

# STARTTI KOHTI TYÖELÄMÄÄ

Ryhmämuotoisen toiminnan kehittäminen  
osaksi Työvoiman palvelukeskus Lyhdyn  
asiakaspalveluprosessia

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaali- ja terveysala  
Sosiaali- ja terveysalan kehittämi-  
nen ja johtaminen  
Opinnäytetyö, ylempi AMK  
Kevät 2015  
Kirsi-Marja Norojärvi

Lahden ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysala

NOROJÄRVI, KIRSI-MARJA

STARTTI KOHTI TYÖELÄMÄÄ  
Ryhmämuotoisen toiminnan kehittä-  
minen osaksi Työvoiman palvelukes-  
kus Lyhdyn asiakaspalveluprosessia

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, opinnäytetyö, 75 si-  
vua, 1 liitesivua

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

---

Tämän kehittämishankkeen aiheena oli uuden toimintamallin kehittäminen työvoiman palvelukeskus Lyhdyn asiakaspalveluprosessin alku- eli kartoitusvaiheeseen. Hankkeen taustalla oli käytännön asiakastyöstä noussut tarve lisätä asiakaspalveluprosessin alkuvaiheeseen pitkään työttöminä olleille asiakkaille suunnattua tavoitteellista ryhmätoimintaa.

Tarkoituksena oli aktivoida Lyhdyn asiakkaita, selkeyttää heidän tavoitteitaan ja muutostarpeitaan keskustelemalla niistä työntekijöiden sekä muiden samassa elämäntilanteessa olevien henkilöiden kanssa. Näin pyrittiin lisäämään asiakkaiden sitoutumista työllistymistä edistävään toimintaan sekä parantamaan heidän motivaatiotaan suhteessa omaan työhön kuntoutumisen prosessiinsa.

Tässä hankkeessa kehitettiin omaa työtä yhteistyössä asiakkaiden ja koko työyhteisön kanssa. Aluksi STARTTI-ryhmän toteutus sekä sisältö suunniteltiin työyhteisön käytännön kokemustiedon pohjalta, jonka jälkeen mallia kehitettiin pilotointien, asiakaspalautteiden sekä oman toiminnan reflektoinnin avulla.

Tässä kehittämishankkeessa käytettiin toimintatutkimuksellista lähestymistapaa, jossa toimintatutkimuksen spiraalin muodostivat ryhmätoiminnan pilotoinnin, arvioinnin ja reflektointi vaiheet. Kehittämishankkeen tuloksena syntyi STARTTI-ryhmän malli, joka sopii työvoiman palvelukeskus Lyhdyn asiakaspalveluprosessin alku- eli kartoitusvaiheeseen.

Avainsanat: Työvoiman palvelukeskus, aktivointi, työhön kuntoutus, kuntouttava sosiaalityö, työelämävalmiudet, vertaistuki

---

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social- and Health care

NOROJÄRVI, KIRSI-MARJA:        START TOWARDS WORKING LIFE.  
The development of group-based activity as a part of the Lyhty labor service center customer service process.

Master's Thesis in Social and Health Care Development and Management, 75 pages, 1 page of appendices

Spring 2015

## ABSTRACT

---

The topic of this development project was to develop a new working model for the customer service process of labor service center Lyhty. The project had risen from the practical need in customer work to increase goal-oriented group activities in the early stages of the customer service process with the long-term unemployed customers.

The aim was to activate the Lyhty customers, clarify their goals and their need for change through discussing with Lyhty workers but also with others who are in the same situation. The goal was to increase customer commitment in the activities that encourage employment and improve their motivation in relation to their own work rehabilitation process.

In this project work developing happened in collaboration with other customers and the entire working community. Initially, the implementation and content of the STARTTI - group was designed on the basis of the practical experience from the workplace, after which the model was developed in pilot projects and through customer feedback as well as by reflecting on one's own actions.

In this development project an action research approach was used. The action research spiral was formed by the group operation piloting, evaluation and reflection phases. As a result a STARTTI - group model was formed. This model is suitable for the initial phase of the customer service processes at labor service center Lyhty.

Keywords: labor service, activation, work rehabilitation, workplace skills, peer support

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS	5
2.1	Työvoiman palvelukeskus Lyhty työ- ja kehittämisympäristönä	5
2.2	Lyhdyn asiakkaat	6
2.3	Lyhdyn asiakaspalveluprosessi	7
3	KEHITTÄMISHANKKEEN TAVOITE JA TARKOITUS	11
4	TIETOPERUSTA	13
4.1	Vaikeasti työllistettävien ja pitkään työttöminä olleiden henkilöiden aktivointi Suomessa	13
4.2	Työvoiman palvelukeskus aktivoijana	16
4.3	Kuntouttava sosiaalityö toiminnan taustalla	18
4.4	Työvoiman palvelukeskuksen asiakkaat, syrjäytymisen riski ja voimaantumisen	22
4.5	Aktivointi- ja työllistymissuunnitelmat	26
4.6	Työelämässä tarvittavat valmiudet sekä sosiaalinen toimintakyky	28
5	KEHITTÄMISHANKKEEN TUTKIMUSMETODOLOGIA	32
5.1	Toimintatutkimus kehittämishankkeen lähestymistapana	32
5.2	Aineiston keruu	34
6	KEHITTÄMISHANKKEEN KÄYTÄNNÖN TOTEUTTAMINEN	36
6.1	Suunnitteluvaihe	36
6.2	Toiminta-, arviointi ja reflektointivaihe	44
7	KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET	53
7.1	STARTTI- ryhmätoiminta osana Lyhdyn asiakaspalveluprosessin alkuvaihetta	53
7.2	Työelämässä tarvittavien taitojen vahvistaminen, työvälineenä työkirja	54
8	POHDINTA	56
8.1	Johtopäätökset	56
8.2	Eettiset kysymykset	59
8.3	Tulosten luotettavuus ja hyödynnettävyys	62
8.4	Jatkokehittämis ehdotukset	64

LÄHTEET

67

LIITTEET

75

## 1 JOHDANTO

Tämän kehittämishankkeen toimintaympäristönä on Työvoiman palvelukeskus Lyhty. Työvoiman palvelukeskukset (TYP) ovat kuntien, Kansaneläkelaitosten (KELA) ja Työvoima- ja elinkeinotoimistojen (TE-toimisto) yhteispalvelupisteitä, joiden tehtävänä on tarjota työhön kuntouttavia palveluita pitkään työttöminä olleille henkilöille. TYP-toiminta on osa työhön kuntoutusta ja samalla myös osa kuntouttavaa aikuissosiaalityötä, jossa yhdistyy kolmen eri organisaation erityisosaaminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM), Sosiaali- ja terveysministeriö, Kela & Suomen Kuntaliitto 2010, 1.) Kuntoutus sinänsä on käsitteenä ja työmuotona integroitunut kiinteäksi osaksi yleisiä sosiaali-, terveys-, työvoima- ja koulutuspalveluja (Liukko 2006, 18). Samalla asiantuntemusalueet ovat hajautuneet eri hallinnonalueille. TYP- palvelulla työttömiä henkilöitä pyritään tehokkaasti aktivoimaan yhteistyössä eri hallinnonalojen toimijoiden kesken.

Aktivointi liittyy käsitteenä sekä sosiaali- että työvoimapolitiikkaan, jotka yhdistyvät työvoiman palvelukeskusten käytännön toiminnassa. Yleisemmin aktivointi kuitenkin liitetään Kotirannan (2008, 24 – 25, 28) mukaan työllisyyspolitiikkaan ja työttömän henkilön aktivoinnilla voidaan tarkoittaa lähes mitä tahansa aktiivisuutta lisäävää tai sitä tukevaa toimintaa. Toisaalta aktivointi on yksi sosiaalityön ydinprosesseista. On myös tärkeää, miten aktivointi tapahtuu ja onko se asiakasta kannustavaa vai lannistavaa.

Vaikka aktivointipolitiikka on perinteisesti ollut työvoimapolitiikan aluetta, on siinä nähtävissä myös sosiaalipoliittinen tehtävä. Tämä näkyy siinä, että tavoitteena on parantaa työttömien henkilöiden asemaa turvaamalla heidän toimeentuloaan ja aktivoimalla heitä (Heikkilä & Keskitalo 2002, 17.) Aktivoinnilla tavoitellaan myös elämänhallintaa sekä hyvinvoinnin lisääntymistä, jotka molemmat lisäävät pitkällä aikavälillä myös työllistymisresursseja. Aktivoinnilla parannetaan Ala-Kauhaluoman (2007, 39) mukaan myös osallisuutta ja ehkäistään syrjäytymistä.

Suomessa aktivointipolitiikan uudistukset alkoivat 1990-luvun puolivälin jälkeen, jolloin aktiivisen työvoimapolitiikan sekä aktiivisen sosiaalipolitiikan nähtiin liittyneen entistä tiiviimmin yhteen. Nähtiin tarpeelliseksi lisätä ja tehostaa palveluita sekä lisätä asiakaslähtoisempää työllistämistä ja syrjäytymistä ehkäiseviä palveluja. Syntyi tarve yhdistää työvoima- ja sosiaalipoliittisia resursseja, sillä osa TE-toimistojen, KELA:n sekä sosiaali- ja terveystoimen työttömistä asiakkaista oli yhteisiä. (Karjalainen 2013, 101; Keskitalo & Karjalainen 2013, 13–14.)

Aktivointipolitiikan kehitys johti Suomessa ensimmäisten Työvoiman palvelukeskusten perustamiseen 2000-luvun alussa. TYP-toiminnan sisältö neuvoteltiin Sosiaali- ja terveysministeriön, Kuntaliiton ja Kelan yhteisessä ohjausryhmässä. Taustalla aktivointipolitiikan lisäksi on myös vahvistaa valtion ja kuntien eri sektoreiden yhteistyötä ja kehittää pysyvä yhteistyömalli. (Karjalainen 2013, 103; Karjalainen & Lahti 2006, 274.) TYP:n virallisina tavoitteina oli vähentää rakenteellista työttömyyttä ja työttömyyden perusteella maksettavaa toimeentulotukea sekä työmarkkinatukea, lisätä aktivointiastetta sekä lisätä työttömien työ- ja toimintakykyä ja osallisuutta. (Karjalainen 2013, 101; Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spangar & Pitkänen 2008, 14–20.)

Työvoiman palvelukeskusten toiminta on perustunut kuntien, TE-hallinnon sekä Kelan vapaaehtoiseen yhteistoimintaan. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (L1369/2014) on astunut voimaan vuoden 2015 alusta ja sen myötä työvoiman palvelukeskusten toimintaa säädellään lailla. Uuden lain myötä kuntien vastuu työttömien kuntalaisten palveluista lisääntyi ja samalla myös asiakasmäärät TYP:ssa kasvavat huomattavasti. Laissa painotetaan asiakkuuden alkuvaiheen kolme kuukautta kestävä kartoitusjaksoa, jonka aikana TYP:n monialaisen henkilöstön tulee selvittää asiakkaiden kanssa heidän ammatillisen osaamisensa, työllistymiseen vaikuttavat sosiaaliset seikat, terveydentilan sekä työ- ja toimintakyvyn. Kartoitusjaksoon tulee sisältyä ohjausta, jonka tavoitteena on motivoida ja sitouttaa asiakasta työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaisiin palveluihin. (L1369/2014, 3§.)

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena on kehittää Työvoiman palvelukeskus Lyhdyn asiakaspalveluprosessin alku- eli kartoitusvaihetta, lisäämällä siihen uusille asiakkaille tarkoitettua aktivoivaa ryhmätoimintaa. Tarkoituksena on aktivoida Lyhdyn asiakkaita, selkeyttää heidän tavoitteitaan ja muutostarpeitaan keskustelemalla niistä työntekijöiden sekä muiden samassa elämäntilanteessa olevien henkilöiden kanssa. Näin pyritään lisäämään asiakkaiden sitoutumista työllistymistä edistävään toimintaan, parantamaan heidän motivaatiotaan suhteessa omiin työllistymistavoitteisiinsa sekä havaitsemaan omia muutostarpeitaan. Ryhmässä voidaan myös tuottaa asiakkaan työllistymis- ja aktivointisuunnitelmaan tarvittavaa tietoa ja samalla osallistaa asiakasta entistä tiiviimmin oman suunnitelmansa laadintaan sekä sen toteuttamiseen.

Työskentelin tämän kehittämishankkeen aikana sosiaalityöntekijänä Työvoiman palvelukeskus Lyhdyssä Lahdessa. Tämän vuoksi tässä kehittämishankkeen raportissa korostuu sosiaalityön näkökulma, vaikka tosiasiallisesti hanke toteutettiin moniammatillisena yhteistyönä, joka on tyyppillinen työtapana työvoiman palvelukeskuksissa. Tässä kehittämishankkeessa käytettiin toimintatutkimuksellista lähestymistapaa ja kehitettiin nimenomaan Lyhdyn asiakaspalveluprosessin alkuvaiheeseen sopivaa ryhmämuotoista toimintaa yhteistyössä asiakkaiden ja koko työyhteisön kanssa.

Kehittäminen tapahtui käytännön asiakastyössä sykleinä etenevien kokeilujen (pilotointi), reflektoinnin, arvioinnin ja uuden suunnittelun avulla. Tässä työelämälähtöisessä opinnäytetyössä korostuu kommunikatiivinen toimintatutkimuksellinen kehittämisote, jossa vuorovaikutuksella ja läpinäkyvyydellä on tärkeä merkitys hankkeen onnistuneelle läpiviemiselle. (Heikkinen 2007, 33.)

Keskeisiä käsitteitä ovat työvoimahallinnon sekä sosiaalityön pitkään työtöminä olleisiin henkilöihin kohdistamat aktivointitoimenpiteet ja aktivointipolitiikka yleisemminkin. Näistä aktivointitoimenpiteistä työvoiman palvelukeskuksissa keskeisimmiksi teemoiksi valittiin työelämävalmiuksien lisää-



misen ohella sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen, työllistymis- ja aktiivointisuunnitelmat sekä asiakkaan osallisuus ja valtautuminen omassa työhön kuntoutumisprosessissaan.

## 2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

### 2.1 Työvoiman palvelukeskus Lyhty työ- ja kehittämisympäristönä

Lyhty on osa Lahden kaupungin Työhön kuntoutuksen yksikköä, joka on perustettu vuonna 2010 Lahden kaupungin sosiaalitoimeen. Lyhty on yhteispalvelupiste, jonka toiminnassa yhdistyvät kolmen eri organisaation asiantuntijuus ja palvelut. Mukana ovat Hämeen Työvoima- ja elinkeinotoimisto, Lahden kaupungin hyvinvointipalvelujen työhön kuntoutus sekä Kansaneläkelaitoksen Päijät-Hämeen vakuutuspiiri. Työyhteisö koostuu käytännössä TE-hallinnon asiantuntijoista, sosiaalityöntekijöistä sekä Kelan virkailijasta. Työyhteisöön kuuluu myös kaksi työn suunnittelijaa, terveydenhoitaja sekä kuntoutuspsykologi. Keskeisenä toimintatapana on työparityöskentely (sosiaalityöntekijä ja TE-hallinnon asiantuntija) ja koko moniammatillisen verkoston mahdollisimman tehokas hyödyntäminen asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Ydintehtävänä on lahtelaisten työttömien itsenäisen toiminnan tukeminen, aktivoiminen ja heidän työllistymisensä tai omatoimiseen työnhakuun tai opiskeluun valmentaminen. ( Lyhdyn perehdytyskansio 2013. )

Työvoiman palvelukeskuksen toimintaa säätelee valtioneuvosto ja sen vetovastuu on kunnalla (TEM ym. 2010, 1). Työyhteisön tekee toiminnan organisoimisen sekä käytännön asiakastyön kannalta haasteelliseksi kolme erillistä työnantajaa ja taustaorganisaatiota. Moniammatillisessa verkostoissa toiminnan kehittäminen, vastuun kantaminen ja jakaminen on erilaista kuin tavanomaisissa hierarkkisissa organisaatioissa (Rissanen & Lammintakanen 2011, 134–135). Toisaalta verkoston kasvaessa myös asiakkaiden samasta palvelupisteestä saamat palvelut monipuolistuvat ja taloudellinen tehokkuus lisääntyy.

Moniammatillisen verkoston jäsenten tehtävänä on myös täydentää toisiaan ja näin vahvistaa verkoston toimintaa. Tämä vaatii oman asiantuntijuuden rajoilla liikkumista ja myös niiden ylittämistä. Tällöin on myös kyettävä sopimaan yhteisistä toimintatavoista sekä tavoitteista avoimesti. Tämän vuoksi moniammatillinen verkostoyhteistyö on antoisaa, sillä joka päivä

työyhteisössä voidaan oppia jotakin uutta toinen toisilta suhtautumalla haasteisiin avoimesti. (Rissanen & Lammintakanen 2011, 139–140.)

## 2.2 Lyhdyn asiakkaat

Työvoiman palvelukeskus Lyhdyssä palvellaan lahtelaisia työttömiä asiakkaita heidän tarpeittensa ja tavoitteittensa mukaisesti. Useissa tapauksissa asiakkaan työ- ja toimintakykyyn vaikuttavat hyvinkin monet erilaiset ongelmat. Tyypillinen TYP-asiakas on Karjalaisen ja Karjalaisen (2010, 67) mukaan yksin asuva, pitkään vailla työtä ollut, vähäisen ammatillisen koulutuksen omaava henkilö, jolla on terveydellisiä sekä taloudellisia ongelmia. Merkittävimpiä työllistymisen esteitä ovat myös päihde- ja mielenterveysongelmat sekä muut terveydelliset rajoitteet, velkaantumisesta johtuvat vaikeudet sekä erilaiset perhetilanteeseen liittyvät ongelmat. Lisäksi monilla Lyhdyn asiakkailla on erilaisia elämänhallinnan ongelmia, joita on kehittynyt pitkittyneen työttömyyden aikana (Laitinen 2014, 3).

