria edustaa sisältöteorioita siinä mielessä, että tarpeet ja niiden täytyminen nähdään teoriassa keskeisenä motivaation vaikuttavana tekijänä. Teoria korostaa ympäristön ja tilanteen merkitystä ja siten edustaa sosiaalisempaa näkökulmaa motivaation tutkimisessa, kuin perinteiset teoriat. Perusajatus on tutkia psykologisia tarpeita ja sisäisiä kasvutaipumuksia, jotka ovat perustana persoonallisuuden ja motivaation yhdentymiselle. Itsemääräytymisteoria on nykyisin yksi suosituimmista motivaatio-teorioista. (Ryan ym. 2000, 68-78.)

Teoria jakaa motivaation laadullisesti kuuteen eri tyyppiin, jotka ovat seuraavanlaisia: Amotivaatio, joka tarkoittaa täydellistä haluttomuutta toimintaan ja käytöksestä puuttuu tavoitteellisuus. Amotivaatio on seurausta siitä, että henkilö ei arvosta toimintaa, ei usko toiminnan tulosten olevan hänen haluamiaan eikä koe olevansa kykenevä suoriutumaan siitä. (Ryan ym. 2000, 68-78.) Luulen, että myös kuntouttavassa työtoiminnassa voidaan

törmätä silloin tällöin asiakkaaseen, jolla on täydellinen haluttomuus toimintaan. Siinä tapauksessa sosiaaliohjaaja on avainasemassa asiakkaan motivoimisessa.

Ulkoinen motivaatio ei varsinaisesti ole teorian mukaan oma tyyppinsä, vaan se on neljän laadullisesti erilaisen motivaatiotyypin kokonaisuus. Ulkoinen motivaatio on ylä-taso, joka pitää sisällään neljä motivaatiotyyppiä, jotka ovat ulkoinen säätely, sisäistetty säätely, samaistettu säätely ja integroitu säätely, jotka tiivistän seuraavaksi. (Ryan ym. 2000, 68-78.)

Ulkoisen säätelyn päämääränä on suorittaa ulkopuolelta tullut vaatimus ja saada sen seurauksena palkkio, palkkio ja/tai vain välttää jokin rangaistus. Ulkoisesti säädely toiminta koetaan kontrolloituna. Sisäistetyn säätelyn tasolla ihmiset toimivat syyllisyyden tai vihan välttämiseksi tai vain vahvistaakseen minäkuvaa. Samaistettu säätely, kun henkilö on näin motivoitunut hän kokee asian merkitykselliseksi itselleen ja arvostaa toiminnan päämäärää. Tässä vaiheessa arvot ja tavoitteet ovat tulleet tärkeiksi. Ulkoisen motivaation neljäs taso on integroitu säätely, joka ilmenee silloin kun toiminnan säätely liittyy ihmisen minuuteen. Ihmisen toiminta on itseohjattua eikä ole enää vain ulkoisesti motivoitunutta. Koska ulkoisesti motivoivat tehtävät eivät ole kiinnostavia, on perimmäinen syy niiden suorittamiseen joko matkiminen, arvostuksen saaminen tai toimintaan saatava kehoitus. Sellaiset tehtävät, joihin ihminen kokee olevansa pätevä ja joita muut arvostavat, sisäistetään helposti. Itsenäisyyden kokeminen edesauttaa sisäistämistä ja on yksi osatekijä. (Ryan ym. 2000, 68-78.)

Ulkoisen ja sisäisen motivaation eroavaisuus on siinä, että jo pelkkä toiminta itsessään on nautinnollista ja kiinnostavaa ilman varsinaista päämäärää. Motivaatio on kuin jatku-mo, joka lisääntyy ja vähenee itsenäisyyden tunteen muuttumisen mukaan. Sisäisessä motivaatiossa ihminen on aidosti kiinnostunut tehtävästä ja nauttii siitä. Kuhunkin tyyppiin vaikuttaa myös se millaiset olosuhteet tehtävän suorittamistilanteessa ovat. (Ryan ym. 2000, 68-78.) Tutkimukseeni haastatellut olivat molemmat sisäisesti motivoituneet eli olivat aidosti kiinnostuneita kuntouttavasta työtoiminnasta ja nauttivat asioista, joita he olivat kuntouttavan työtoiminnan kautta saaneet.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän tutkimuksen olennaisin asia oli kuntouttavan työtoiminnan asiakas ja hänen näkemyksensä. Asiakkaiden kokemukset ja näkemykset kuntouttavasta työtoiminnasta ovat mielestäni arvokasta tietoa esimerkiksi työn kehittämisen kannalta. Kuntouttavaa työtoimintaa voitaisiin edelleen kehittää vastaamaan vielä paremmin asiakkaiden tarpeita ja toiveita, jos asiakkaiden mielipiteitä kuultaisiin yhä enemmän. Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää asiakkaiden näkökulmia kuntouttavasta työtoiminnasta sekä siitä, mitä asiakkaat itse pitivät tärkeinä suunnitelmien laatimisen ja tavoitteidensa saavuttamisen kannalta.

Haastattelujen ja johtopäätösten avulla saatiin asiakkaiden näkökulmat näkyviksi ja vastaus tutkimuskysymykseen. Tutkimuksessani tuli esiin, että kuntouttava työtoiminta onnistuu ja vie asiakkaan elämää eteenpäin kohti asetettuja tavoitteita, jos asiakkaalla on oikea asenne ja ajoitus on oikea ja asiakkaan elämäntilanteeseen sopiva. Tärkeää on myös se, että asiakkaan omia valintoja ja omatoimisuutta tuetaan ja hän tulee kuulluksi, on tasa-arvoinen, saa olla osallisena suunnitelmissa ja hänelle annetaan rakentavaa palautetta. Ja näissä asioissa on sosiaaliohjaajalla suuri rooli. Edellä mainittujen asioiden avulla asiakkaan motivaatio ja itsetunto paranevat ja heidän on helpompaa toimia suunnitelmien mukaisesti ja he myös sitoutuvat paremmin suunnitelmiin, kun saavat itse olla mukana niitä laatimassa. Ja kun tarkastellaan asiakkaiden motivaatiota Decin ja Ryanin itsemääräytymisteorian mukaan, olivat molemmat haastatellut sisäisesti motivoituneita osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan, he olivat innokkaita ja halusivat saavuttaa asettamansa tavoitteet. Täysin vailla motivaatiota olevan asiakkaan ei ole järkevää aloittaa kuntouttavaa työtoimintaa. Tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että kaikki lähtee asiakkaasta itsestään ja hänen omasta motivaatiostaan.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut mielenkiintoinen, opettavainen ja haasteellinen kokemus. Sen työstäminen oli antoisaa. Sain paljon uutta tietoa sosiaaliohjaajan työstä, kuntouttavasta työtoiminnasta sekä ennen kaikkea siitä, mitä mieltä asiakkaat ovat kuntouttavasta työtoiminnasta ja mitä vaaditaan asiakkaalta itseltään, että kuntouttava työtoiminta veisi eteenpäin.

Työvoiman palvelukeskuksen sosiaalihojauksessa suoritettu työharjoittelu oli jo antanut minulle käytännön kosketuksen kuntouttavaan työtoimintaan, joka puolestaan innoitti minut tekemään opinnäytetyöni kuntouttavasta työtoiminnasta, asiakkaan näkökulmasta. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on parantaa asiakkaan työllistymismahdollisuuksia avoimille työmarkkinoille tai muihin työvoimahallinnon aktiivitoimenpiteisiin. Haastateltujen kohdalla kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet olivat osittain täyttyneet.

Luhtaselan (2009) mielestä olisi tärkeää tarkemmin tutkia mikä merkitys kuntouttavalla työtoiminnalla on objektiiviselle hyvinvoinnille, asiakkaan itse koetulle subjektiiviselle hyvinvoinnille ja mitä tarpeita kuntouttava työtoiminta tyydyttää. Lisätutkimuksen avulla voisi tuoda esiin kuntouttavan työtoiminnan merkitys aktivointitoimenpidettä laajempaan hyvinvointia lisäävänä toimintana. (Luhtasela 2009, 79.)

Leena Luhtasela (2009) on tutkimuksessaan selvittänyt osallisuuden rakentumista kuntouttavassa työtoiminnassa. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneet toivat haastatelussa esiin toiminnan mukanaan tuomia merkityksiä elämälleen: kuntouttava työtoiminta rytmittää arkea, työ koetaan mielekkääksi, työyhteisö tukee osallistujaa, työ lisää osaamista, etuudet kohentavat hieman elintasoja ja osallistuja kokee aktivoituvansa suhteessa omaan elämäänsä. Tutkimuksen mukaan kuntouttava työtoiminta ei kuitenkaan välittömästi poista elämän suuria ongelmia kuten riippuvuutta sosiaalietuuksista, velkakierrettä ja palkkatyön puutetta. (Luhtasela 2009, 126-127.)