Perusteena asiakkaan Lyhtyyn lähettämislle tulee Kankaisen (2007, 83) mukaan olla pitkäaikainen työttömyys ja odotus siitä, että hän hyötyy moniammatillisesta työhön kuntouttavasta palvelusta. Asiakkaiden työttömyyden taustalta löytyy eniten mielenterveysongelmia ja toiseksi eniten päihdeongelmia (Laitinen 2014, 5). Lyhtyyn pitkään työttöminä olleita asiakkaita lähettävä taho on käytännössä hyvin usein TE-toimisto. Kun asiakkaan lähete saapuu Lyhtyyn, hänelle määritetään niin sanotut vastuuvirkailijat, joista toinen on sosiaalityöntekijä ja toinen TE-hallinnon asiantuntija. Tämä vastuuvirkailijapari työskentelee yleensä asiakkaan kanssa koko hänen asiakkuutensa ajan.

Vuoden 2013 aikana Lyhtyyn ohjattiin yhteensä 155 uutta asiakasta, joista TE-toimiston ohjaamia oli 137 ja sosiaalitoimesta 18. Lyhdyn uusien asiakkaiden määrä oli laskenut jonkin verran edellisistä vuosista. Kun otettiin huomioon edelliseltä vuodelta asiakkuudessa jatkaneet, Lyhdyn asiakkuudessa oli vuonna 2013 ollut kaikkiaan noin 500 henkilöä. Asiakkaita kuu-kaudessa oli keskimäärin 339. Asiakkuuksia päätettiin vuoden aikana 151. Aktivointiasteen keskiarvo oli 37,9 %, mikä tarkoittaa sitä, että noin 38%

asiakkaista oli jonkin toimenpiteen kohteena vuoden aikana. Näiltä työllistämistoimenpiteitä ovat esimerkiksi kuntouttava työtoiminta, palkkatukityö tai työvoimakoulutus. (Laitinen 2014, 4–5.)

### 2.3 Lyhdyn asiakaspalveluprosessi

Työvoiman palvelukeskuksen palveluprosessi on jaettavissa kolmeen osaan: ensimmäinen on kartoitus- ja tutkimusvaihe, jonka jälkeen seuraa kuntoutus- ja ohjausvaihe sekä kolmantena valmennus- ja työllistymisvaihe. Asiakkuuden alkuvaiheen kartoitus- ja tutkimusvaiheeseen voi sisältyä esimerkiksi palvelutarpeen arviointia, työllistymis- tai aktivointisuunnitelman laatimista tai kuntoutustutkimusta (TEM ym. 2010, 3). Tähän asiakaspalveluprosessin ensimmäiseen vaiheeseen kuuluu myös asiakkaan työelämävalmiuksien, terveydentilan, tavoitteiden, mahdollisten muutostarpeiden sekä sosiaalisen toimintakyvyn arviointia. Hallituksen esityksessä laiksi työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (HE183/2014) tätä asiakasprosessin alkuvaihetta nimitetään kartoitusvaiheeksi, joten käytän tässä opinnäytetyössä Lyhdyn asiakaspalveluprosessin alkuvaiheesta nimitystä kartoitusvaihe.

Tässä kehittämishankkeessa keskityttiin juuri tähän asiakasprosessin kartoitusvaiheeseen, jonka merkitys on nähty Lyhdyn käytännön asiakastyössä sekä hallituksen esityksessäkin (HE183/2014) asiakkaan työhön kuntoutumisen kannalta hyvin tärkeänä. Kartoitusvaihetta pyritään tiivistämään entisestään ja sille on säädetty kolmen kuukauden aikaraja, jonka kuluessa asiakkaan tilanne tulee kartoittaa ja laatia yhdessä hänen kanssaan työllistymissuunnitelma.

Asiakkuuden alkuvaiheessa on tärkeää tutustua asiakkaaseen ja selvittää hänen elämäntilannettaan sekä elämänhallintaan liittyviä seikkoja, selvittää hänen tavoitteitaan ja pohtia pitkittyneeseen työttömyyteen vaikuttaneita seikkoja. Asiakkaan motivaatio ja tavoitteet ohjaavat hänen työhön kuntoutuksen suuntaansa, polkua jota hän etenee kohti työelämää, koulutusta tai kuntoutusta. (TEM ym. 2010, 3; Lyhdyn perehdytyskansio 2013.)

Lyhdyn palveluprosessin toisena vaihe, joka on kuntoutus- ja ohjausvaihe, voi sisältää esimerkiksi kuntouttavaa työtoimintaa. Kolmas palveluprosessin vaihe on valmennus- ja työllistymisvaihe, joka voi sisältää ohjaavaa koulutusta, työmarkkinatoimenpiteitä tai palkkatuetta työtä. Työvoiman palvelukeskuksen asiakaspalveluprosessi voi sisältää joko kaikki kolme osaa tai vain jonkin osan palvelutarpeen arvioinnin lisäksi. (TEM ym. 2010, 3; Lyhdyn perehdytyskansio 2013.)

Lyhdyn asiakkaalle nimetään jo lähetteen saapumisvaiheessa vastuuvirkailijat, joista toinen on TE-hallinnon asiantuntija ja toinen sosiaalityöntekijä. Tämä työpari vastaa asiakkaan työhön kuntoutumisprosessista koko asiakkuuden ajan. Vastuuvirkailijaparin osaamisalueet painottuvat asiakasprosessin vaiheiden mukaan eri tavoin. Ne asiakkaat, joilla on elämäntilanteeseensa liittyviä työllistymistä haittaavia ongelmia, hyötyvät usein intensiivisestä työskentelystä sosiaalityöntekijän kanssa heti asiakkuuden alussa. Vasta myöhemmin on tarkoituksenmukaista siirtyä käyttämään TE-hallinnon työelämään tai koulutukseen tähtääviä palveluita, joten työhön kuntoutumisprosessin kartoitusvaiheen aikana korostuu sosiaalityön merkitys ja vasta prosessin myöhemmässä vaiheessa TE-hallinnon palvelut. (Kankainen 2007, 38–39.)

Lyhdyn asiakaspalveluprosessin kartoitusvaiheessa sosiaalityöntekijä tapaa asiakkaan aluksi ja aloittaa hänen tilanteensa selvittämisen. Sosiaalityöntekijällä on käytössään lähetteen sekä Lahden kaupungin sosiaalityön Effica-asiakastietojärjestelmän tiedot sekä keskustelun pohjana käytettävä lomake, joka on postitettu asiakkaalle kutsun yhteydessä. Keskustelun pohjana käytettävän lomakkeen avulla käydään laajasti läpi asiakkaan sosiaalista tilannetta: asumista, sosiaalisia suhteita, koulutusta, työkokemusta, rahatilannetta, elämäntapoja, terveydentilaa, tulevaisuuden suunnitelmia sekä tavoitteita.

Sosiaalityöntekijä voi tavata asiakasta tarvittaessa useita kertoja ja ohjata hänet jonkin toisen moniammatillisen työryhmän asiantuntijan luo. Esimerkiksi kuntoutuspsykologi voi selvittää asiakkaan ammatillisia mahdollisuuksia, terveydenhoitaja mahdollisia työllistymiseen vaikuttavia terveydellisiä

seikkoja ja Kelan vakuutusvirkaileija asiakkaan ammatillisen kuntoutuksen tarvetta. Asiakas voidaan myös kartoitusvaiheen aikana lähettää Työkykyseivitysryhmään, jossa hänen työkykyään selvitetään perusteellisesti ja otetaan kantaa mahdolliseen työkyvyttömyyteen tai selvitetään eläkemahdollisuutta. TE-hallinnon asiantuntijan tehtävänä ovat työllistymiseen tai opiskeluun liittyvät asiat. Kaikki moniammatillisen työryhmän jäsenet voivat tavata asiakasta myös työpareina. Asiakaskäynnit kirjataan yhteiseen TYPPI-ohjelmaan, josta kaikki asiakkaan palveluprosessiin osallistuvat työryhmän jäsenet voivat niihin tutustua.

Viranomaisten ja asiakkaiden yhdessä laatimat suunnitelmat ja sopimukset, kuten työnhaku ja aktivointisuunnitelmat ovat yleistyneet Keskitalon ja Karjalaisen (2013, 9) mukaan. Aktivointi – tai työllistymissuunnitelman laatiminen yhteistyössä asiakkaan kanssa on olennainen ja näkyvä osa asiakaspalveluprosessin alkuvaihetta. Käytän tässä opinnäytetyössä rinnakkain käsitteitä työllistymis- ja aktivointisuunnitelma, sillä tätä raporttia laadittaessa käytössä olivat molemmat suunnitelmat. Tulevassa laissa työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (HE183/2014) käytetään vain yhtä käsitettä: työllistymissuunnitelma.

Aktivointisuunnitelma on niin sanotusti kolmikantainen, eli se laaditaan ja allekirjoitetaan asiakkaan, kunnan edustajan sekä TE-hallinnon asiantuntijan toimesta. Tarkoituksena on, että kaikki suunnitelman allekirjoittaneet tahot sitoutuvat myös toteuttamaan sitä. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan asiakkaan elämäntilanteeseen, tavoitteisiin sekä mahdollisiin työllistymisen esteisiin liittyviä seikkoja sekä palveluita, joiden avulla hänen tilanteeseensa pyritään vaikuttamaan. Työllistymissuunnitelmalla taas tarkoitetaan tällä hetkellä asiakkaan työllistymiseen liittyvää suunnitelmaa, jonka allekirjoittavat vain asiakas ja TE-hallinnon virkaileija. Työllistymissuunnitelman katsotaan olevan riittävä, jos asiakkaan elämäntilanne muutoin on kunnossa, mutta hän tarvitsee lähinnä vain tukea työllistymisessään.

Molempiin suunnitelmiin kirjataan asiakkaan sosiaaliseen tilanteeseen, terveydentilaan, koulutukseen ja työhistoriaan sekä tavoitteisiin liittyviä seikkoja. Tavoitteet ja niihin pyrkimiseksi suunnitellut toimenpiteet ovat edellä

mainittujen työllistymiseen vaikuttavien seikkojen lisäksi ehkä merkittävin osa suunnitelmaa. Suunnitelmiin tarvittavia tietoja kootaan asiakaskäyntien yhteydessä ja täydennetään varsinaisella suunnitelman laadintaan varatulla käynnillä. Aktivointi- tai työllistymissuunnitelman laatiminen ja sen toteutumisen seuraaminen on olennainen osa Lyhdyn asiakaspalveluprosessin kartoitusvaihetta. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti, vähintään puolen vuoden välein ja siinä pyritään asiakkuuden aikana saamaan näkyväksi asiakkaan työhön kuntoutumisen prosessia.

Lyhdyn asiakaspalveluprosessin kartoitusvaiheen voidaan katsoa päättyvän asiakkaan siirtyessä johonkin aktivointi- tai työllistymissuunnitelman mukaiseen toimenpiteeseen, kuten kuntouttavaan työtoimintaan, työkokeiluun, koulutukseen tai palkkatukityöhön.

### 3 KEHITTÄMISHANKKEEN TAVOITE JA TARKOITUS

Tämän kehittämissankkeen tavoitteena oli kehittää Työvoiman palvelukeskus Lyhdyn asiakaspalveluprosessin alku- eli kartoitusvaiheen toimintamalli, johon sisältyy uusille asiakkaille suunnattua aktivoivaa ryhmämuotoista toimintaa. Ryhmämuotoisen toiminnan avulla pyritään tukemaan asiakkaita ja lisäämään heidän osallisuuttaan omassa työhön kuntoutumisen prosessissaan.

Hankkeen taustalla oli käytännön asiakastyöstä noussut tarve lisätä asiakaspalveluprosessin kartoitusvaiheeseen asiakkaille suunnattua tavoitteellista toimintaa. Tämän kehittämissankkeen tarkoituksena oli aktivoida Lyhdyn asiakkaita, selkeyttää heidän tavoitteitaan ja muutostarpeitaan keskustelemalla niistä työntekijöiden sekä muiden samassa elämäntilanteessa olevien henkilöiden kanssa. Näin pyrittiin lisäämään asiakkaiden sitoutumista työllistymistä edistävään toimintaan, parantamaan heidän motivaatiotaan suhteessa omiin työllistymistavoitteisiinsa sekä havaitsemaan muutostarpeitaan. Ryhmässä voitiin myös tuottaa asiakkaan työllistymis- ja aktivointisuunnitelmaan tarvittavaa tietoa ja samalla osallistaa asiakasta entistä tiiviimmin oman suunnitelmansa laadintaan sekä sen toteuttamiseen.

Asiakkaille suunnatusta ryhmätoiminnasta toivotaan olevan hyötyä asiakasprosessin etenemiselle sekä asiakkaiden sitoutumiselle Lyhdyn palveluihin, sillä käytännössä ryhmätoiminnan avulla on tarkoitus lisätä käyntejä Lyhdyssä ja tiivistää siten asiakkaan ja työntekijöiden yhteistyötä. Lyhdyn moniammatillisessa asiantuntijaorganisaatiossa on runsaasti osaamista, jonka myös toivotaan uuden ryhmätoiminnan avulla tulevan esille entistä paremmin.

Kehittämistyössä on mukana koko työyhteisö sekä hankkeen aikana myös osa Lyhdyn asiakkaista. Päävastuun kehittämisestä on ottanut hankkeen työryhmä, johon kuului neljä Lyhdyn työntekijää. Kehittämissankkeesta saatu hyöty kohdistuu Lyhdyn koko työyhteisöön sekä asiakkaisiin entistä tiiviimpänä palveluprosessin alku- eli kartoitusvaiheena.



Tämän kehittämishankkeen suunnitteluvaiheessa oli merkitystä myös valmisteluvaiheessa olleella lailla työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (HE183/2014), jossa painotetaan asiakaslähtöisyyttä sekä intensiivistä työskentelyä nimenomaan asiakkuuden alkuvaiheessa. Kartoituvaiheen tavoitteeksi asetettiin myös asiakkaan työ- ja toimintakyvyn kartoittaminen kolmen kuukauden kuluessa asiakkuuden alusta, joka tarkoittaa käytännössä aikarajaa joka vaatii nykyisen Lyhdyn asiakaspalveluprosessin alkuvaiheen tiivistämistä. Työllistymis- ja aktivointisuunnitelmat tulee laatia tämän kolmen kuukauden aikana. Lyhdyn tulevan ryhmämuotoisen toiminnan tarkoituksena on myös tuottaa asiakkaiden työllistymissuunnitelmaan tietoa ja lisätä asiakkaan osallisuutta oman suunnitelmansa laadinnassa sekä sen toteuttamisessa.

Uudessa Laissa työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (L1369/2014) painotetaan jo nimessäkin monialaista yhteispalvelua, jonka uskotaan olevan tehokas ja tarkoituksenmukainen tapa parantaa työllistymistä. Kohdentamalla resursseja uudella ja entistä tarkoituksenmukaisemalla tavalla pyritään tässä kehittämishankkeessa omaa työtä kehittäen entistä tehokkaampaan työskentelytapaan ja toimintamalliin.

## 4 TIETOPERUSTA

### 4.1 Vaikeasti työllistettävien ja pitkään työttöminä olleiden henkilöiden aktivointi Suomessa

Suomessa aktivointiuudistukset käynnistyivät Keskitalon ja Karjalaisen (2013, 11) mielestä vuonna 1995 kun Suomi liittyi Euroopan unioniin. Tällöin ryhdyttiin maassamme toteuttamaan EU:n alueella vallitsevaa työllisyyspolitiikan ja sosiaaliturvan aktivoinnin linjauksia. Suomalaisessa aktiivisessa sosiaalipolitiikassa näkyy yhdistelmä kahdesta erilaisesta lähestymistavasta työllistämiseen. Työlähtöinen lähestymistapa korostaa minkä tahansa työn olevan ensisijaista sosiaaliturvaan nähden. Inhimillistä pääomaa painottava lähestymistapa taas korostaa työttömän sosiaalisten ja ammatillisten taitojen arvostamista ja vapaaehtoista integroitumista takaisin työelämään. (Karjalainen, Saikko, Pasuri & Seppälä 2008, 14.)

Aktivointipolitiikassa on Keskitalon ja Karjalaisen (2013, 7–8) mukaan kyse siitä, että työkäisten henkilöiden ja heidän perheittensä toimeentulo ei pitkäaikaisesti olisi sosiaaliturvan varassa, vaan he työttömäksi jäätyään palaisivat mahdollisimman pian työhön ja maksamaan veroja. Kyse on hyvinvointivaltion muutoksesta, jossa työllisyydestä on tullut vahvasti myös sosiaalipoliittinen tavoite. Hyvinvointivaltion toimivuus perustuu siihen, että kansalaiset osallistuvat tuottavaan työhön ja maksavat veroja, joilla tuotetaan palveluita. Tavoitteena on sosiaaliturvamenojen kasvun kurissa pitäminen ja julkisen vallan kustannusten vähentäminen.