Mielestäni nämä kaksi tapausta antavat hyvän esimerkin siitä, että kuntouttavaa työtoimintaa kannattaa ensisijaisesti tarjota asiakkaille, joilla on motivaatiota, innostusta, oma-aloitteisuutta sekä vähän etukäteen jo mietittynä sitä mitä he haluaisivat tulevaisuudessa tehdä. Mikäli asiakkaalla on akuutti päihde- tai mielenterveysongelma, ei kuntouttava työtoiminta ole silloin oikea vaihtoehto. Asiakas itse parhaiten tietää myös milloin aika on oikea. Asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija. Ketään ei voi pakottaa, toki sosiaalihojaaja voi yrittää motivoida, mutta kuten tutkimus osoittaa, asiakas haluaa itse päättää mitä, miten ja milloin tekee.

Case-tutkimuksen perusteella ei asioita voida yleistää (Järvinen ym. 1996,55). Tutkimukseen osallistuneille kuntouttavalla työtoiminnalla oli ollut molemmille haastatelluil-

le merkittävä positiivinen vaikutus. Kummankin haastateltavan tilanne oli kahden vuoden asiakkuuden aikana mennyt eteenpäin ja parempaan suuntaan. Kummallakaan haastatelluista ei ollut aiempaa ammattitutkintoa ja takanaan vain lyhytaikaisia työsuhteita.

Tutkimukseen osallistuneet toivat ilmi tyytyväisyytensä kuntouttavan työtoiminnan tarjoamiin monipuolisiin toimintoihin ja palveluihin. Molemmat haastatellut olivat aktiivisia ja innostuneita ja he kokivat tärkeäksi sen, että heitä kuultiin ja heidän ideansa otettiin vastaan ja niitä tuettiin, jos ja kun ne olivat realistisia. Molemmat haastateltavat olivat sitä mieltä, että oma motivaatio oli kaikista ratkaisevinta, jotta kuntouttava työtoiminta onnistuisi ja veisi eteenpäin kohti tavoitteita.

Ala-Kauhaluoman 2004, ym. tutkimuksen mukaan kuntouttava työtoiminta on koettu hyödylliseksi ja 73 % osallistujista ilmoitti kuntouttavan työtoimintajakson olleen erittäin tai melko hyödyllinen. Toimintaan osallistuneista 73 % katsoi ettei kuntouttavaan työtoimintaan ole liittynyt mitään ongelmia. Tutkimuksen mukaan kuntouttavalta työtoiminnalta odotettiin suurempaa monipuolisuutta ja sitä, että se palvelisi paremmin osaa-mista. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 142.) Tutkimuksessani kumpikaan haastateltava ei ottanut puheeksi, että he olisivat kaivanneet monipuolisempaa tarjontaa vaan he olivat tyytyväisiä tarjottuihin vaihtoehtoihin ja toinen oli löytänyt kuntouttavasta työtoiminnasta ammatin, johon hän nyt sai oppisopimuksella opiskella.

Toinen haastatelluista oli löytänyt asiakkuuden aikana itsetunnon, jota hänellä ei ollut oman kertoman mukaan koskaan ennen ollut. Hänen kohdallaan asiakkuuden oikea-aikaisuus oli toteutunut eli hän pääsi kuntouttavaan työtoimintaan mukaan juuri oikeaan aikaan, kun hän oli itsekin valmis elämänmuutokseen, motivaatio oli myös itsestään lähtöisin. Viranomaiset ja ystävät olivat koko asiakkuuden aikana kannustavia, myös sosiaaliohjaajan työskentelytapa oli ollut asiakkaan mielestä vaikuttanut siihen, että asiat etenivät parempaan suuntaan.

Leena Luhtaselan (2009) tutkimuksessa asiakkaat kokivat työntekijän käyttävän ylivaltaa aktivointisuunnitelman yhteydessä (Luhtasela 2009, 128). Omassa tutkimuksessani kumpikaan haastatelluista ei tuonut esiin, että heidän asioissaan työntekijä olisi käyttänyt missään vaiheessa ylivaltaa vaan päinvastoin heidät oli kohdattu ihmisenä.

Pollari & Ylläsjärven 2008 tekemän tutkimuksen mukaan heidän kaikkien haastateltujen mukaan kuntouttava työtoiminta on ollut sellaisenaan riittävä ja hyvä palvelu. Työllistyminen avoimille työmarkkinoille ei tutkimustulosten mukaan näyttäisi olevan kovinkaan realistista. Tutkimusryhmästä kukaan ei ollut työllistynyt pitempiaikaisesti avoimille työmarkkinoille eikä myöskään työvoimahallinnon kautta ollut löytynyt avoimia työpaikkoja työtoimintaan osallistuneille. Tutkimusryhmästä kolme henkilöä oli työllistynyt avoimille työmarkkinoille lyhyeksi aikaa ja työsuhteiden kestot olivat yhdestä kolmeen kuukautta. Lyhyiden työsuhteiden jälkeen jokainen oli jäänyt jälleen työttömiksi. (Pollari & Ylläsjärvi 2008, 54-55.)

Leena Luhtaselan (2009) tutkimuksen mukaan kuntouttavaan työtoimintaan osallistujat kokivat turvattomuutta suhteessa jatkotilanteeseensa; mitä kuntouttavan työtoiminnan jälkeen tapahtuu ja kauhanko saan olla täällä (Luhtasela 2009, 127). Myös omassa tutkimuksessani asiakas joka oli aloittanut oppisopimuskoulutuksen oli helpottunut siitä, että hän tietää mitä tekee seuraavat kaksi vuotta.

”Että nyt on kaks vuotta säännöllisyyttä eessä. Mikä on hieno juttu. ” (H2)

Haastatelluilla henkilöillä oli avoimen haastattelun antama mahdollisuus kertoa myös negatiivisia asioita kuntouttavasta työtoiminnasta ja asiakkuudesta, mutta niitä ei kummankaan haastattelun puheista tullut esiin. Valikoituivatko haastateltaviksi ihmiset, jotka olivat onnistuneet kuntouttavassa työtoiminnassa ja halusivat jakaa tarinansa myös muille? Jäin myös pohtimaan syytä siihen, että haastatteluun suostuneet olivat molemmat miehiä ja miksi nainen kieltäytyi haastattelusta.

Tutkimuksen jälkeen minulle jäi se tunne, että haastattelemani asiakkaat olivat onnistuneita asiakkuuksissaan. He olivat saaneet sekä työvoiman palvelukeskuksesta että kuntouttavasta työtoiminnasta asiantuntevaa ohjausta ja palvelua ja molemmat olivat positiivisesti ja innolla mukana olleet kuntouttavassa työtoiminnassa ja siitä oli molemmille ollut pelkästään hyötyä.

Tämän tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkimuksen toistettavuus. Haastattelut ovat tarkistettavissa ja tutkimuksesta tehty analyysi on mahdollista toistaa toisen tutkijan tekemänä. Tutkimuksessa ei ole muutettu haastateltavien puheita vaan olen pysynyt aineis-

ton antamassa muodossa. Johtopäätökset nousevat analyysistä ja haastateltavien puhe on ollut johtopäätösten lähde.

Tämän tutkimuksen jälkeen olisi kiinnostavaa selvittää tutkimuksessa mukana olleiden henkilöiden tilanne muutaman vuoden kuluttua. Olisi kiinnostavaa tietää mitä haastatelluille kuuluu parin vuoden kuluttua, saiko toinen oppisopimuksen kautta ammatin ja saiko toinen pysyvän työpaikan. Kiinnostavaa olisi myös haastatella asiakkaita joiden kohdalla kuntouttava työtoiminta ei ole onnistunut eli tutkia asiakkaiden näkökulmasta epäonnistumisien syitä.

Tutkimustani voisi käyttää esimerkiksi sosiaaliohjaajan työn tukena, kun suunnitellaan kuka hyötyisi eniten kuntouttavasta työtoiminnasta ja minkälaisessa elämäntilanteessa olevaa asiakasta kuntouttava työtoiminta palvelee parhaiten sekä myös tilanteessa jolloin laaditaan ja tarkistetaan asiakkaiden kanssa erilaisia suunnitelmia.