Keskitalo ja Karjalainen (2013, 12) puhuvat kovemmasta ja pehmeämmästä linjasta, joista kovempi korostaa työelämälähtöisyyttä ja tiukempia ehtoja työttömyysturvan saamiselle ja työttömän velvollisuutta osallistua työhön sekä aktivointitoimiin. Suomessa noudatetaan lähinnä pehmeämpää linjaa, joka korostaa oikeutta palveluihin sekä positiiviseen kannustamiseen, ja jonka tavoitteena on työttömien tukeminen ja heidän työllistymismahdollisuuksiensa parantaminen. Tiukempi työelämälähtöinen lähestymistapa kuitenkin näkyy myös Suomessa esimerkiksi siinä, että vaike-

ammin työllistettävät henkilöt pyritään ohjaamaan työllisyyttä edistäviin toimenpiteisiin, kuten työelämävalmennukseen tai työvoimapolitiittiseen koulutukseen usein myös sanktioiden uhalla.

Työttömien aktivointi on nähty erityisesti osana työllisyyspolitiikkaa, mutta se on myös osa yhteiskuntapolitiikkaa, kuten sosiaali- ja talouspolitiikkaa. Keskitalo ja Karjalainen (2013, 8) käyttävät käsitettä kohdennettu aktivointi esimerkiksi pitkään työttöminä olleisiin ja syrjäytymisvaarassa oleviin nuoriin kohdistetuista aktivointitoimista. He puhuvat tässä yhteydessä aktivointipolitiikasta tai aktiivisesta sosiaalipolitiikasta, joka vaatii hyvinvointiyhteiskunnan kansalaisten vastuun ja velvollisuuksien uudelleen tarkastelua. Käytännössä oikeus sosiaaliturvaan ja velvollisuus osallistua työhön tai koulutukseen kytkeytyvät tiiviisti yhteen.

Sosiaaliturva on 1990-luvun laman jälkeen muuttunut vastikkeelliseksi eli kansalaisten toimeentuloturva on kytketty voimakkaasti työhön. Aiemman hyvinvointivaltion vahvasta universalismista on siirrytty heikompaan universalismiin, joka tarkoittaa sitä, että sosiaalisten oikeuksien rinnalla korostetaan kansalaisten velvollisuuksia ja omatoimisuutta. Myös sosiaaliturva- ja verojärjestelmä on muotoiltu työllisyyttä, työkannustimia ja aktiivisuutta tukevaksi, joten sosiaaliturva on alettu sitoa entistä enemmän työhön. Sosiaaliturvasta keskusteltaessa, siihen on alettu liittää sellaisia käsitteitä kuten tarveharkinta, tulorajat, pakko, velvollisuus, vastikkeet, ehdollistaminen, epäily ja kontrolli. (Ala-Kauhaluoman 2007, 26–27, 42.)

Myös Keskitalo ja Karjalainen (2013, 9) näkevät yksilöön kohdistuvan aktiivoinnin muuttaneen työttömän henkilön suhdetta hyvinvointiyhteiskuntaan siten, että työttömyys- ja sosiaaliturvan saamisedot ovat kiristyneet ja asiakkaan velvollisuus osallistua julkisen vallan hänelle osoittamiin työllistymis- ja aktivointitoimiin ovat kiristyneet vuosi vuodelta. Myös heikoimassa asemassa olevilta työttömiltä on alettu vaatia aktiivisuutta. Työttömän henkilön velvollisuutta edistää omia työllistymismahdollisuuksiaan ja työnsaantiaan osallistumalla aktivointitoimiin on alettu korostaa. Hänellä on oikeus palveluihin ja velvollisuus osallistua aktivointitoimiin, mutta

työstä kieltäytyminen tai sovittujen sopimusten rikkominen johtaa sanktioihin, kuten tuen alentamiseen tai sen menettämiseen määrääjäksi.

Juhilan (2008, 49) mukaan työttömiä tulee auttaa ja ohjata passiivisista sosiaalietuuksien varassa eläjistä aktiivisiksi palkkatyötä tekviksi kansalaisiksi. Myös Keskitalo ja Karjalainen (2013, 10) näkevät työn suomalaisessa yhteiskunnassa ensisijaisena toimeentulon lähteenä ja parhaana keinona yhteiskunnalliseen osallisuuteen, kun taas sosiaali- ja työttömyys-turva ovat passiivisia etuuksia, joiden saajia tulee aktivoida. Työhön aktivoivan politiikan nähdään määrittävän työ- ja sosiaalipolitiikan rajaa ja tekevän siitä entistä liukuvamman.

Aktivointi liittyy käsitteenä siis sekä sosiaali- että työvoimapolitiikkaan, jotka yhdistyvät työvoiman palvelukeskusten käytännön toiminnassa. Yleisemmin aktivointi kuitenkin liitetään työllisyyspolitiikkaan ja työttömän henkilön aktivoinnilla voidaan tarkoittaa lähes mitä tahansa aktiivisuutta lisäävää tai sitä tukevaa toimintaa. Toisaalta aktivointi on myös yksi sosiaalityön tavoitteista ja kuuluu olennaisena osana kuntouttavaan sosiaalityöhön. Aktivoinnista toivotaan seuraavan positiivisia asioita, jotka muuten jäisivät tapahtumatta. (Kotiranta 2008, 24–25, 28.)

Vaikka aktivointipolitiikka on perinteisesti ollut työvoimapolitiikan aluetta, on työvoimapolitiikassa nähtävissä myös sosiaalipoliittinen tehtävä. Tämä näkyy siinä, että tavoitteena on parantaa työttömien henkilöiden asemaa turvaamalla heidän toimeentuloaan ja aktivoimalla heitä. (Heikkilä & Keskitalo 2002, 17.) Aktivoinnilla tavoitellaan myös elämänhallintaa sekä hyvinvoinnin lisääntymistä, jotka molemmat lisäävät pitkällä aikavälillä myös työllistymismahdollisuuksia. Aktivoinnilla parannetaan myös osallisuutta ja ehkäistään syrjäytymistä. (Ala-Kauhaluoman 2007, 39.)

Saikun (2013, 120) mielestä aktivoinnin näkökulmasta on työkyvyllä keskeinen merkitys työttömän henkilön työmarkkinoille siirtymisen kannalta. Aktivointi on siten myös työttömän työ- ja toimintakyvyn arviointia ja tukemista. Aktivoinnin tavoitteena voidaan työllistymisen lisäksi pitää yksilön elämänhallinnan ja toimintakyvyn lisääntymistä. Työkyky on ihmisen kykyä

tehdä työtä ja kokonaisuus, johon kuuluvat sekä yksilö, hänen kykynsä tehdä työtä että sosiaalinen- ja fyysinen ympäristö.

Vastuuta pitkään työttöminä olleiden kansalaisten palveluista on siirretty edestakaisin kunnilta valtiolle ja päinvastoin, mutta aktivointisäännökset ovat tuoneet tähän suhteeseen uudenlaista yhteistyötä (Karjalainen 2013, 100). Kunnilla on kuitenkin jo pitkään ollut myös oma roolinsa työllisyyden hoidossa sekä aktiivista yhteistyötä työhallinnon kanssa.

#### 4.2 Työvoiman palvelukeskus aktivoijana

Suomessa aktivointipolitiikan uudistukset 1990-luvun puolivälin jälkeen kohdistuivat ensisijaisesti pitkään työttöminä olleisiin kansalaisiin, joiden työllistyminen nähtiin vaikeammaksi kuin ansiosidonnaista työttömyysturvaa saavien. Nähtiin tarpeelliseksi tehostaa palveluita sekä lisätä asiakaslähtöisempiä työllistämistä ja syrjäytymistä ehkäiseviä palveluja. Syntyi tarve yhdistää työvoima- ja sosiaalipoliittisia resursseja, sillä osa työhallinnon, KELA:n sekä sosiaali- ja terveystoimen työttömistä asiakkaista oli yhteisiä. (Karjalainen 2013, 101; Keskitalo & Karjalainen 2013, 13–14.)

Aktivointipolitiikan kehitys johti Suomessa yhteispalvelukokeilun järjestämiseen vuosina 2002–2003, jolloin perustettiin ensimmäiset Työvoiman palvelukeskukset (TYP). Yhteispalvelukokeilun sisältö neuvoteltiin Sosiaali- ja terveysministeriön, Kuntaliiton ja Kelan yhteisessä ohjausryhmässä.

Taustalla aktivointipolitiikan lisäksi oli työllisyyspolitiikan tavoite rakenteellisen työttömyyden vähentäminen sekä kokonaisvaltaisten palveluiden kehittäminen vaikeasti työllistyvien työllistämiseksi. Tarkoituksena oli myös vahvistaa valtion ja kuntien eri sektoreiden yhteistyötä ja kehittää pysyvä paikallinen tai seudullinen yhteistyömalli. Taustalla oli myös kuntien kannustaminen entistä tehokkaammin ottamaan vastuuta työttömyyden hoidosta. (Karjalainen 2013, 103; Karjalainen & Lahti 2006, 274.)

Yhteispalvelukokeilun myötä vaikeimmin työllistyvien palvelut ja resurssit koottiin siis seudullisiin yhteispalvelupisteisiin, jotka vakiintuivat Työvoiman

palvelukeskuksiksi. Työministeriö rahoitti TE-toimistojen osallistumisen ko-keiluun ja kunnat osallistuivat vastaavalla summalla omaa rahaa. TYP:n vi-rallisina tavoitteina oli vähentää rakenteellista työttömyyttä, vähentää työt-tömyyden perusteella maksettavaa toimeentulotukea ja työmarkkinatukea, lisätä aktivointiastetta sekä lisätä työttömien työ- ja toimintakykyä ja osalli-suutta. (Karjalainen 2013, 101; Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spangar & Pit-känen 2008, 14–20.)

TYP:et tarjoavat työhön kuntoutuksen palveluita pitkään työttömänä olleille henkilöille. Asiakas voi saada kaikki tarvitsemansa työllistymisen tukipalve-lut yhdestä toimipisteestä. Toimintamallin vahvuutena Ilmosen, Kermisen ja Lindbergin (2011, 22) mielestä on yhden luukun periaatteen ohella pal-velun laatu, jolla tarkoitetaan asiakaspalveluun käytettävissä olevaa aika-resurssia sekä laajaa moniammatillista työhön kuntoutuksen erityisosaa-mista.

Työttömän henkilön prosessi kohti työtä, opiskelua tai koulutusta edellyttää koko palvelujärjestelmän tiivistä ja pitkäaikaista tukea. Moniammatillinen ja verkostomainen palvelukokonaisuus edellyttää sektorirajat ylittävää yhteis-työtä ja haastaa joustavuuteen sekä uudistumiseen. Käytännön asiakas-työssä työmuotona on hallinnolliset rajat ylittävä työvoimahallinnon asian-tuntijan ja sosiaalityöntekijän työparityö, joka on TYP:ssa vakiintunut työ-tapa. Parityössä sekä tulostavasti että asiakastilanteen vetovastuu jakau-tuvat kahden eri työntekijän sekä myös heidän taustaorganisaatioidensa kesken. (Karjalainen 2013, 100–102, 106.)

Sosiaalityössä on aktivointipolitiikan yleistymisen myötä alettu Liukon (2006, 21) mukaan puhua kuntouttavasta sosiaalityöstä. Samalla kuntou-tuksen käsite on laajentunut käsittämään monipuolisesti ihmisen elämän hallintaan liittyviä ongelmia ja siten on ryhdytty etsimään myös työttömyy-den syntyyn liittyvien ongelmien ratkaisuja sosiaalityön keinoin. Myös Kar-jalainen (2008, 47) näkee TYP:en asiakkuuden alkuvaiheessa painottuvan sosiaalityöhön ennen kaikkea kuntouttavana sosiaalityönä, jossa sosiaali-työn rooli liittyy asiakkaan työ- ja toimintakyvyn selvittämiseen sekä työhön kuntoutumiseen.

Sosiaalityö on Tuusan (2005, 37) mukaan aina ollut muutostyötä, jonka avulla tuetaan asiakkaan itsenäisyyttä ja elämänhallintaa. TYP:ssa sosiaalityön on Karjalaisen ym. (2008, 47) mukaan osoitettava erityisyytensä ja asiantuntemuksensa TE-hallinnon rinnalla toimittaessa. Sosiaalityöntekijät ovat TYP:ssa enemmän tekemisissä aktivoitumiseen, kuntoutumiseen ja työllistymiseen tähtäävien palveluiden kanssa kuin sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityössä. Työntekijät ovat Karjalaisen (2013, 106) mielestä TYP-toiminnan keskeinen voimavara ja yhteistyövalmiudet sekä sitoutuminen toiminnan ehdoton lähtökohta.

#### 4.3 Kuntouttava sosiaalityö toiminnan taustalla

Kuntoutus on laaja käsite, jonka yhtenä osa-alueena on sosiaalinen kuntoutus. Kuntoutuksella voidaan tarkoittaa yksilön prosessia tai tavoitetta tai esimerkiksi menetelmää tai toimintamallia. Työhön kuntoutusta voidaan pitää prosessina, jossa on tavoite jota kohti pyritään tiettyjä menetelmiä ja toimintamalleja käyttäen. Mikäli kuntoutus määritellään ihmisen ja ympäristön muutosprosessiksi, saa kuntoutus yhä enemmän sosiaalisia ulottuvuuksia. Tärkeimpiä kysymyksiä ovatkin kuntoutujan oma osallisuus ja vaikuttaminen omilla asioillaan. Kuntoutuksen perusteina voivat olla työkyvyn heikkenemisen tai sosiaalisen syrjäytymisen uhka ja tavoitteena elämäntilanteen muutos kohti jotakin entistä parempaa. (Tuusa 2005, 32.)

Myös uudessa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 17§) on määräyksiä sosiaalisesta kuntoutuksesta. Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaalle annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu neuvonnan ja ohjauksen lisäksi esimerkiksi sosiaalisen toimintakyvyn selvittämistä, valmennusta elämänhallinnassa ja arkipäivän toiminnoista suoriutumisessa sekä ryhmätointa ja tukea sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin.

Kuntouttavan sosiaalityön työmenetelmää soveltaessaan sosiaalityöntekijä on asiakkaan kanssa aktiivisesti mukana työ- ja vuorovaikutusprosessissa

(Liukko 2006, 12). Malcolm Payne (2014, 18) kuvaa sosiaalityötä toimintana, jonka muotoutumiseen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen lisäksi vaikuttavat myös samanaikaisesti yhteiskunnassa vallitseva poliittinen keskustelu ja sosiaalityön ammatillinen toiminta. Muutokset yhteiskunnallisessa tilanteessa ja niiden vaikutukset asiakkaiden elämäntilanteisiin vaikuttavat myös sosiaalityön toiminnan muotoutumiseen, joka osaltaan taas aiheuttaa muutoksia myös toimintapolitiikkaan ja ammatillisiin käytäntöihin.

Myös sosiaalityössä kuntoutus ymmärretään laajasti ja työttömyyteen liittyvät vaikeudet ja erilaiset elämänhallinnan ongelmat nähdään ihmisen ja hänen ympäristönsä välisestä vuorovaikutuksesta johtuvina ongelmina. Aikuissosiaalityössä toteutuva kuntoutus sijoittunee ensisijaisesti ammatillisen ja sosiaalisen kuntoutuksen alueille. Suunnitelmallisen aktivointityön tavoitteena voi olla asiakkaan nopea työllistyminen tai laaja-alaisemmin asiakkaan elämänhallinnan ja hyvinvointiresurssien lisääminen. Asiakkaan motivoinnissa voidaan käyttää myös kannustimia ja sanktioita sekä sopimuksia kuntoutujan ja kuntouttajan välillä. Tulonsiirtoja saadakseen aktivointitoimenpiteiden kohteena olevan henkilön tulee esimerkiksi sitoutua kouluttautumaan ja kehittämään itseään. (Liukko 2006, 13 – 14, 18, 21; Tuusa 2005, 33.)

Liukon (2006, 27, 63 - 64) mukaan useissa sosiaalityön projekteissa on kehitetty erityisesti sosiaalisen kuntoutumisen toiminnallisia ja ryhmämuotoisia malleja, joissa on myös kiinnitetty huomiota asiakkaiden oman elämän arkisiin ominaispiirteisiin ja työllistymisen esteisiin. Erilaiset tukiryhmät (support group) ovat yleistyneet sosiaali- ja terveydenhuollossa (Healy 2012, 142). Ryhmien tavoitteena on lisätä osallistujien mahdollisuuksia tukea toinen toisiaan yhteisen haasteen edessä. Payne (2014, 47–48) jakaa erilaisia ryhmiä työskentelytavan tai muodostumisen mukaan psykososiaaliseksi, toiminnalliseksi, kehitykselliseksi, tehtäväkeskeiseksi, sosialisointikriisiä koskeviksi, asioihin puuttuviksi sekä ratkaisukeskeisiksi ryhmiksi.



Myös Tuusa (2005, 33) mainitsee erilaiset yksilö- tai ryhmäkohtaiset työskentelymuodot, joiden lähtökohtana ovat aidosti kuntoutujan omat tavoitteet ja pyrkimykset. Myös asiakkaille tehdyt aktivointi – ja työllistymissuunnitelmat kuvaavat sosiaalityön palveluvalikoimaa ja erilaisia työmuotoja sekä sitä, miten sosiaalityöntekijät suunnittelevat työskentelevänsä asiakkaiden kanssa. Sosiaalityön oma menetelmällisyys voi suunnitelmissa tulla esille esimerkiksi ryhmätoimintana.

Healy (2012, 139) pitää erilaisten ryhmien käyttöä sosiaalityössä tehokkaana työmuotona, sillä ne mahdollistavat osallistujien keskinäisen vuorovaikutuksen. Samanlaiset elämäntilanteet yhdistävät ja osallistujat voivat oppia toisiltaan. Ryhmä tarjoaa osallistujille turvallisen mahdollisuuden harjoitella uusia taitoja ja saada palautetta. Ryhmän tuki rohkaisee käyttämään uusia taitoja myös ryhmän ulkopuolella. Ryhmään osallistuminen vähentää sosiaalista eristäytymistä ja, antaa yksilölle foorumin sosiaalisten ongelmanratkaisuiden löytymiselle sekä yhteisöllisyydelle.