Pohdintaa omasta tutkimusmatkasta

Opinnäytetyön työstämisen aloitin innolla ja odottavin mielin, mutta myös pelolla, koska jouduin tekemään opinnäytetyöni yksin. Olin kaksi vuotta kuullut opettajien puhuvan opinnäytetyöstä ja kuinka paljon se vaatii opiskelijalta. Jännitti myös se, että osaisinkohan viittauksiin ja lähteisiin pisteet, pilkut ja sulut kirjoittaa oikeaan kohtaan. Ryhdyin kuitenkin rivakasti toimeen, lukien erilaisia opinnäytetöitä, lukuisia opuksia ja opinnäytetyöopasta, joka oli minulle kuin raamattu ja navigaattori.

2013 maaliskuussa laadin ideapaperin, huhtikuussa tein tutkimussuunnitelman, jonka ohjaajat hyväksyivät ja toivottivat onnea valitsemalleni tielle. Huhtikuussa hain tutkimusluvan, toukokuussa tein haastattelut, kesäkuussa aloitin litteroinnit ja opinnäytetyön kirjoittamisen. Olen pitänyt koko opinnäytetyöprosessin ajan omaa päiväkirjaa ajatuksistani, elämäntilanteistani ja opinnäytetyön etenemisestä. Päiväkirja on auttanut minua hyvin eri vaiheiden muistamisessa ja opinnäytetyön kokoamisessa.

Oli mielenkiintoista kuulla asiakkaiden näkökulmat heidän itsensä kertomina. Haastattelujen aikana olin liikuttunut siitä, että miten avoimia ja luottavaisia haastateltavat olivat, miten hienoja tarinoita he olivat valmiit jakamaan kanssani. Olin myös hyvin iloinen sii-

tä kuinka hienosti he olivat tarinansa valmistelleet etukäteen. Haastatellut asiakkaat olivat minun mielestäni sankareita molemmat. Pohdin myös, että ihminen voi selviytyä mistä vaan, kun aika on oikea, omaa tahtoa riittää ja ympärillä on ihmisiä, jotka aidosti välittävät, kannustavat ja kulkevat rinnalla niin hyvinä kuin huonoinakin hetkinä. Myöhemmin jäin miettimään sitä, miksi yksi haastateltavistani ei enää halunnut osallistua tutkimukseen.

Olin epävarma työni oikeanlaisesta toteuttamistavasta, koska minulla ei ole aikaisempaa kokemusta tutkimuksen tekemisestä. Heinäkuussa työn lopullinen asu alkoi hahmottua. Tutkimuskysymys muuttui, narratiivinen tutkimus muuttui tapaustutkimukseksi. Aiemmin kirjoittamani tekstejä ja lähteitä narratiivisesta tutkimuksesta piti poistaa ja lähestyä tutkimusta hieman eri kantilta. Tässä vaiheessa meinasivat usko ja innostus loppua. Elokuussa opinnäytetyö alkoi viimeinkin näyttää siltä, että sen voisi lähettää ohjaajille arvioitavaksi. Ohjaajilta tuli hyvää palautetta ja myös vinkkejä siihen, mitä voisin lisätä työhöni. Elokuun lopulla alkoi sitten vielä yksi ponnistus ja artikkeleiden etsiminen.

Siinä vaiheessa, kun koko tutkimus muuttui, olisin kaivannut opinnäytetyön ohjaajien apua. Mietitytti voiko opinnäytetyötä muuttaa ideapaperin ja tutkimussuunnitelman jälkeen. Tutkimuksen edetessä opinnäytetyön kirjoitusvaiheeseen olin yllätynyt kuinka vähän haastattelumateriaalista oli järkevää käyttää opinnäytetyöhön. Olin haastatellut tutkimustani varten myös työvoiman palvelukeskuksen sosiaali-ohjaajaa ja litteroinut aineiston. Lopulta päätin jättää sosiaali-ohjaajan näkökulman kokonaan pois opinnäytetyöstäni, koska saman aiheen pohtiminen sosiaali-ohjaajan kertomana tuntui mielestäni turhalta ja opinnäytetyöstä olisi tullut liian sekava.

Opinnäytetyöprosessi on osaltaan opettanut sopeutumaan muuttuviin tilanteisiin ja lisännyt sisukkuutta saattaa aloitettu työ kunnialla loppuun. Yllätynyt olin myös siitä, kuinka paljon jouduin, omasta mielestäni valmiista, opinnäytetyöstäni poistamaan aiemmin tärkeäksi katsomaani tekstiä. Tuntui siltä, että kriittisyys loppua kohti kasvoi ja opinnäytetyö lyheni melkein päivittäin.