Kaikki asiakkaat eivät halua tai voi osallistua ryhmämuotoiseen toimintaan. Healy (2012, 140) onkin sitä mieltä, että jos henkilön elämäntilanne on vaikea tai hänellä on jokin akuutti ongelma, se rajoittaa ryhmässä toimimista ja vaikeuttaa sitoutumista, oppimista sekä muiden ryhmäläisten tilanteen tukemista. Myös aiemmat huonot kokemukset ryhmästä tai luottamusongelmat voivat vaikeuttaa avointa osallistumista ryhmään. Näillä Healy (2012) tarkoittaa esimerkiksi niin noloksi ja hävettäväksi koettua omaa tilannetta, ettei siitä pystytä puhumaan edes ryhmässä, jossa on sovittu vai tiolovelvollisuudesta tai aiempia kiusaamiskokemuksia, joiden myötä luottamusta toisiin ihmisiin on vaikea palauttaa.

Ryhmätoiminnan käytön tarkoituksena sosiaalityössä voi Bretonin (2006, 59) mukaan olla myös asiakkaan toimintaa ja ajatuksia rajoittavien tiedollisten, käytöksellisten ja sosiaalisten toimintamallien sekä elämäntilanteen muuttaminen. Yksilön vapautuessa hänen toimintakyk्याän rajoittavista olosuhteista hän voi saada takaisin oman elämänsä kontrollin ja pystyy

taas hyödyntämään voimavarojaan sekä osallistumaan yhteisön ja yhteiskunnan toimintaan. Sosiaalisen kuntoutuksen käytettävissä oleva keinovälikkoima muodostuu Kananojan (2012, 39) mukaan oikea-aikaisesta yksilö- ja ryhmämuotoisesta sosiaalityöstä ja vertaisryhmistä.

Kuntouttava sosiaalityö on Tuusan (2005, 32) mielestä aktivointi- ja työllistymispalveluissa kytkeytynyt vahvasti ammatilliseen ja sosiaaliseen kuntoutukseen. Kuntouttavan sosiaalityön tehtävänä onkin toimia asiakasta voimaannuttavalla ja valtaistavalla tavalla. Sen tulee perustua asiakkaan kuntoutuksellisiin tarpeisiin ja sen keskeisenä työmenetelmänä voidaan nähdä sosiaalinen kuntoutus, jolloin toiminta liitetään yhteisölliseen tai yhteiskunnalliseen ajatteluun ja arjessa vaikuttavien voimaannuttavien ja valtaistavien tekijöiden hyödyntämiseen. ( Liukko 2006, 102 – 103. )

Kuntoutuksen kytkeminen verkostoihin, kuten työvoiman palvelukeskusten asiakaspalveluprosessissa tapahtuu, tukee työprosessia ja laajentaa sosiaalityön mahdollisuuksia. Kuntoutumisen vaikuttavuutta vahvistavat myös asiakkaan vuorovaikutustaitoja ja toimintakykyä edistävät toimintatavat. Sosiaalinen kuntoutus voidaan nähdä myös prosessina, jolla pyritään saavuttamaan ja palauttamaan kuntoutuvan henkilön sosiaalista toimintakykyä. Sosiaalisen kuntoutuksen tulisi tarjota asiakkaalle mahdollisuuksia toimia uudella tavalla uudessa toimintaympäristössä ja muuttaa entisiä toimintatapojaan, jotka ovat olleet jopa vahingoittavia. Kuntoutujan tehtävänä onkin oivaltaa kuntoutusintervention avulla toteutuvia mahdollisuuksia ja edistää niiden toteutumista omilla valinnoillaan ja toimillaan. (Kotiranta 2008, 23; Liukko 2006, 107.)

Kuntouttavan sosiaalityön tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä ja parantaa asiakkaan elämänhallintaa ja työllistymisedellytyksiä. Työn kohde määrittyy asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteisen työskentelyn kautta, jolloin asiakkaan elämäntilanteessa vaikuttava ongelma nähdään sen sosiaalisessa kontekstissa ja käännetään kuntoutukselliseksi tarpeiksi. Kuntouttavassa sosiaalityössä hyödynnetään erityisesti psykososiaalisen työn, palveluohjauksen, verkostotyön ja sosiaalisen kuntoutuksen menetelmiä.

(Liukko 2006, 114.) Vain asiakkaan omista tarpeista ja tavoitteista lähtevän elämänhallintaan ja elämäntilanteeseen muutosta tuovan kuntoutusprosessin avulla voidaan saada aikaan näkyviä ja konkreettisia muutoksia toiminta- ja ajattelutavoissa (Tuusa 2005, 33).

Kotiranta (2008, 23) kirjoittaa, että kuntouttava sosiaalityö nähdään aiheeseen liittyvässä kansainvälisessä kirjallisuudessa jopa rinnakkaisena empowerment- käsitteelle. Hän kuitenkin kyseenalaistaa käsitteen rinnastamisen ja pohtii, seuraako työttömyydestä aina vajaakuntoisuutta, joka vaatii sosiaalista kuntoutusta. Näin ollessa myös työttömyys esiintyisi vain yksilön eikä yhteiskunnan ongelmana.

#### 4.4 Työvoiman palvelukeskuksen asiakkaat, syrjäytymisen riski ja voimaantuminen

Työ – ja elinkeinoministeriön yhdessä Sosiaali- ja terveysministeriön, Suomen Kuntaliiton sekä Kansaneläkelaitoksen kanssa asettama ohjausryhmä on määritellyt valtakunnalliset linjaukset myös asiakkaista 2010. Linjauksissa korostetaan sitä, että TYP:een ohjataan vain ne asiakkaat, jotka tarvitsevat moniammatillista palvelua. Vähintään puolet asiakkaista tulee olla 500 päivää työmarkkinatukea työttömyyden perusteella saaneita, moniammatillista palvelua tarvitsevia asiakkaita. Toinen puoli asiakkaista voi olla lyhemmän aikaa työttömänä olleita, mutta lisäksi moniammatillista palvelua tarvitsevia henkilöitä. Linjausten mukaan asiakasmäärä tulee mitoitaa niin, että asiakkaat saavat tarvitsemaansa eri ammattiryhmien yhteistyöhön perustuvaa erityispalvelua riittävästi ja oikea-aikaisesti. Linjauksella pyritään vahvistamaan TYP: en roolia työhön kuntouttavia palveluja tarjoavana erityisasiakaspalvelupisteinä. (TEM ym. 2010, 2.)

Pitkään työttöminä olleiden työvoiman palvelukeskuksen asiakkaiden ongelmat ovat Kankaisen (2007, 83) mukaan kehittyneet vähitellen ”erilaisten ja monitasoisten ongelmien vyyhdeksi”. Näitä voivat olla esimerkiksi mielenterveysongelmat, erilaiset muut terveydelliset rajoitteet sekä päihdeongelmat. Myös syrjäytyminen työelämästä voi Laineen, Hyvärin ja Vuokila-Olkkosen (2010, 11) mukaan tuottaa toivottomuutta ja näköalattomuutta,

joka voi vaikuttaa haluun tehdä päätöksiä ja suunnitella työllistymiseen tähtäävää kuntoutumispolkua. Pitkään työttömiltä henkilöiltä puuttuu myös Laitisen (2008, 50) mukaan kyky jäsentää asioita, toimia ja liittyä yhteiskunnassa. Tämän vuoksi heitä tulisi kyetä voimaannuttamaan ja valtauttamaan omassa tilanteessaan.

Työntekijän tehtävänä on tukea ja kannustaa asiakasta tämän valinnoissa. Pitkään työttömänä ollut henkilö on voinut vähitellen joutua syrjään työhön osallistumisen sekä kuluttamisen lisäksi monista muistakin tavanomaiseen elämään liittyvistä asioista, kuten sosiaalisista suhteista sekä vaikuttamisesta. Syrjäytyminen työstä tai opiskelusta on voinut tapahtua myös nopeana tapahtumasarjana esimerkiksi henkilön sairastumisen johdosta. Ihmiset voivat syrjäytyä myös siten, että heidän osallisuutensa kyseenalastetaan eikä heidän mielipiteitään tai näkökulmiaan kuulla. He kärsivät usein voimattomuudesta, koska heidän tahtoaan ja toiveitaan ei ole kuultu, eikä itsemääräämisoikeuttaan kunnioitettu. Sosiaalinen osallistuminen lisää arjessa selviytymistä ja tuo ainakin hetkittäistä optimismia tulevaisuuden suhteen. (Laitinen 2010, 5; Laine ym. 2010, 11–12; Karjalainen 2013, 108.)

Syrjäytymisen käsite ilmaisee Laineen ym. (2010, 12–13) mielestä yhteiskunnallisia ongelmia ja yhteiskunnallista epäoikeudenmukaisuutta, joka Työvoiman palvelukeskuksen asiakkaan kohdalla merkitsee käytännössä työn tai koulutuspaikan puuttumista. Yksilön tai ryhmän syrjäytymisen prosessista voidaan tunnistaa erityisiä riskitilanteita, jotka edeltävät elämäntilanteen heikentymistä. Näitä voivat olla esimerkiksi nuoren jääminen ilman opiskelupaikkaa. Syrjäytymisen kehityskulkuun olisi pystyttävä vaikuttamaan hyvissä ajoin (Jantunen 2008, 319) ja pyrkiä katkaisemaan tai estämään Tuusan (2005, 37) mukaan myös tukemalla asiakkaan itsenäisyyttä, elämänhallintaa ja muutosprosesseja.

Laine ym. (2010, 14–15) näkevät tärkeänä etsiä vaihtoehtoja yksilön huonon tilanteen muuttamiseksi vastakkaiseen, eli parempaan suuntaan. Syrjäytyminen voidaan nähdä myös prosessina, joka voidaan kääntää kohti

osallisuutta (Notkola ym. 2013, 56). Syrjäytymisen vastakäsitteenä voidaan nähdä osallisuus ja voimaantuminen, jonka myötä aktivoituminen oman tilanteen parantamiseksi avaa uusia näköaloja muutokseen ja tavoitteelliseen työhön kuntoutumiseen. Myös Tuusa (2005, 37) näkee asiakkaan valtautumisen tukemisen tavoitteellisen toiminnan avulla tärkeänä. Näin yksilön mahdollisuudet vaikuttaa elämäänsä lisääntyvät ja avuttomuus sekä vallan puute vähenevät.

Voimaantuminen on henkilökohtaisen prosessi, jolla ei ole alkua ja joka ei ole pysyvä. Eri ympäristöt voimaannuttavat eri tavoin yksilöitä. Henkilön yksilölliseen voimaantumisprosessiin vaikuttaa hänen vapautensa toimia, oikeus määrätä itse asioistaan, luottamuksellisuus ja vastuullisuus. Voimaantuminen siis lähtee ihmisestä itsestään eikä sitä voi antaa toiselle. Laitinen (2010) pohtiikin rajanvetoa asiakkaan auttamisen ja autonomisuuden välillä. Minkä verran voimaantumisen prosessia kannattaa ohjata ulkoapäin? Asiakasta tulee aina kunnioittaa, tukea, rohkaista ja arvostaa sekä suhtautua hyväksyvästi hänen valintoihinsa. Työntekijän tulee pyrkiä luomaan avoin, turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri. Näillä ammatillisilla menettelytavoilla voidaan ainakin jonkin verran mahdollistaa asiakkaan voimaantumisprosessia. (Laitinen 2010, 47–48.)

Voimaantumista ja valtautumista korostavissa lähestymistavoissa vahvistetaan esimerkiksi työelämästä tai koulutuksesta syrjäytyneiden henkilöiden sosiaalisia resursseja niin, että he voivat liittyä takaisin yhteisöihin. Liittävät prosessit tuovatkin Laineen ym. (2010, 16–17) mukaan syrjään jääneen henkilön tai ryhmän takaisin yhteisöjen piiriin. Yksilö ei koe itseään syrjäytyneeksi, jos hänen yhteisönsä on tiivis. Tärkeintä olisi kuitenkin jo ennalta tunnistaa niitä yksilöitä ja ryhmiä, jotka ovat haavoittuvassa tilanteessa ja riskissä syrjäytyä työelämästä tai koulutuksesta ja puuttua heidän tilanteeseensa ajoissa.

Valtautuminen yksilön prosessina vaatii Laitisen (2008, 45–47) mukaan aitoa asiakkaan ja työntekijän välistä dialogista kohtaamista. Valtautuminen mahdollistaa paremmin ulkoapäin annettavan avun, josta varsinaisesti onkin kyse asiakkaan ja viranomaisen kohtaamisessa. Laitinen määrittelee

valtautumisen voimaannuttavana työotteena, joka perustuu empowerment-käsitteeseen. Empowerment on alun perin amerikkalainen sosiaalityön käsite, jonka alkuperä liittyy vapaaehtoistyöhön ja ryhmien kanssa työskentelyyn. Nykyisin empowerment käsite viittaa paremminkin yksilöiden kanssa tehtävään sosiaalityöhön. Empowerment on suomennettu voimaannuttavaksi tai valtauttavaksi työotteeksi.

Myös Tuusa (2005, 38) määrittelee empowerment-työn tähtäävän muutokseen asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa yhdessä toimimalla. Työssä käytetään sellaisia työtapoja ja menetelmiä, jotka ovat asiakkaan kuntoutumista ja valtautumista tukevia. Jokaisessa valtautumistilanteessa on kuitenkin Fookin (2003, 47) mukaan se riski, että kaikki osallistuvat eivät koe sitä samalla tavoin ja sama tilanne voi olla toiselle osallistujalle valtauttava ja toiselle alentava. Onkin tärkeää pohtia, mitä työmenetelmiä käytetään ja ovatko ne asiakkaita kannustavia vai jopa lannistavia (Kotiranta 2008, 25).

Valtauttavan työn tarkoitus on sosiaalisen oikeudenmukaisuuden saavuttaminen yhteiskunnassa keskinäisen tuen ja auttamisen keinoin. Yhdessä toimimalla sosiaalinen tasa-arvo ja turvallisuus lisääntyvät sekä jaettu oppiminen mahdollistuu. Onkin keskusteltava siitä, mikä tieto on arvokasta ja huomioida sekä asiakkaan tieto että yleinen paikallinen tieto, joilla molemmilla on tärkeä merkitys. Esimerkiksi vertaisryhmät kokoavat arvokasta tietoa. Vertaisryhmän tuottama tieto on kaikille marginaaliryhmille tärkeää. Pelkästään jo ryhmäytyminen on valtauttavaa ja lisää tietoa, keskinäistä tukea ja jakamista sekä vähentää eristäytymistä. (Laitinen 2008, 50–51.)

Johtuen valtakunnallisen ohjausryhmän linjauksista ja TE-hallinnon asiakassegmentoinnista TYP:t joutuvat valikoimaan asiakkaitaan. Tästä seuraa, että kaikkein huonoimmassa tilanteessa olevat pitkään työttöminä olleet henkilöt eivät ohjaudu Työvoiman palvelukeskuksiin, vaan jäävät peruspalveluiden asiakkaiksi ja siten räätälöityjen aktiivi- ja kuntoutustoimenpiteiden ulkopuolelle. Näin TYP-toiminta voi myös lisätä eriarvoisuutta pitkään työttöminä olleiden kesken. Asiakassegmentointi liittyy 2013 voimaan

tulleen Työvoima- ja yrityspalveluista annetun lain (L 916 /2012) linjauksista. Segmenttejä, eli eräänlaisia asiakasluokkia on neljä: suoraan työmarkkinoille suuntautuvat, osaamisen kehittämisen kautta tai työhön kuntoutumisen kautta työmarkkinoille tulevat työttömät sekä niin sanotut etuusasiakkaat, joiden ei katsota olevan käytännössä TE-toimiston asiakkaita vaan heidän työllistymisensä on kuntien vastuulla. TYP:iin ohjataan asiakkaita lähinnä työmarkkinoille kuntoutuvien segmentistä. (Karjalainen 2013, 109.)

Karjalaisen (2013, 109) mielestä TE-hallinnon asiakassegmentointi voi muovata työttömän henkilön sosiaalista identiteettiä ja sen vuoksi vahvistaa asiakkaan tilanteen staattisuutta aktivoinnin sijaan. Tämä johtuu siitä, että esimerkiksi etuusasiakkuudessa on vahva leima työelämän ulkopuolelle kuulumista, koska asiakkuus on lähinnä kuntien sosiaalitoimessa TE-toimistojen sijaan.

#### 4.5 Aktivointi- ja työllistymissuunnitelmat

Laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012, 6§, 7§) säädetään muun muassa työllistymissuunnitelmista ja laissa kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001, 5§) aktivointisuunnitelmista. Näitä molempia suunnitelmia laaditaan työvoiman palvelukeskuksissa. Kotkas (2013, 73–75) pohtii molempien suunnitelmien eri osapuolia koskevaa sitovuutta ja sopimuksellisuutta. Vaikka laissa puhutaankin työnhakijan ja TE-toimiston yhdessä laatimasta suunnitelmasta, sovitaan myös molempia osapuolia ainakin moraalisesti sitovasta suunnitelman toteutumisen seurannasta ja molemmat osapuolet myös allekirjoittavat suunnitelman. Aktivointisuunnitelman allekirjoittavat edellä mainittujen lisäksi myös kunnan sosiaalitoimen edustajat. Suunnitelmiin mahdollisesti tulevista muutoksista myös neuvotellaan kaikkien osapuolten kesken. Kotkas (2013) katsoo suunnitelmien muistuttavan enemmänkin sopimuksia ja siten niiden käytön tavoitteena on parantaa asiakkaan sitoutumista työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin.