Näin opinnäytetyöprosessin lopussa olen huomannut muutamia asioita, jotka tekisin nyt toisin. Avoimen haastattelun sijaan olisin valinnut tarkat haastattelukysymykset ja olisin haastatellut useampia henkilöitä. Tekemälläni tavalla haastatteluista oli vaikea poimia

oleellisia, tutkimuskysymykseen vastaavia asioita, koska haastattelukysymyksiä ei todellisuudessa ollut lainkaan, vain asiakkaiden tarinat. Narratiivisen tutkimuksen tekemiseen vaaditaan paljon enemmän ammattitaitoa, kuin mitä minulla on. Toisaalta toteuttamalla tavalla sain kuulla hienoja tarinoita ilman haastattelukysymysten tuomia keskeytyksiä.

Tutkimuksestani tuli lopulta itseni näköinen. Omien muutosratkaisujeni myötä tutkimustaitoni kehittyi ja sain tutustua aivan uuteen maailmaan, tutkimuksen maailmaan. Työssäkäynnin ja opiskelun yhteensovittaminen aiheutti omia ajallisia rajoitteita. Olisi ollut antoisaa keskittyä vain opinnäytetyön tekemiseen, ilman muita velvoitteita. Itselleni opinnäytetyön tekeminen opetti paljon ja olisin valmis siihen uudelleenkin, jos olisi mahdollisuus keskittyä vain siihen. Opinnäytetyön tekemisessä sain myös hyviä eväitä itselleni tulevaan ammattiini. Jos ja kun joskus työskentelen sosiaalihojaajana, opin tästä kaikesta sen, että tulen työssäni kuuntelemaan asiakasta erittäin tarkasti, palvelen asiakasta tasa-arvoisesti ja ammattitaitoisesti, olen hyvin tavoitettavissa, olen joustava mutta jämäkkä ja annan palautetta ja ennen kaikkea pyrin olemaan ihminen ihmiselle.

LÄHTEET

- Ala-Kauhaluoma, Mika & Keskitalo, Elsa & Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti 2004. Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta -lain sisältö ja vaikuttavuus. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Amundson, Norman E. 2005. Aktiivinen ohjaus, opas uraohjauksen ammattilaisille. Juva: Psykologien kustannus Oy.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: vastapaino.
- Furman, Ben & Ahola, Tapani 1999. Ratkaisukeskeinen itsensä kehittäminen. Helsinki: Lyhytterapia-instituutti Oy.
- Heikkonen, Jaakko 1987. Kehittyvä ja toimiva aikuinen. Jyväskylä: Gummerus Oy kirjapaino.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2000. Tutki ja kirjoita. 6. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Ilmonen, Kari & Kerminen, Päivi & Lindbert, Erja 2011. Työelämäosallisuuden lisääminen on YHTEINEN ASIA. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:4.
- Jelli, järjestötietopalvelu, osallisuus-sanoastoa. Hakupäivä 4.7.2013. <<http://www.jelli.fi/osallisuussanasto/osallisuus-sanasto/>>
- Jyväskylän yliopiston koppa. Hakupäivä 13.7.2013. <<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metetelmapolkuja/metetelmapolku/tutkimusstrategiat/tapaustutkimus>>
- Järvinen, Pertti & Järvinen, Annikki 1996. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opin-paja Oy.
- Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Tampere: Vastapaino.
- Järvilehto, Lauri 2013. Ajattelun ammattilainen. Avainsana-arkisto: itsemääräytymisteoria. Hakupäivä 20.8.2013. <<http://ajattelunammattilainen.fi/tag/itsemaaraytymisteoria/>>
- Karjalainen, Sakari & Launis, Veikko & Pelkonen, Risto & Pietarinen, Juhani 2002. Tutkijan eettiset valinnat. Etiikan luonne ja alueet. Tampere: Tammerpaino.
- Keltikangas-Järvinen, Liisa 1994. Hyvä itsetunto. Porvoo-Helsinki-Juva: WSOY.
- Kerkelä, Iiro 2013. Asiakkaasta asiantuntijaksi. Lapin Kansa 21.8.2013, A20.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.
- Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.
- Lindqvist, Tuija & Oksala, Ilkka & Pihlman, Marja-Riitta (toim.) 2001. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Helsinki: Työministeriön julkaisuja 289, sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:8.
- Luhtasela, Leena 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Lisenssiaattitutkimus. Helsingin yliopisto. Helsinki.
- Malminen, Eija 1986. Kohti parempaa palvelua. Helsinki: Suomen mielenterveysseura.
- Pasuri, Auvo 2008. Rovaniemen työvoiman palvelukeskuksen malli. Teoksessa Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi & Pasuri, Auvo & Seppälä, Anja 2008. Mitä