Työttömällä työnhakijalla on Kotkaksen (2013, 76) mukaan oikeus itseään koskevaan työllistymis- tai aktivointisuunnitelmaan ja hänen on myös osallistuttava itseään koskevan suunnitelman laatimiseen. Osallistumatta jättäminen johtaa työttömyysetuuden määräaikaiseen menettämiseen. Samoin käy, mikäli työtön työnhakija kieltäytyy suunnitelmaan kirjatuista toimenpiteistä. Myös toimeentulotuen perusosan suuruutta voidaan alentaa määräajaksi (Laki toimeentulotuesta 1997/1412, 10§), mikäli asiakas kieltäytyy suunnitelman laatimisesta tai sovituista toimenpiteistä.

Työvoimatoimiston on aktiivisesti tarjottava työtä tai koulutusta työnhakijalle sekä tarjottava myös muita työllistymissuunnitelmaan kirjattuja palveluita määrärahojensa puitteissa. Työnhakijalla on myös oikeus aktivointisuunnitelmaan sisältyviin sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalveluihin sen mukaisesti, kun niitä koskevissa laeissa on erikseen säädetty. Näin ollen työttömän työnhakijan oikeuksia ei määritä työllistymis- tai aktivointisuunnitelma, vaan lainsäädäntö. (Kotkas 2013, 77.)

Työvoiman palvelukeskuksissa ja TE-toimistoissa laaditut suunnitelmat eivät kuitenkaan ole Kotkaksen (2013, 77–81) mielestä vailla merkitystä. Yleisesti katsotaan, että sosiaalietuudet eivät aktivoi etsimään työtä vaan niiden nähdään passivoivan työttömiä työnhakijoita. Katsotaan, että ei riitä, että työtön ilmoittautuu työttömäksi työnhakijaksi ja hakee työtä, vaan hänen tulee myös osallistua aktivointitoimiin. Näiden tavoitteena on aktiivinen kansalainen, joka ottaa vastuuta omasta sosiaalisesta, psyykkisestä ja fyysisestä hyvinvoinnistaan. Työttömille henkilöille tarjotaan mahdollisuuksia tehdä itse valintoja sosiaali- ja terveystaloudissa ja ottaa osaa palveluiden suunnitteluun sekä itseään koskevaan päätöksentekoon. Työttömien aktivoimiseksi laadittavat suunnitelmat voidaankin nähdä sosiaalipolitiikan välineinä, joiden avulla työtön saadaan aktiivisemmin osallistumaan ja työskentelemään oman työllistymisensä eteen.

Työllistymis- ja aktivointisuunnitelmat sekä suunnitelmien mukaisten palvelukokonaisuuksien järjestäminen ovat konkreettinen osoitus TE-hallinnon ja kuntien välisestä yhteistyöstä (Karjalainen 2013, 102). Työttömiä aktivoi-



vassa sosiaalipolitiikassa korostetaan yksilön vastuuta ja moraalista velvoitetta olla aktiivinen suhteessa omaan työhön kuntoutumisen prosessiinsa. Suunnitelman avulla asiakas myös sitoutetaan työllistymistä edistäviiin toimenpiteisiin ja toisaalta hän antaa allekirjoituksellaan myös suostumuksensa suunnitelmaan sisältyville mahdollisille taloudellisille sanktioille. Suunnitelmat voidaan nähdä myös työvoima- ja sosiaaliviranomaisten toiminnan tehostamisena ja hallinnollisena työvälineenä, jolla ohjataan ja seurataan viranomaisten työtä. (Kotkas 2013, 83–85.)

#### 4.6 Työelämässä tarvittavat valmiudet sekä sosiaalinen toimintakyky

Ammattitaidon ja osaamisen lisäksi työelämässä tarvitaan työtehtävästä riippumattomia valmiuksia, taitoja ja kykyjä. Aarnikoivun (2010, 59) mukaan ne ovat jaettavissa kahteen osa-alueeseen: tiedollisiin ja oppimiseen liittyviin valmiuksiin, taitoihin ja kykyihin sekä työyhteisötaitoihin, jotka koostuvat esimies- ja alaištaidoista. Tiedollisiin ja oppimiseen liittyviin valmiuksiin kuuluvat esimerkiksi kyky hallita kokonaisuuksia, oppimiskyky, kielitaito sekä tiedonhankintaan, soveltamiseen ja arviointiin liittyvät taidot, jotka ovat työelämässä tarvittavia perustaitoja. Työyhteisötaidot liittyvät rooliin, jossa työyhteisössä toimitaan. Hyvät alais- ja esimiestaidot liittyvät työyhteisön jäsenenä toimimiseen, johon kuuluu oman roolin ja tehtävän tiedostaminen ja sitoutuminen, vastuullisuus, oikeudenmukaisuus, arvostaminen, rakentava toiminta ja vuorovaikutteisuus.

Työelämävalmiudet ovat Vullin (2002, 27) mukaan niitä valmiuksia, joita tavoitellaan aktivoimalla pitkään työttöminä olleita tai vaikeasti työllistettäviä henkilöitä. Työelämävalmiuksilla tarkoitetaan tulevaisuuteen suuntautumista, epätietoisuuden sietokykyä, joustavuutta, työn ja muun elämän yhteensovittamisen kykyä, toimivaa vuorovaikutusta, muutoksen sietokykyä sekä nopeaa sopeutumista uusiin asioihin. Yleisillä työelämävalmiuksilla voidaan tarkoittaa myös elämänhallintaa ja kommunikaatiotaitoja, joista erityisesti sosiaaliset taidot nousevat vahvasti esiin työelämässä vaadittavana tärkeänä taitona.

Aaltosen ja Lindroosin (2012, 20–22, 29) mielestä työelämässä on koittanut työyhteisötaitojen suhteen uusi aika. Työelämässä annetaan työntekijälle lisää vapauksia ja oikeuksia, mutta samalla ihmisten kyky hallita omaa elämäänsä on heikentynyt, ja monilla on vaikeuksia selvitä odotusten, tarpeiden ja tavoitteiden keskellä. Tällä on vaikutuksia myös yksityiselämään. Useimmilla ihmisillä on halu tehdä työtä ja luoda omaa tulevaisuuttaan. Työssä on tärkeää mielekkyys sekä palkitsevuus niin sisällöllisesti kuin aineellisestikin. Suurin motivaatiotekijä on työn tarkoitus ja merkitys.

Työelämätaidoista tärkein on vastuu. Tällä Aaltonen ja Lindroos (2012) tarkoittavat työntekijän vastuuta omasta kehittymisestään, motivaatiostaan, työkunnostaan, hyvinvoinnistaan, ajattelustaan, sanomisistaan sekä kommunikoinnistaan. Työkuntoon ja työkykyyn liittyy Karjalaisen ja Karjalaisen (2010, 42) mukaan yksilön koko psykofyysinen toimintakyky ja valmius ottaa vastaan työtä ja selviytyä siitä. Organisaatio ja työyhteisö tarjoavat siis vain puitteet, mutta lopullinen vastuu työssä selviytymisestä on yksilöllä itsellään. Työkyky sinänsä on historiallisesti ja kulttuurisesti muuttuva ja heijastaa työelämässä kulloinkin tarvittavia valmiuksia ja vaatimuksia (Nyman 2008, 96).

Työelämänvalmiuksista erityisesti tämän kehittämishankkeen kannalta tärkeimmiksi nousevat sosiaaliset taidot sekä sosiaalinen toimintakyky, jota kuvaa myös käsite elämänhallintataidot. Vullin (2002, 33–34) mukaan omaa elämäänsä hallitseva ihminen tekee asioita, jotka ovat hänelle tärkeitä, eli hallitsee omaa elämäänsä ja pitää ”nurut käsissään” Kommunikaatio ja vuorovaikutus toisten ihmisten kanssa vaikuttavat vahvasti asenteisiin sekä maailmankuvaan ja ovat tärkeä osa ihmisen elämää. Kommunikaatioon liittyvät myös pienryhmätyöskentelyn taidot, jotka ovat tänä päivänä erittäin tärkeitä työelämän taitoja. Ryhmässä toimittaessa tarvitaan ainakin ihmissuhdetaitoja sekä vastavuoroisuuden ymmärtämistä.

Karjalaisen ja Karjalaisen (2010, 42) mukaan sosiaalisella toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen kykyä selviytyä arkipäivän välttämättömistä tapahtumista ja vuorovaikutustilanteista sekä niistä rooleista, joita hänellä on

omassa toimintaympäristössään. Sosiaalisella pääomalla taas tarkoitetaan Nymanin (2008, 59) mukaan sosiaalisia suhteita ja yhteiskunnan sosiaaliin rakenteisiin liittyviä normeja, jotka mahdollistavat ihmisten organisoidun toiminnan haluttujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaalisen pääoman avulla on selitetty esimerkiksi terveyseroja eri väestöryhmien välillä, sillä ihmisten välisellä luottamuksella ja läheisten tuella on todettu olevan yhteyttä koettuun terveyteen.

Yksi sosiaalista toimintakykyä ja sosiaalista pääomaa lisäävä sosiaalisen tuen muoto on vertaistuki, joka voi ilmetä Hokkasen (2014, 26) mukaan emotionaalisen tuen ohella myös instrumentaalisenä tai toiminnallisena tukena. Vertaistuki voi kohdistua oman tai toisen ihmisen elämän, elämäntilanteen tai ympäristön muuttamiseen. Vertaistukeen liittyy myös se ongelma, että vertaistuen piiriin pääsevät helposti ne, joilla jo on sosiaalista pääomaa ja sosiaalisia taitoja. Heikoimmassa elämäntilanteessa olevien voi olla vaikeaa päästä vertaistuen äärelle. Vertaistuki voidaan myös Nymanin (2008, 227) mielestä nähdä ryhmämuotoisena interventiona, joka perustuu johonkin elämäntilanteeseen.

Vertaistuessa korostetaan Jantusen (2010, 85) mukaan jokaisen kansalaisen asiantuntijuutta omaa elämäntilannettaan koskevista asioista. Vertaistuki yhdistetään yhteiskuntatieteissä sosiaalisen pääoman käsitteeseen ja sen nähdään toteutuvan luonnollisesti ihmissuhteissa ja sosiaalisissa verkostoissa huolenpitoa ja hoivana. Ihmisellä ymmärretään olevan sosiaalista pääomaa, kun hän on luotettu jäsen yhteisössä ja kykenee olemaan vuorovaikutuksessa yhteisön muiden jäsenten kanssa. Mitä enemmän yksilöllä on sosiaalista pääomaa, sitä paremmaksi hän kokee terveytensä ja työkykynsä. Näin ollen erilaisiin toimintoihin osallistuvat henkilöt kokevat terveytensä paremmaksi kuin osallistumattomat.

Yksilön sosiaalinen tuki voidaan jakaa Jantusen (2010, 87) mielestä kolmeen ryhmään, joista ensimmäisen muodostavat perhe ja ystävät, toisen tukiverkoston jäsenet ja kolmannen vertaiset ja vertaisryhmien jäsenet, jotka ovat yksilön itsensä valitsemia. Vertaistuki voidaankin mieltää sosiaa-

lisen tuen alakäsitteeksi tai erityismuodoksi. Vertaistuki on sellaista sosiaalista tukea, jota toisilleen antavilla on jokin yhdistävä elämän kriisi tai muu haasteellinen elämäntilanne.

Sosiaalisiksi taidoiksi kutsutaan Keltikangas-Järvisen (2010, 17–20) mukaan ihmisen kykyä toimia työyhteisössä rakentavasti ja taitoa ratkaista sosiaalisia ongelmia yleisesti hyväksyttävällä tavalla. Sosiaaliset taidot ovat kykyä selviytyä sosiaalisista tilanteista ja tulla toimeen toisten ihmisten kanssa. Sosiaaliset taidot eivät ole synnynnäisiä, vaan ne opitaan elämän varrella kokemuksen ja kasvatuksen kautta. Sosiaalisesti taitava henkilö pystyy solmimaan kontakteja erilaisten ihmisten kanssa, keskustelemaan, verkostoitumaan, neuvottelemaan ja sovittelemaan.

Työpaikoilla tarvitaan ihmisiä, joilla on hyvät sosiaaliset taidot. Sosiaalisesti taitavalla henkilöllä on sosiaalisten tilanteiden varalle varasto vaihtoehtoja, joita hän voi käyttää kulloiseenkin tilanteeseen sopivalla tavalla. Olennaista on Keltikangas-Järvisen (2010, 22–23) mielestä osata toimia juuri käsillä olevaan tilanteeseen sopivalla tavalla. Mikäli työntekijällä on vaihtoehtoja sosiaaliin tilanteisiin, hän harvoin joutuu riitoihin kenenkään kanssa, koska hän tietää miten toimia. Sosiaalisesti taitava henkilö ymmärtää toisia ihmisiä ja heidän tunteitaan. Hän on empaattinen ja kykenee asettumaan toisen asemaan. Hän on myös hienotunteinen ja sosiaalisesti herkkä.

Sosiaalisuus sinänsä on Keltikangas-Järvisen (2010,17) mukaan synnynnäinen temperamenttipiirre, jota hänen mielestään paremminkin voisi nimittää seurallisuudeksi, eli haluksi olla muiden ihmisten kanssa. Siihen liittyy valmius lähestyä muita ihmisiä ja helppous olla toisten ihmisten seurassa. Sosiaalisuudesta on hyötyä sosiaalisten taitojen hankinnassa. Sosiaalisten taitojen puutteellisuus voi olla osoitus matalasta sosiaalisuudesta, jolloin ihminen ei välitä siitä, mitä muut ajattelevat eikä arvosta muiden työntekijöiden antamaa palautetta.

## 5 KEHITTÄMISHANKKEEN TUTKIMUSMETODOLOGIA

### 5.1 Toimintatutkimus kehittämishankkeen lähestymistapana

Toimintatutkimuksessa yhdistyvät teoria ja käytäntö. Toimintatutkimus edellyttää Toikon ja Rantasen (2009, 30) mielestä usein kokeilevia vaiheita, joissa käytäntö, reflektio, suunnittelu ja toteutus vuorottelevat. Tässä työelämälähtöisessä kehittämishankkeessa käytettiin toimintatutkimuksellista lähestymistapaa, joka sopii Kuulan (1999, 10–11) mukaan olemassa olevan asiakasprosessin kehittämiseen käytännön työssä. Tarkoituksena oli pyrkiä ratkaisemaan käytännön ongelmia yhdistämällä teoriatietoa ja käytännön työssä syntynyttä kokemustietoa kehittämisprosessiin. Toimintatutkimuksen keinoin pyrittiin kohti uutta toimintamallia edistämällä ja parantamalla olemassa olevaa toimintaa lisäämällä asiakaspalveluprosessin alkuvaiheeseen ryhmämuotoista tavoitteellista toimintaa.

Heikkisen, Kontisen ja Häkkisen (2007, 57–58) esittämät kommunikatiivisen toimintatutkimuksen periaatteet sopivat tämän kehittämishankkeen tutkimusmetodologisiksi lähtökohdiksi. Kommunikatiivisessa toimintatutkimuksessa korostetaan vuorovaikutusta ja osallistujien tasavertaista osallistumista, joka Suomessa näkyy esimerkiksi työelämän kehittämishankkeissa. Kommunikatiivisen toimintatutkimuksen avulla pyritään aktivoimaan työntekijöitä, lisäämään heidän osallistumistaan hankkeissa sekä käyttämään heidän kokemustietoaan ja asiantuntijuuttaan voimavarana. Työntekijät nähdään myös aktiivisina muutoksen liikkeellepanijoina. Tutkijan rooliksi kommunikatiivisessa toimintatutkimuksessa jää yleensä teoreettisen näkökulman tuominen, keskusteluun osallistuminen sekä kokemustiedon näkyväksi tekeminen kehittämishankkeen aikana.

Tässä työelämälähtöisessä kehittämishankkeessa korostuu prosessi ja kehittämisen reflektiivisyys. Kehittämistä koskevaa uutta tietoa syntyy koko ajan toiminnan eri vaiheissa. Tällöin on kyse Toikon ja Rantasen (2009,

50) mukaan prosessorientoituneesta kehittämisestä. Tällöin tieto ja kokemukset ohjaavat kehittämistä ja toiminta perustuu erilaisiin toisiin tekemisen kokeiluihin ja sitä kautta toiminnan kehittämiseen.

Toikon ja Rantasen (2009, 66–67) mukaan kehittämisprosessin eteneminen voidaan hahmottaa jatkuvana syklinä, eli spiraalina. Voidaan puhua myös kehästä, jossa kehittämishankkeen perusteluvaihetta seuraavat suunnittelu-, toiminta- ja arviointi- sekä reflektointivaiheet. Näin syklin vaiheet vuorottelevat ja useat peräkkäiset syklit muodostavat toimintatutkimuksen spiraalin. Heikkinen ym. (2007, 80 – 82) mielestä todellisuudessa spiraalimallissa eri vaiheita on vaikea erottaa toisistaan, sillä suunnittelu, toiminta ja arviointivaiheet lomittuvat käytännössä toisiinsa. Toimintatutkimuksessa onkin tärkeintä tutkiva työote, eikä spiraalimallin vaiheiden orjalinen toteuttaminen.