- on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Helsinki: Stakes.
- Peuhkuri, Timo 2004. Tapaustutkimuksen valinnat. Teoksessa Räsänen, Pekka & Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri (toim.). Tutkimus menetelmien pyörteissä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Pollari, Siru & Ylläsjärvi, Päivi 2008. ”ONHAN SE PAREMPI KU EI MITÄÄN”. Tutkimus kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuudesta Rovaniemellä vuonna 2007 työtoimintaan osallistuneiden osalta. Opinnäytetyö. Rovaniemen ammattikorkeakoulu, Rovaniemi.
- Raunio, Kyösti 2009. Olennainen sosiaalityössä. Toinen uudistettu laitos. Helsinki: Hakapaino.
- Rostila, Ilmari 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö, voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Rovaniemen kaupunki 2013. Hakupäivä 30.6.2013.
<<http://www.rovaniemi.fi/suomeksi/Palveluhakemisto/Perhe--ja-sosiaalipalvelut/Aikuissosiaalityo/Rovaniemen-tyovoiman-palvelukeskus>>
- Rovaniemen kaupunki 2013. Hakupäivä 16.7.2013.
<<http://www.rovaniemi.fi/suomeksi/Palveluhakemisto/Perhe--ja-sosiaalipalvelut/Aikuissosiaalityo>>
- Ruohotie, Pekka 1998. Motivaatio, tahto ja oppiminen. Helsinki: Edita.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Ryan, Richard & Deci, Edward 2000. Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. University of Rochester.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna & Kuula, Arja & Rissanen, Riitta & Karvinen, Ikali 2009 - 2012. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV, kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja toinen vedos. Tampere: Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston julkaisuja.
- Sosiaaliportti 2013. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Hakupäivä 31.5.2013.
<<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttava-tyotoiminta>>
- Sosiaaliportti 2013. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Hakupäivä 31.5.2013.
<<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/ajankohtaista>>
- Talentia 2013. Hakupäivä 21.7.2013.
<http://www.talentia.fi/tyoelamassa/sosiaaliala/tyo/tyon_maaritelmät>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi 5. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Tuusa, Matti 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Kuntoutussäätiön tutkimuksia. Helsinki: Yliopistopaino.
- Vilén, Marika & Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2005. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. 1.-2. painos. Helsinki: WSOY.

LIITTEET

- Liite 1. Tutkimuslupa
Liite 2. Haastattelun suostumuslomake

TUTKIMUSLUVAN HAKIJA(T) OPIN- NÄYTETYÖN TEKE- MISTÄ VARTEN	Nimi/nimet			
	1. tekijä	Labba Inga		
	2. tekijä			
	Osoite	Kanraste 44 A	Puhelin 040 -	
	1. tekijä	96100 Perämylly	1. tekijä 5306913	
	2. tekijä			
	Sähköpostiosoite			
	1. tekijä	inga.labba@edu.tokem.fi		
	2. tekijä			
	Oppilaitos	Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu		
OPINNÄYTETYÖN OHJAAJAT	Nimi			
	1. ohjaaja	Pietiläinen Rauno		
	2. Ohjaaja	Marhala Timo		
	Toimipaikka ja osoite	Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu	Puhelin 040 846	
		PL 505 94101 KEMI	1. ohjaaja 5565	
	Sähköpostiosoite			
	1. ohjaaja	Rauno.Pietilainen@tokem.fi		
	2. ohjaaja	Timo.Marhala@tokem.fi		
	Oppiarvo ja ammatti			
	1. ohjaaja	yliopetteja, FT		
	2. ohjaaja	Lehtonen, YTM		
OPINNÄYTETYÖ	Opinnäytetyön (alustava) nimi			omistunut onalukun MP:stä
	Opinnäytetyön tutkintotaso			
	AMK	<input checked="" type="checkbox"/>		
	ylempi AMK	<input type="checkbox"/>		
	Erikoistumisopinnot	<input type="checkbox"/>		
	Ideapaperin/tutkimussuunnitelman hyväksymispäivämäärä oppilaitoksessa			2.4.13
	Lyhyt yhteenveto ideapaperista/tutkimussuunnitelmasta			Tarinat (2) ja ohjaajan haastattelu
Aineistonkeruumenetelmä(t)				
Kysely	<input type="checkbox"/>			
Haastattelu	<input checked="" type="checkbox"/>	Tarinat + haastattelu		
Asiakirja-analyysi	<input type="checkbox"/>			
Tilastoanalyysi	<input type="checkbox"/>			
Havainnointi	<input type="checkbox"/>	, miten havainnoidaan		