Tämän kehittämishankkeen suunnitteluvaiheessa työyhteisöstä koottu neljähenkinen hanketyöryhmä kehitti koko työyhteisön asiantuntijuutta ja kokemustietoa hyödyntäen uuden asiakkaille suunnatun ryhmämuotoisen toiminnan asiakaspalveluprosessin kartoitusvaiheeseen. Aineistoa suunnittelun tueksi koottiin kyselyn sekä keskustelujen avulla Lyhdyn henkilöstöltä. Toimintavaiheessa kokemustiedon pohjalta muotoutunutta ryhmätoimintamallia kokeiltiin käytännössä pilotoinnin avulla. Pilottiryhmien vetäjinä toimi kaksi hanketyöryhmän jäsentä.

Arviointiaineistoa uuden ryhmämuotoisen toiminnan kehittämiseksi kerättiin kyselyjen ja keskustelujen avulla sekä asiakkailta että hanketyöryhmän jäseniltä jokaisen pilottiryhmän jälkeen. Asiakaspalautetta, havaintoja sekä kokemuksia arvioitiin ja hankeorganisaatio reflektoi toimintaansa jokaisen pilottiryhmän jälkeen. Toimintamallia kehitettiin arvioinnissa syntyneen uuden tiedon perusteella ja uutta mallia käytettiin taas seuraavan kokeilun pohjana. Neljän pilottiryhmän jälkeen asiakaspalveluprosessin kartoitusvaiheen toimintamalli oli valmis ja ryhmämuotoinen toiminta oli valmis sisällytettäväksi siihen. STARTTI-ryhmän sisältö ja sen avulla saavutetut tuotokset vastasivat tässä vaiheessa hanketyöryhmän mielestä niille asetettuja tavoitteita.

Lähtökohtana STARTTI-ryhmän kehittämiseksi oli arjen toiminnasta nous-  
sut ongelma, joka oli lähinnä ryhmämuotoisen toiminnan tarve, jota oli läh-  
detty spontaanisti ratkaisemaan. Heikkinen ym. (2007, 78–79, 82–83) mu-  
kaan toimintatutkimus voi alkaa jonkin yksityiskohdan ihmettelystä, toimin-  
nan reflektiivisestä pohdinnasta ja johtaa laajempiin kysymyksiin. Varsinkin  
uuden toimintatavan kehittäminen työyhteisössä vaatii avointa keskustelua  
ja pohdintaa niin suunnitteluvaiheessa kuin kokeiluiden arvioinneissakin.  
Käytännön toimintavaiheen aikana taas painottuu konkreettinen toiminta,  
mutta myös sen lisäksi aktiivinen reflektointi. Toimintatutkimukselta odote-  
taan tuloksena jotakin mitattavaa muutosta, joka käytännössä on jotakin  
enemmän kuin kehittämishankkeen alussa oli. Tässä kehittämishank-  
keessa tuloksena odotettiin Lyhdyn asiakaspalveluprosessin alkuvaiheen  
ryhmämuotoista toimintamallia.

## 5.2 Aineiston keruu

Kehittämishankkeessa käytettävällä arviointimetodiikalla tarkoitetaan Virta-  
sen (2007, 154–157) mukaan prosessin aikana sovellettavien tutkimustek-  
niikoiden kokonaisuutta. Arviointiaineistot ja niiden keruumenetelmät vali-  
taan ensisijaisesti arviointitehtävän mukaan niin, että käytetään juuri ai-  
heen kannalta merkittäviä arviointiaineistoja. Tämän kehittämishankkeen  
toimintavaiheessa arviointiaineistoa kerättiin useassa eri vaiheessa sekä  
Lyhdyn henkilöstöltä, hankeorganisaation jäseniltä että asiakkailta kyselyin  
ja keskusteluin. Aineisto koottiin kehittämispäiväkirjaan.

Kysely on Hirsjärven ym. (2012, 193–197) mielestä tehokas ja nopea tapa  
hankkia laajakin aineisto. Kun aineiston hankintaan käytetään kyselyä, voi-  
daan ajan säästämisen lisäksi helposti arvioida etukäteen myös aikataulua  
sekä kustannuksia. Asiakaskyselyyn käytettiin standardoitua kyselyloma-  
ketta ja strukturoituja kysymyksiä. Tiedon saantia varmistettiin niin, että lo-  
makkeet noudettiin ryhmän jäseniltä, jolloin oli mahdollisuus tarkistaa lo-  
makkeen täyttämiseen liittyviä asioita ja keskustella vastaajien kanssa ai-  
heesta. Tällöin on kyseessä henkilökohtaisesti tarkistetusta kysely. Myös

Valli (2010, 108–109) näkee aineiston keruun kannalta hyvänä sen, että tutkija on itse paikalla kyselyä toteuttaessa, sillä tuolloin vastausprosentti on yleensä korkea. Tutkija voi tuolloin myös tehdä havaintoja vastaajista ja kirjata tarvittaessa samalla myös lisäaineistoa.

Eskolan ja Vastamäen (2010, 26–28, 35) mukaan aineiston hankintatapa haastattelu on ikään kuin keskustelu, jossa tutkija tekee aloitteen ja ohjaa keskustelua kohti tutkittavia asioita ja haastateltava saa tilaisuuden kertoa omat mielipiteensä ja kokemuksensa. Haastattelun, kuten myös keskustelunkin aihealueet on valittava tarkoin, jotta saadaan juuri sitä tietoa, jota tarvitaan. Tulosten analyysia helpottaa aihealueiden sitominen hankkeen tavoitteisiin, mutta vastaukset voidaan analysoida sekä laadullisin että määrällisin menetelmin. (Hirsjärvi ym. 2012, 208.)

Tässä kehittämishankkeessa pilottiryhmien vastuuhjaajilta, jotka olivat hanketyöryhmän jäseniä, koottiin kokemustietoa lähinnä keskustelun avulla hankkeen suunnitteluvaiheessa, jokaisen pilottiryhmän jälkeen sekä hankkeen lopussa. Menetelmän valintaan vaikutti niin aikataulu kuin tarkoituksenmukaisuuskin, sillä hanke haluttiin käynnistää mahdollisimman nopeasti ja hanketyöryhmällä oli mahdollisuus kokoontua riittävän usein. Käytännössä oli tarkoitus kokoontua mahdollisimman usein ennen ensimmäistä pilottiryhmää ja jokaisen pilottiryhmän jälkeen purkamaan asiakailta saadut palautteet, joten tuolloin oli luontevaa myös keskustella kokemuksesta reflektoiden omaa toimintaa.

Tutkimuspäiväkirja, jota tässä hankkeessa kutsutaan kehittämispäiväkirjaksi, on toimintatutkimuksen edistymisen seurannan apuväline, johon kirjataan havaintoja, ideoita, mietteitä, suunnitelmia, muutoksia, onnistumisia sekä myös vastoinkäymisiä matkan varrelta. Myös Hirsjärvi ym. (2012, 45) painottaa tutkimuspäiväkirjan tärkeyttä. Kehittämispäiväkirjan käyttö on lähes välttämätön aineiston keruun ja varsinkin hankkeen raportoinnin ja prosessin kuvaamisen apuna. Päiväkirjasta on apua tutkimusprosessin auki kirjoittamisessa sekä lopullisen raportin tuottamisessa.



## 6 KEHITTÄMISHANKKEEN KÄYTÄNNÖN TOTEUTTAMINEN

### 6.1 Suunnitteluvaihe

Kehittämishankkeen idea syntyi Lyhdyn kehittämispäivässä 10.1.2014. Lyhdyn henkilöstö koki tarpeelliseksi kehittää ja kokeilla kaikille asiakkaille tarkoitettua eräänlaista asiakkuuden alkuvaiheen aktivointi-ryhmää, joka sisällöltään painottuisi erityisesti asiakkaan työelämävalmiuksiin, jotka eivät riipu työtehtävästä, kuten sosiaalisten taitojen, tavoitteellisuuden, motivaation sekä sitoutumisen vahvistamiseen. Lyhdyssä on myös aiemmin järjestetty erilaisia ryhmiä asiakkaille omana toimintana, ostopalveluina sekä opiskelijoiden järjestämänä toimintana, mutta asiakkaiden sitoutuminen ryhmiin on ollut heikkoa. Asiakkaiden sitoutumisen vahvistaminen niin ryhmän toimintaan kuin Lyhdyn asiakkuuteenkin nähtiin tämän vuoksi myös haasteena ja tärkeänä tavoitteena.

Hankkeeseen nimettiin jo kehittämispäivässä organisaatio, johon kuului Lyhdyn ammatinvalintapsykologi, terveydenhoitaja sekä kaksi sosiaalityöntekijää. Olin tuolloin sosiaalityöntekijänä Lyhdyssä ja liityin hankeorganisaatioon muutamia päiviä myöhemmin kehittämishankkeen tekijäksi. Hankeorganisaatio pääsi nopealla aikataululla suunnittelemaan toimintaa ja tästä alkoi myös opinnäytetyöni suunnitteluvaihe. Työnimeksi kehittämishanke sai STARTTI-ryhmä, joka mielestämme hyvin kuvasi hankkeen ideaa ja tarkoitusta. Ensimmäisinä tehtävinämme oli järjestäytyä osaamisen sekä kunkin mielenkiinnon mukaan ja aloittaa hankesuunnitelman valmistelu. Heti alkuvaiheessa oli selvää, että aluksi suunnitellaan tulevan STARTTI-ryhmän toteutus sekä sisältö käytännön kokemustiedon pohjalta ja toimintaa kehitetään pilotointien, asiakaspalautteiden sekä oman toiminnan reflektoinnin avulla.

Hankkeen suunnitelmaa tehtäessä tulee Heikkilän, Jokisen ja Nurmelan (2008, 77–79) mukaan pohtia ja kirjata mitä toimia tavoitteiden saavuttamiseksi tarvitaan ja miten aiotaan käytännössä toimia. On myös tyypillistä,

että toteutustavat voivat vaihdella hankkeen eri vaiheissa, eikä niitä välttämättä voi tietää etukäteen. Suunnitelmaan kirjattiin myös toimijat, eli kuka toimii ja aikataulu, eli milloin tulee olla valmista kunkin vaiheen osalta. Tässä kehittämishankkeessa suunnitelman tuli olla valmis mahdollisimman pian, sillä uutta toimintamallia haluttiin päästä kokeilemaan jo kevään 2014 aikana. Kirjasimme suunnitelmavaiheessa tehtävien suoritusjärjestystä mahdollisimman tarkasti jo yhteisen ajankäytönkin vuoksi. Tämä osoittautui hyväksi ratkaisuksi, koska näin pystyimme viemään hanketta suunnitellusti eteenpäin muun työn ohessa, sillä lisäresursseja ei ollut käytettävissä.

Kehittämishankkeen suunnitelmassa ei siis välttämättä voi täsmällisesti määrittää kaikkia vaiheita, koska yllättäviä tilanteita on mahdotonta ennakoita, joten suunnitelmaa tulee voida tarkistaa työn edetessä. Kun tavoitteet ja toimintasuunnitelma on hyvin laadittu, toteutus voi edetä täsmällisesti ja työmäärän arviointi ja etenemisen seuranta helpottuvat. ( Heikkilä ym. 2008, 79–80.) STARTTI-ryhmän kehittämishankkeessa arvioimme tarvitsevamme suunnittelukokouksia noin kahden viikon välein, jolloin me jaoimme tehtäviä entistä yksityiskohtaisemmin ja kävimme läpi hankkeen etenemistä. Ennen ensimmäistä pilottivaihetta huomasimme tarvitsevamme lisää tapaamisia, jotka lisättiin aikatauluihin. Pohdimme myös kehittämishankkeeseen liittyviä riskejä. Näistä suurimpana näimme hankeorganisaation jäsenten yhteisen ajan löytämisen, jaksamisen sekä asiakkaiden rekrytoinnin ja motivoitumisen STARTTI-ryhmään sen pilotointivaiheessa.

Tässä kehittämishankkeessa viestinnästä vastasi koko hankeorganisaatio, mutta dokumentointi oli vastuullani, koska olin kehittämishankkeen tekijä. Hankkeen etenemisestä ja tarvittavasta ohjauksesta vastasi hankeorganisaatio, joskin hankkeen etenemisestä keskusteltiin myös lähiesimiehen kanssa. Viestintä on Heikkilän ym. (2008, 91) mukaan hankkeen käytännön ohjauksessa erittäin tärkeää. Tiedottamisen myös muille hankeorganisaation ulkopuolisille tahoille tulee olla selkeää ja tavoitteellista. Viestintää voidaan käyttää myös koko hankeorganisaation työvälineenä ja voimavarana. Aktiivista viestintää tarvitaan koko hankkeen ajan koko työyhteisölle

sen osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien takaamiseksi sekä sitoutumisen vahvistamiseksi hankkeen eri vaikeissa.

Hankeorganisaation kokoontumiset sovittiin kunkin jäsenen työhuoneeseen yhteisesti sovittuina ajankohtina, mutta käytännössä meidän oli mahdollista poiketa tarvittaessa myös toistemme työhuoneissa tai keskustella hankkeesta kahvi- tai ruokatauoilla. Havaitsimme käytännössä, että hankeorganisaation sisäistä epävirallista viestintää varten tarvitaan myös aikaa ja sille koetettiin jo suunnitelmassa varata mahdollisuuksia.

Hankkeen arviointi suunniteltiin etukäteen ja kirjattiin kehittämispäiväkirjaan. Hankkeen arviointi sen eri vaiheissa auttaa pitämään hankkeen oikeassa suunnassa ja pitää toimijat tietoisina sen etenemisestä. Myös arvioinnin tarkoitus kirjataan suunnitelmaan ja määritetään käytettävät menetelmät. Kirjallinen arviointisuunnitelma täsmentää arvioinnin toteuttamista. (Heikkilä ym. 2008, 88–89.) Tämän kehittämishankkeen etenemistä oli tarkoitus arvioida jokaisen toteutuneen pilottiryhmän jälkeen asiakkailta saadun palautteen sekä hankeorganisaation jäsenten kokemuksen avulla. Arvioinnin tulosten mukaan oli tarkoitus kehittää toimintaa ja kokeilla uutta mallia käytännössä.

Kehittämishankkeen tekijänä pidin kehittämispäiväkirjaa ajan tasalla sekä keräsin talteen kaikki hankkeen aikana kertyneen materiaalin raportin laadintaa varten. Kertynyttä aineistoa säilytettiin työhuoneen lukituskaapissa.

Tutkimusluvut haettiin sekä Lahden kaupungin hyvinvointipalveluista että TE-hallinnon organisaatiosta. Hyvinvointipalveluista saatiin virallinen lupa käyttää asiakaspalautteita, mutta TE-hallinto ei edellyttänyt edes luvan hakemista, koska varsinaisia asiakastietoja heidän tietojärjestelmästä ei ollut tarkoitus suunnitelman mukaan käyttää hankkeessa.

*Kysely henkilöstölle*

STARTTI-ryhmän sisältöä suunniteltaessa koko henkilöstölle tehtiin kysely siitä, mitä aihealueita Lyhdyn työyhteisössä nähtiin tärkeänä käydä läpi asiakasryhmän kanssa näin asiakkuuden alkuvaiheessa. Henkilöstölle annettiin kyselylomake, jossa oli luettelo aihealueista, jotka oli poimittu sosiaaliryhmän työkalusta, elämänpyörästä (Heine 2013, 15–17)) sekä Työelämä-tutkasta (Spangar ym. 2013, 17). Käytimme apuna myös Vullin (2002) pro gradu tutkielmaa, jossa hän tutkii nuorten työttömien yleisiä työelämävalmiuksista. Henkilöstöä pyydettiin ympryöimään mielestään tärkeät aihealueet luettelosta. Määrää ei rajoitettu. Lomakkeeseen oli myös varattu tila muille ehdotuksille, joita luettelossa ei oltu mainittu.

Kyselyyn vastasi 10 Lyhdyn 15 työntekijästä. Vaihtoehtoisista aihealueista / teemoista tärkeimmäksi nousi ”asiakkaan omat tavoitteet”, jonka olivat ympäröineet lähes kaikki kyselyyn vastanneet (9/10). Toiseksi eniten valintoja osui työelämätaitoihin (8/10) ja kolmantena oli kolme erillistä aihetta, jotka olivat itseluottamuksen vahvistaminen, tulevaisuuden usko sekä muutostarpeet (6/10). Myös käytännön työnhakutaidot, käyttäytyminen työnhakutilanteessa ja haastattelussa nähtiin tärkeäksi (8/10), mutta hankeorganisaatio rajasi käytännön taitojen harjoittelun tämän hankkeen ulkopuolelle siksi, että Lyhty ostaa tämän aihepiirin kurseja ulkopuolisilta palveluntuottajilta.

Avoimeen kysymykseen, mitä muuta haluaisit sisällyttää STARTTI-ryhmän ohjelmaan, vastasi neljä henkilöä. Heidän mielestään asiakkaiden kanssa tulisi keskustella sitoutumisesta Lyhdyn asiakkuuteen, sovitusta asioista kiinni pitämisestä sekä vastuun ottamisesta omista valinnoista. Henkilöstön palautteen mukaan STARTTI-ryhmässä asiakkaille olisi hyvä myös kertoa Lyhdyn palveluista. Hankeorganisaatio totesi henkilöstön kyselyn tulosten vastaavan omaa kokemustietoaan ja käsitystään Lyhdyn asiakasryhmän tarpeista ja hyödynsi saatua tietoa STARTTI-ryhmän sisällön suunnittelun tukena. Kyselyn tulos oli samansuuntainen myös STARTTI-ryhmälle asetettujen tavoitteiden kanssa, joten siinäkin mielessä hankeorganisaation oli hyvä jatkaa suunnittelua.

*STARTTI-ryhmän sisällön suunnittelu*

Tässä kehittämishankkeessa STARTTI-ryhmän sisällön suunnitteluun vaikutti se, että ajatuksena oli erilaisten keskusteluun kannustavien tehtävien avulla käydä ryhmässä läpi asiakkaan tavoitteisiin, muutostarpeisiin, vahvuuksiin sekä kehittämistarpeisiin liittyviä asioita. Näin asiakkaat saivat myös sosiaalisten taitojensa vahvistusta. Hankeorganisaation jäsenillä oli aiempaa kokemusta erilaisista ryhmätoimintaan soveltuvia työkaluista, joista valitsimme mielestämme parhaimmin soveltuivia kokeiltavaksi pilottiryhmissä.

Valituista työkaluista voidaan mainita erityisesti TE-toimistojen käyttöön suunniteltu Työelämätutka, jota voidaan käyttää asiakkuuden alkuvaiheessa, palvelutarpeen määrittämisessä sekä myös palveluprosessin eri vaiheissa (Spangar ym. 2013, 18). Olimme asiakastyössä kokeilleet Työelämätutkaa yksittäisten asiakkaiden kanssa, mutta halusimme kokeilla sen toimivuutta myös ryhmässä.

Työelämätutka on TE-toimistojen ohjauspalvelujen seurannan ja arvioinnin prototyyppi, jota on ehdotettu otettavaksi käyttöön asiakkaiden suunnitelmallisessa ohjaustyössä TE-hallinnossa vuoden 2014 aikana. Prototyyppi on kaksi-osainen kokonaisuus, johon kuuluu visuaalisen Tutkan lisäksi tiedon analysointi ja tulkinta-osat. Tutkan sakarat kuvaavat kahdeksaa erilaista ulottuvuutta asiakkaan työelämasuhteen onnistuneen etenemisen näkökulmista. Erilaisten ulottuvuuksien avulla kuvataan asiakkaan aktiivisuutta työn tai opiskelupaikan haussa, itseluottamusta, tavoitteiden ja mahdollisuuksien selkeyttä, joustavuutta eri vaihtoehtojen suhteen, osaamista suhteessa työelämän vaatimukseen, työkykyä ja voimavaroja, läheisten tukea sekä työelämässä tarvittavien aineellisten resurssien olemassaoloa. Asiakas voi itse myös nimetä yhteen ulottuvuuteen asian, jonka ratkaiseminen parantaisi hänen mahdollisuuksiaan työllistyä. (Spangar ym. 2013, 17.)

Tutkan ulottuvuudet koostuvat Spangarin ym. (2013, 18–19) mukaan niistä yleisimmistä osa-alueista, joiden on todettu vaikuttavan työllistymiseen. Asiakkaan ohjausprosessissa pyritään Tutkan avulla saamaan ai-

kaan muutos jollakin ulottuvuudella tai ulottuvuuksilla, jotta polku kohti työelämää etenisi. Ulottuvuudet muodostavat toisistaan riippuvan kokonaisuuden, jolloin positiivinen muutos jollakin alueella voi näkyä samanaikaisesti muilla ulottuvuuksilla. Osa ulottuvuuksista liittyy myös yksilön asenteisiin, osaamiseen ja toimintatapoihin.

Mielestämme kaikki työelämätutkan ulottuvuudet eivät välttämättä sovellu asiakkaittemme tilanteeseen, joten päätimme muuttaa yhtä ulottuvuutta. Myös Spangerin ym. (2013, 23) mielestä Tutkan ulottuvuuksia voidaan poistaa tai niihin voidaan lisätä puuttua oleellisia ulottuvuuksia. Tällöin ohjaaja poistaa ne, jotka eivät vaikuta toimivan ja luo asiakkaille sopivimmat. Poistimme ulottuvuuden, jossa asiakkaan tulisi arvioida työssä käymiseen liittyviä aineellisia tekijöitä, joilla tarkoitettiin esimerkiksi tietoteknisiä laitteita tai kulkuvälinettä ja korvasimme sen ”Taloudelliset asiansi ovat selvillä /kunnossa”- ulottuvuudella. Lisäsimme asiakkaan itsensä määrittelemään ulottuvuuteen myös selkeät rivit, joihin itse valitun tärkeän asian voi kirjoittaa. Halusimme näin selkeyttää ja helpottaa kirjaamista.

Hanketyöryhmä hahmotteli myös muut tarvittavat materiaalit, kuten asiakkaille suunnatun esitteen STARTTI-ryhmästä, asiakaspalautelomakkeen sekä työkirjan, jonka tarkoituksena oli seurata asiakasta ryhmätapaamisten aikana ja päätyä lopulta asiakkaan ja vastuuvirkailijoiden käyttöön. Työkirjaa, joka sisältää myös Työelämätutkan, on tarkoitus hyödyntää asiakasprosessin kartoitusvaiheessa, jolloin laaditaan asiakkaan kanssa hänen työllistymis- tai aktivointisuunnitelmaansa. Työkirjan toivotaan motivoivan, osallistavan ja valtauttavan asiakasta itseään koskevien suunnitelmien laadintaan sekä siten myös aktivoivan ja sitouttavan suunnitelmien toteuttamiseen. Työkirjasta toivotaan myös moniammatilliseen työtoteutukseen soveltuvaa työkalua asiakkaan vastuuvirkailijaparille. Käytännössä tarkoituksena on, että työkirja jää asiakkaalle itselleen, mutta siitä otetaan asiakkaan luvalla kopio myös Lyhdyn vastuuvirkailijoille.

Hanketyöryhmällä oli mahdollisuus hyödyntää STARTTI-ryhmän toteutusta suunniteltaessa myös Laitisen (2008) lisensiaattitutkimuksen pohdintaa

Lyhdyn asiakkaiden osallistumisesta työvoimapolitiittisille kursseille. Tutkimuksen mukaan asiakkaat kokivat kursseille menemisen pakkotilanteena, koska pois jäämisestä seurasi taloudellisia sanktioita. Tästä taas seurasi turhautumista, eivätkä asiakkaat uskaltaneet antaa totuudenmukaista palautetta toiminnasta. Myös tilat, tapaamisten pituus sekä ryhmäkoko tulee suunnitella yksilöllisten tarpeiden mukaan ja kurssien sisältöjen tulee olla mielekkäitä ja hyödyllisiä. Ryhmiä suunniteltaessa tulisi huomioida mahdollisuus myös henkilökohtaistaa sisältöjä ja kehittää niitä mahdollisuuksien mukaan yksilöllisempään suuntaan. (Laitinen 2008, 92.)

Kuhunkin pilottiryhmään toivottiin saatavan mukaan neljästä kuuteen osallistujaa ja kaksi ohjaajaa. Healyn (2012, 137) mielestä ryhmästä voidaan puhua, kun siinä on vähintään kolme jäsentä, joita yhdistää jokin yhteinen päämäärä tai tehtävä, jonka saavuttamiseksi he toimivat ryhmänä. Vaikka kolme henkilöä riittää ryhmäksi, monissa yhteyksissä sosiaalityön käytännön ryhmätöissä on edullisempaa, että osallistujia on vähintään viisi, jolloin esimerkiksi yhteistoiminnallinen ongelmanratkaisu voi toteutua.

Fook (2003, 51–52) tuo esille huolensa siitä, että erilaisilla tietyille ryhmälle suunnatuilla ryhmätöiminnoilla voidaan aikaansaada leimaantumista tai jopa edistää syrjäytymistä. Hän myöntää asiakkaiden luokittelun toisinaan tarpeelliseksi palveluiden kohdentamisen ja kehittämisen näkökulmasta, mutta pitää negatiivisena sitä, että asiakkaan on leimauduttava kyseiseen ryhmään kuuluvaksi saadakseen palveluita. Palveluista puuttuu hänen mielestään joustavuus ja erilaisuuden hyväksyminen. Asiakkaita Lyhdyn pilottiryhmiin tai lopullisiin STARTTI-ryhmiin ei valikoida eikä luokitella mitenkään, vaan mukaan kutsutaan automaattisesti kaikki Lyhtyyn tulevat uudet asiakkaat, jotka käytännössä on jo Lyhtyyn lähettämävaiheessa valikoitu vaikeasti työllistettäviksi.

Ensimmäisen ryhmän oli tarkoitus kokoontua kaksi kertaa peräkkäisillä viikoilla toukokuussa ja toisen ryhmän kaksi kertaa kesäkuussa 2014. Tapaamiset sovittiin tiistai-iltapäiviksi ja kellonajaksi valittiin 13.00, jonka arveltiin sopivan mahdollisimman monelle asiakkaalle. Kokoontumisiin varattiin Lyhdyn oma kokoustila, joten fyysinen paikka oli asiakkaille ennestään

tuttu. Myös ryhmän vetäjät saattaisivat ainakin osin olla osallistuville asiakkaille ennestään tuttuja, jonka osaltaan toivottiin alentavan osallistumiskynnystä.

STARTTI-ryhmään osallistuminen on ainakin pilotointivaiheessa vapaaehtoista eikä pois jäännistä seuraa sanktioita, koska kyseessä ei ole työvoimapolitiittinen kurssi, vaan lähinnä työhön kuntouttava ryhmätoiminta, jonka voidaan katsoa olevan osa aikuissosiaalityötä ja kuntouttavaa sosiaalityötä. Tämä tuleekin ottaa huomioon ryhmää asiakkaille markkinoitaessa ja ennen kaikkea tulee myös korostaa toiminnan sisältöä ja siitä asiakkaalle mahdollisesti koituvaa hyötyä.

Tulevien pilottiryhmien osallistujilta haluttiin saada tietoa STARTTI-ryhmien fyysisistä olosuhteista: käytössä olevista tiloista, kokoontumisten kestosta, ajankohdista sekä kokoontumisten määrästä. Heiltä toivottiin palautetta myös ryhmään osallistumisen tuomasta hyödystä sekä mahdollisista kehittämistarpeista. Asiakaspalautetta oli tarkoitus hyödyntää jokaisen pilottiryhmän jälkeen arvioinnissa sekä uuden ryhmän suunnittelussa. Ensimmäisen STARTTI-ryhmän sisällön sekä käytännön toteutuksen suunnittelussa haluttiin luottaa hankeorganisaation sekä työyhteisön omaan kokemukseen, mutta seuraavan ryhmän sisältöön ja menetelmiin toivottiin saatavan kehittämisprosessin avulla asiakasnäkökulma näkyviin.

Hanketyöryhmä jakoi sisällään työtehtävät niin, että psykologi ja terveydenhoitaja vastasivat ryhmätoiminnan sisällön suunnittelusta ja he myös käytännössä toimivat pilotti-ryhmien vetäjinä. Ryhmän vetäjän rooli Healyn (2012, 137) mielestä voi vaihdella ryhmätoiminnan johtajan roolista välittäjän rooliin, joka tarkoittaa vastuun ottamista toiminnasta kokonaisuutena tai toisaalta lähinnä toiminnan rakenteiden luomista. Työntekijän tehtävänä voi myös olla ryhmän sisällön luominen. Työntekijä voi olla myös sivuroolissa ja toimia taustalla, jolloin hänen tehtävänä on luoda itsenäisesti toimiville ryhmälle puitteet ja mahdollistaa sujuva toiminta. STARTTI-ryhmässä ohjaajien oli tarkoitus tukea ja kannustaa asiakkaita aktiivisuuteen ja ikään kuin itsekin osallistua mukaan ryhmän toimintaan mahdollisimman tasavertaisesti ryhmäläisten kanssa.



Sosiaalityöntekijät vastasivat tarvittavan materiaalin tuottamisesta sekä kehittämishankkeen arviointiaineiston hankinnasta ja tulosten analysoinnista sekä raportoinnista. Tämä työnjako tuntui luontevalta ja tarkoituksenmukaiselta kunkin hankeorganisaation jäsenen oman kiinnostuksen sekä käytännön työn kautta hankitun osaamisen kannalta. Hankeorganisaatio hyväksyi yhdessä käytettävät materiaalit, sisällöt, käytettävät työkalut sekä menetelmät.

## 6.2 Toiminta-, arviointi ja reflektointivaihe

STARTTI-ryhmän pilotointi aloitettiin keväällä 2014. STARTTI-ryhmä on kaksi kertaa kokoontuva suljettu ryhmä. Tarkoitus oli, että asiakkaat osallistuvat molempiin tapaamisiin, sillä niistä muodostuu kokonaisuus. Tapaamiskerrat sidottiin yhteen niin, että ensimmäisellä tapaamisella annettiin koti-tehtävä, joka purettiin toisella tapaamisella. Tällä pyrittiin myös sitouttamaan asiakkaita toimintaan.

Asiakkaat ensimmäiseen pilotti-ryhmään koottiin Lyhtyyn maaliskuun 2014 aikana tulleista uusista asiakkaista. Esitteet, ryhmien aikataulu, työnjako, kahden tapaamisen asiasisältö sekä työkirjat ja palautelomakkeet olivat valmiina. Koko työyhteisöä pyydettiin esittelemään ryhmää uusille asiakkille, sillä hankeorganisaatio oli suunnitellut sisältöä niin, että siitä olisi hyötyä nimenomaan asiakkuuden alkuvaiheessa. Ryhmiin ajateltiin sopivan noin neljästä kuuteen asiakasta kuhunkin. Ohjaajia oli kaksi. Työvoiman palvelukeskusten käytössä olevaan TYPPI-ohjelmaan perustettiin ilmoittautumislomake, jonne työntekijät kirjasivat ilmoittautuneiden asiakkaiden tiedot.

### *Ensimmäinen pilottiryhmä*

Ensimmäiseen pilottiryhmään Lyhdyn henkilöstö oli ilmoittanut kahdeksan asiakasta, joista ensimmäiseen tapaamiseen tuli paikalle vain kaksi henkilöä. Kokoontumiset oli suunniteltu kahdelle peräkkäiselle viikolle samana

viikonpäivänä puolitoista tuntia kerrallaan. Toisena päivänä kumpikaan ensimmäiseen tapaamiseen osallistuneista asiakkaista ei saapunut paikalle. Heihin yritettiin turhaan saada yhteyttä puhelimitse. Palautelomakkeet kuitenkin postitettiin molemmille ensimmäisellä kerralla mukana olleille siinä toivossa, että saisimme jotakin palautetta heidän kokemuksestaan. Tämä oli kuitenkin turhaa, joten emme saaneet lainkaan asiakaspalautetta tästä ryhmästä.

Hankeorganisaatio kokoontui sovitusti pilottiryhmän jälkeen arvioimaan tilannetta. Ryhmän vetäjien mielestä kokemus ensimmäisestä pilottiryhmästä oli positiivinen siitäkin huolimatta, että asiakasmäärä jäi pieneksi. Ensimmäiselle tapaamiselle suunniteltu sisältö vaikutti heidän mukaansa sopivalta, joskin tapaamiselle varatussa puolentoista tunnin aikataulussa oli vaikeuksia pysyä. Ryhmän vetäjät kokivat keskinäisen työnjakonsa hyväksi ja yhteistyö oli sujuvaa. STARTTI-ryhmälle asetettujen tavoitteiden arviointi ei ollut tässä tilanteessa tarkoituksenmukaista, mutta saatoimme todeta, että asiakkaiden motivointi ja sitouttaminen ryhmätoimintaan ei ollut onnistunutta. Jäimme pohtimaan toimintatavan muutoksia, mutta päätimme kuitenkin viedä toisen pilottiryhmän suunnitellusti läpi, jotta saisimme lisää kokemusta.

### *Toinen pilottiryhmä*

Asiakkaiden hankinta toiseen pilottiryhmään aloitettiin kutsumalla mukaan ensimmäiseen ryhmään ilmoittautuneita, mutta siitä pois jääneitä asiakkaita. Ryhmää markkinoitiin myös työyhteisössä. Ilmoittautumiset kirjattiin TYPPI-ohjelman kautta sinne perustetulle listalle kuten aiempaakin ryhmää koottaessa. Sovimme, että ilmoittautuneille lähetetään vielä edellisenä päivänä tekstiviesti muistutukseksi. Tekstiviestin lähetti toinen ryhmän vetovastuussa olevista työntekijöistä.

Toiseen STARTTI-ryhmään ilmoittautui seitsemän asiakasta. Ryhmään osallistui ensimmäisellä kerralla neljä ja toisella kokoontumisella kolme asiakasta. Ryhmä kokoontui, kuten edellinenkin kahdella peräkkäisellä vii-

kolla samana viikonpäivänä. Asiakaspalaute kerättiin viimeisen kokoontumispäivän päätteeksi niin, että ryhmän vetäjät poistuivat paikalta ja kehittämishankkeen tekijänä toimiva sosiaalityöntekijä otti palautteet vastaan lomakkeiden sekä keskustelun avulla. Asiakkaille kerrottiin myös palautteen käyttämisestä opinnäytetyön aineistona ja otettiin tätä varten kirjalliset suostumukset.

Asiakaspalaute oli positiivista. Tiloja, aikataulua, tapaamisten määrää ja kokonaisuutta pidettiin hyvänä. Asiakkaat kokivat hyötyvänsä ryhmään osallistumisesta. Uusiin ihmisiin ja heidän elämäntilanteisiinsa tutustumisesta koettiin olevan apua myös omien asioiden pohtimisessa. Antoisimpana asiakkaat pitivät sosiaaliseen toimintaan liittyviä seikkoja, kuten juttelea ja toisiin ihmisiin tutustumisen.