	Muu <input type="checkbox"/> , mikä <u>Tunnat + haastattelut</u>
	Käsitelläänkö opinnäytetyössä henkilötietoja? Kyllä <input checked="" type="checkbox"/> <u>Laanta Heikose & Tarinassa e</u> Ei <input type="checkbox"/> <u>mutta luen esim. aktiv. Suomal</u>
	Opinnäytetyön kohdeorganisaatio (esim. xx päiväkoti) <u>työ / sosiaali- ja palvelukeskus</u>
	Onko opinnäytetyöhön liittyvästä tutkimusyhteistyöstä neuvoteltu etukäteen kohdeorganisaation kanssa <u>1.6.12 Pirkanon Oulu</u> Kyllä <input checked="" type="checkbox"/> , päivämäärä ja henkilön nimi, kenen kanssa on neuvoteltu Ei <input type="checkbox"/>
	Aineiston keruu-aika Alkaa <u>4/2013</u> Päättyy _____ Opinnäytetyön arvioitu valmistusaika <u>2013</u>
SITOUKSET JA ALLEKIRJOITUKSET	Sitoudun siihen, etten käytä saamiani tietoja tutkittavan tai hänen läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi, taikka sellaisten muiden etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus, eikä luovuta saamiani henkilötietoja sivullisille. Noudatan opinnäytetyössäni vallitsevaa tietosuojalainsäädäntöä ja tutkimuseettisiä toimintaperiaatteita. Luovutan valmiin opinnäytetyön korvauksetta pdf-tiedostona tutkimusluvan antaneelle organisaatiolle.
HUOM! Sitoumuksen allekirjoittavat kaikki ne henkilöt, jotka tutkimusta tehtäessä käsittelevät salassa pidettäviä tietoja	Paikka ja päivämäärä <u>Rovaniemi 3.4.13</u> Opinnäytetyöntekijän allekirjoitus 1. tekijä <u>Maarit Lahti</u> 2. tekijä _____
	Paikka ja päivämäärä _____ Muiden salassa pidettäviä tietoja käsittelevien henkilöiden allekirjoitukset
Mahdollinen PUOL-TOLAUSUNTO	Puollan tutkimuslupahakemusta. <input checked="" type="checkbox"/> En puolla tutkimuslupahakemusta. <input type="checkbox"/> Paikka ja päivämäärä <u>Rovaniemi 25.4.13</u> Allekirjoitus <u>Maarit Lahti</u> Nimen selvennys <u>Eiä selvitys - laus.</u> Virka-asema <u>vt. ylit. esimies</u>
PÄÄTÖS	Paikka ja päätöspäivämäärä <u>Rov 26.4.2013</u> Päätäjän allekirjoitus <u>Maarit Lahti</u> Nimen selvennys <u>Maarit Huotari</u> Virka-asema <u>palveluseurue</u> Päätös antaa mahdollisuuden tutkimusaineiston keräämiselle ajalla: <u>16.4. - 31.12.2013</u>
Tutkimusluvan hakijan/tutkimusluvan myöntäjän LIITTEET	Liite 1. Liite 2. Liite 3.

SUOSTUMUSKAAVAKE

6.5.2013

Inga Labba tekee opinnäytetyötä Kemi- Tornion ammattikorkeakoulussa aiheesta: asiakkuus työvoiman palvelukeskuksessa ja kuntouttavassa työtoiminnassa.

Opinnäytetyössä ei missään vaiheessa tule haastateltavien nimiä ilmi. Haastattelu/asiakkaan tarina nauhoitetaan ja litteroidaan. Opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen haastattelu tuhoetaan.

Allekirjoituksellani annan suostumukseni Inga Labban haastateltavaksi.

Rovaniemellä 6.5.2013