*Uudet tuttavuudet, uusia ajatuksia. . .*

STARTTI-ryhmästä saamaansa hyötyä asiakkaat kuvasivat tukena työelämään ja uusina ajatuksina. Myös ryhmätapaamisen sisältöihin sekä tehtävien toimivuuteen tälle asiakasryhmälle saatiin palautetta. Sosiaalisen kanssakäymisen arvostus tuli voimakkaasti positiivisena kokemuksena esiin.

*Avoin ilmapiiri, hauskat tehtävät, uudet tuttavuudet sekä pieni ryhmäkoko . . .*

Vaikeimpina asioina tapaamisilla asiakkaat pitivät omien ajatustensa jakamisen vieraiden ihmisten kanssa ja kotoa pois lähtemisen. Myös omien tulevaisuuden suunnitelmien pohtiminen koettiin vaikeaksi.

*Miettiä tulevaisuuden suunnitelmia kohti työelämää . . .*

Hankeorganisaatio totesi sovitulla arviointi- ja reflektointitapaamisella ryhmän jälkeen, että STARTTI-ryhmä oli toteutunut suunnitelman mukaisesti ja kokemus ryhmän vetämisestä oli positiivinen. Käytetyt työkalut, kuten Työelämäkutka ja keskusteluun kannustavat menetelmät toimivat hyvin luontevina keskustelun herättäjänä ja ilmapiiri oli ollut avoin. Ryhmään

osallistuneet asiakkaat oli saatu pohtimaan omaa tilannettaan ja omia tulevaisuuden tavoitteitaan.

Ryhmä oli hieman suunniteltua pienempi, mutta asiakkaat olivat aktiivisia ja kertoivat avoimesti kokemuksistaan. Ryhmään osallistuneilta asiakkailta saatu palaute tuki hankeorganisaation omaa ajatusta sekä sisällön että käytännön toteutuksen toimivuudesta. Palautteiden noutamisen yhteydessä käydyssä keskustelussa asiakkaat arvioivat myös palautelomakkeen toimivuutta. Heidän mielestään sitä oli helppo täyttää ja kysymykset olivat ”selkeää suomenkieltä”.

Hankeorganisaatio oli asettanut paljon odotuksia ryhmän aikana tuotettavien työkirjojen toimivuudelle osana asiakaspalveluprosessia ja varsinkin aktivointi- ja työllistymissuunnitelman tukena, mutta niiden anti vastuuvirkailijoille osoittautui vähäiseksi. Työelämätutka sinänsä vaikutti toimivalta tavalta hahmottaa työelämässä tarvittavia valmiuksia, mutta asiakkaan omia tavoitteita, vahvuuksia ja kehittämistarpeita se ei tuonut mielestämme esiin riittävän konkreettisesti.

Asiakkaita ohjattiin Tutkan käytössä. Heille kerrottiin, että kuvioon on koottu ikään kuin ”ilmansuuntina” sellaisia asioita, jotka yleensä ovat tärkeitä työn tai koulutuksen löytämisessä. Asiakkaan tuli pohtia, miten nämä asiat olivat hänen omalla kohdallaan ja antaa kullekin ilmansuunnalle oma arvionsa asteikolla yhdestä viiteen (1-5). Jos tilanteeseen vaikuttaisi tällä hetkellä jokin sellainen asia, joka ei löydy kahdeksasta ilmansuunnasta, sen saattoi kirjoittaa ulottuvuudelle ”Asia, jonka ratkeaminen vaikuttaa tilanteeni edistymiseen” ja arvioida sen merkitystä myös asteikolla yhdestä viiteen (1-5). Tutkan täyttämisen jälkeen asiakas saattoi keskustella ohjaajan ja koko ryhmän kanssa, miksi hän antoi juuri tuon arvion ja siitä, mitä se kunkin kohdalla tarkoitti. Tältä pohjalta voitiin tarkemmin pohtia, mikä auttaisi asiakasta pääsemään parhaiten tilanteessaan eteenpäin. (Spangar ym.2013, 23.)

STARTTI-ryhmän vetäjien mielestä keskusteluissa ja tapaamisten aikana työstetyissä tehtävissä oli tullut esille asiakkaiden pohdintaa omista muutos- sekä kehittämistarpeistaan, mutta niitä ei käytännössä kuitenkaan saatu näkyväksi työkirjassa. Työkirja vaatii siis edelleen kehittämistä, jotta sitä voidaan hyödyntää asiakaspalveluprosessin kartoitusvaiheessa aktiivointi- tai työllistymissuunnitelman laadinnassa.

Kehittämishankkeen tässä vaiheessa, kahden STARTTI-ryhmän jälkeen kehittäminen oli käytännössä lähes alkuvaiheessaan. Ryhmämuotoisen toiminnan tuottama hyöty Lyhdyn asiakaspalveluprosessin alkuvaiheeseen jäi toteen näyttämättä niukan asiakaspalautteen ja vähäisen kokemuksen vuoksi. Hankeorganisaatio oli epäonnistunut alkuperäisen suunnitelman toteuttamisessa, mutta syyt epäonnistumiseen liittyivät ainakin osin olosuhteista, mutta myös sisällöistä ainakin työkirjan osalta.

Tähän mennessä hankittu kokemus ja palaute oli niin vähäistä, että sen mukaan oli vaikea tehdä pitäviä päätelmiä. Tietoa tarvittaisi lisää, jotta esimerkiksi sattuman vaikutus hankkeen lopputulokseen ei olisi liian suuri ja jotta hanke saadaan vietyä kaikkia tyydyttävällä tavalla päätökseen. Hankeorganisaation mielestä STARTTI-ryhmälle asetettuja tavoitetta ei saavutettu. Tästä syystä päätimme, että STARTTI-ryhmän pilotointia jatketaan vielä kahdella ryhmällä syksyn 2014 aikana.

Hankeorganisaatio päätti jatkaa samansuuntaisesti kuin alkuperäisissä suunnitelmissa oli linjattu. Muutoksia päätettiin kuitenkin tehdä joissakin käytännön asioissa. Päätimme lisätä STARTTI-ryhmien tapaamisten pituutta kahteen tuntiin, sillä emme halunneet tinkiä asiasisällöistä ja toisaalta asiakkaatkaan eivät pitäneet palautteessaan kokoontumisaikaa pitkänä. Pohdimme tapaamisten sitominen tiukemmin yhteen niin, että myös asiakkaat sitoutuisivat paremmin ryhmään. Tämän vuoksi päätimme siirtää kokoontumiskerrat samalle viikolle niin, että niiden väliin jää vain yksi päivä. Tapaamisten välille asiakkaille tultaisiin edelleenkin antamaan koti-tehtävä, joka puretaan toisella tapaamisella.

*Kolmas pilottiryhmä*

Kolmannen pilottiryhmän markkinointi uusille asiakkaille aloitettiin kesän 2014 aikana. Asiakkaiden motivointiin pyrittiin kiinnittämään erityistä huomiota ja aloimme hankeorganisaatiossa puhua asiakkaiden ”rekrytoinnista” ryhmään. Meille oli vähitellen vahvistunut käsitys siitä, että pelkkä ohjaaminen ryhmään ei riitä motivoimaan asiakasta, vaan tarvitaan kannustusta jo pelkästään kotoa lähtemiseen. Asiakkaiden rekrytoinnissa ryhmään tulee muistaa mainita myös siitä, että kaksi erillistä kokoontumiskertaa muodostavat toisiaan täydentävän kokonaisuuden ja asiakkaan odotetaan osallistuvan molempiin. Asiakkaille voi olla merkitystä myös ryhmän tutuilla ohjaajilla sekä sillä tiedolla, mitä hyötyä hänelle voi olla ryhmään osallistumisesta.

Kesän 2014 aikana kävimme läpi myös ryhmätapaamisten asiasisältöä ja kehitimme varsinkin työkirjaa niin, että sen arveltiin tuottavan entistä paremmin tietoa asiakkaalle itselleen omista jo olemassa olevista vahvuuksista ja työelämävalmiuksista sekä toisaalta myös kehittämis- ja muutostarpeista sekä niiden mahdollisista esteistä. Työkirjan ja tapaamisten asiasisältöjen toivottiin myös vahvistavan asiakkaiden sitoutumista ryhmään ja myös Lyhdyn asiakkuuteen. Työkirjasta haluttiin edelleen myös toimiva työkalu Lyhdyn vastuuvirkailijaparille tukemaan asiakasprosessin alkuvaihetta ja helpottamaan suunnitelmien laadintaa niin työntekijöiden kuin asiakkaankin kannalta.

Lyhdyn kolmas STARTTI-ryhmä toteutui syyskuussa 2014. Ryhmään ilmoittautuneita asiakkaita oli viisi. Ensimmäisenä päivänä osallistujia oli neljä sekä myös toisena päivänä samat neljä asiakasta. Asiakkailta pyydettiin palautetta entiseen tapaan viimeisen kokoontumiskerran lopuksi. Heiltä pyydettiin myös kirjalliset suostumukset palautteiden käyttämisestä aineistona kehittämishankkeen raportissa. Työkirjoista otettiin kopiot vastuuvirkailijoille asiakkaiden luvalla.

Ryhmään osallistuneilta asiakkailta saatiin samansuuntaista palautetta kuin edelliselläkin kerralla. Asiakkaat olivat tyytyväisiä kokoontumistilaan ja ajankohtaan, mutta tapaamisia toivottiin enemmän ja niiden kestoa komentoitiin myös.

*Pitempää tapaamista. Tulee niin harvoin käytyä missään, niin oli nastaa käydä vähän ihmisten ilmoilla . . .*

Asiakkaat kokivat hyötynsä ryhmään osallistumisesta ja saaneensa tietoa ja tukea työelämään, tutustuneensa uusiin ihmisiin ja heidän elämäntilanteisiinsa. Vaikeimmaksi asiakkaat kuvasivat ryhmässä toimimisen, omien vahvuuksien ja heikkouksien pohtimisen sekä matkan paikan päälle. Kuten aiemmissakin palautteissa, kotoa lähteminen koettiin vaikeaksi.

Hankeorganisaatio kokoontui sovitusti kolmannen pilottiryhmän jälkeen. Asiakkaat olivat osallistuneet toimintaan aktiivisesti ja ennen kaikkea olivat mukana molemmissa tapaamisissa. Tähän saattoi vaikuttaa päivien lähekkäisyys ja vetäjien kannustus. Asiakkaiden toive pidemmistä tapaamisista tuki hankeorganisaation ratkaisua lisätä tapaamisten kestoa, sillä asiakkaat eivät selvästikään kokeneet kahta tuntia liian pitkäksi kokoontumisajaksi.

Myös STARTTI-ryhmän kokoontumisten määrää kritisoitiin ja tapaamisia toivottiin lisää, mutta tähän totesimme, että olemassa olevilla resursseilla kokoontumisten määrää ei voida lisätä ainakaan pilotointivaiheessa. Asiaa sovittiin kuitenkin pohdittavan myöhemmin, sillä asiakaspalautteissa on ollut toivomuksia esimerkiksi konkreettisesta ohjauksesta työnhaussa, cv:n tekemisessä sekä sähköisessä asiointissa. Ehkä näitä teemoja voidaan lisätä myöhemmin ryhmätoimintoina Lyhtyyn. Hankeorganisaatio jäi kylläkin pohtimaan, jääkö STARTTI-ryhmä ikään kuin kesken, kun kokoontumisia on vain kaksi?

Asiakkaat toivat palautteissaan esiin sen, että ylipäätään kotoa lähteminen on vaikeaa. Onko asiakkaiden sosiaalisen toimintakyvyn ja työelämävalmiuksien kannalta yksi tärkeä asia saavutettu jo tässä ryhmään tulon onnistumisessa? Karjalaisen (2013, 108) mukaan sosiaalinen osallistuminen lisää arjessa selviytymistä ja tuo ainakin hetkittäistä optimismia tulevaisuuden suhteen. Aktivoitumisella nähdään olevan hyvinvointivaikutuksia ja asiakkaan kiinnittymisellä Lyhdyn ryhmätoimintaan voidaan nähdä myös

syrjäytymisen ennaltaehkäisevä vaikutus. Mitä voidaan tarjota jatkoksi, jotta positiivinen kokemus jatkuisi ja johtaisi mahdollisesti pysyvämpään aktivoitumiseen?

Työkirjat tuottivat entistä paremmin tavoitteiden mukaista tietoa asiakaspalveluprosessiin. Nyt työkirjan avulla vastuuvirkailijoille saatu tieto oli sen laatuista, että sitä voidaan hyödyntää aktivointisuunnitelmaan. Työkirjat tuottivat tietoa esimerkiksi asiakkaan tavoitteista, joita oli työstetty jo ryhmässä keskustelemalla. Ryhmässä oli keskusteltu myös kunkin asiakkaan muutostarpeista sekä mahdollisista esteistä niiden toteutumiselle. Tästä on hankeorganisaation mielestä vastuuvirkailijoiden hyvä jatkaa asiakkaan kanssa, koska STARTTI-ryhmä ja sen tuottama tieto on jo osa asiakaspalveluprosessia ja työkirjat tuottavat jo ”valmiiksi pureskeltuja” mietteitä, toiveita ja suunnitelmia.

STARTTI-ryhmän kokoontumiseen varattu aikataulu piti paremmin, kun aikaa oli kaksi tuntia puolentoista tunnin sijaan. Toinen ryhmän vetäjästä sairastui ja toisella tapaamisella oli paikalla vain yksi ohjaaja. Koska ryhmä oli pieni ja ohjaajalla aiempaa kokemusta tästä ryhmästä, hän selviytyi mielestään hyvin yksinkin. Sairastuminen sai hankeorganisaation pohtimaan omana toimintana toteutettavan ryhmätoiminnan haavoittuvuutta varsinkin, jos siitä vastaa vain pieni osa henkilöstöstä. Neljäs pilottiryhmä päätettiin toteuttaa suunnitelmien mukaan, noin kuukauden kuluttua kolmannesta ryhmästä täysin samalla tavoin kuin edellinenkin.

#### *Neljäs pilottiryhmä*

Neljänten pilottiryhmään ilmoittautui neljä asiakasta, joista ryhmään osallistui molemmilla tapaamisilla kolme henkilöä. Ryhmän kokoontumiset toteutuivat kuten edelliselläkin kerralla kaksi kertaa saman viikon aikana. Asiakkaat olivat esittäneet kolmannen STARTTI-ryhmän palautteiden noutamisen yhteydessä toiveen kahvitarjoilusta, joten päätimme tarjota molemmilla tapaamisilla ryhmäläisille kahvit.

Palaute asiakalta oli pääosin positiivista kuten aiemminkin. Käytettävissä olevia tiloja ja tapaamisten kestoa pidettiin hyvinä, mutta asiakkaat olisivat



halunneet enemmän tapaamisia ja kokoontumisten ajankohtana iltapäivä oli yhden henkilön mielestä hankala.

*Tylsää odottaa koko aamupäivä . . .*

Kuten aiempienkin ryhmien palautteissa, erityisesti tämän ryhmän kohdalla tuli voimakkaasti esiin toisten samassa tilanteessa olevien henkilöiden tapaamisen tärkeys. Asiakkaat käyttivät palautteissa sanaa ”vertaistuki” ja pitivät ilmapiirin avoimuutta ja vapaata keskustelua antoisimpana kokemuksena ryhmästä. Kysyttäessä asiakkailta, mitä heidän mielestään oli liikaa tai mitä he olisivat halunneet lisää, he toivoivat lisää toiminnallisuutta sekä konkreettisia ohjeita.

*Oikeita ohjeita käytännön asioihin kuten cv:n tekoon, tietotaitoa osata etsiä ja hakeutua kurssille . . .*

Hankeorganisaatio kokoontui sovitusti neljännen pilottiryhmän jälkeen. Kävimme keskustellen läpi asiakaspalautteet sekä ohjaajien kokemukset tällä kertaa viimeisestä pilottiryhmästä. Tässä vaiheessa oli aika koota kokemukset yhteen ja tiedottaa mallista, johon olemme päätyneet.

Ryhmän vetäjänä pääsääntöisesti toimineista henkilöistä toinen sairastui juuri ennen neljättä pilottiryhmää. Koska hänen sijaisekseen tarvittiin toinen hankeorganisaation jäsen, pääsin kehittämishankkeen tekijänä toiseksi ohjaajaksi ryhmään. Selviydyin ryhmän ohjaajan tehtävästä yhdessä laatimamme suunnitelman sekä selkeän toimintamallin ansiosta. Tämän kokemuksen myötä vahvistui hankeorganisaation ajatus siitä, että STARTTI-ryhmän tapaamisten asiasisältö on jo nyt melko selkeä, mutta jotta kuka tahansa työyhteisön jäsen voisi sitä toteuttaa, vaaditaan vielä konkreettisempaa ohjeistusta. Päädyimme selkeän STARTTI-ryhmän perehdytyskansioon kokoamisesta.

## 7 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET

### 7.1 STARTTI-ryhmätoiminta osana Lyhdyn asiakaspalveluprosessin alkuvaihetta

STARTTI-ryhmä on sisällöltään, menetelmiltään sekä fyysiseltä olemukseltaan Lyhdyn henkilöstön sekä asiakkaiden yhdessä pilotointia apuna käyttäen kehittämä ryhmämuotoinen toiminta, joka on tarkoitettu toteutettavaksi Työvoiman palvelukeskus Lyhdyn omana toimintana. STARTTI-ryhmä on suljettu pienryhmä, jonka ohjaajina toimivat Lyhdyn omat työntekijät. Ryhmän pieni koko alentaa asiakkaan kynnystä osallistua ja edesauttaa avoimen keskustelun syntymistä. STARTTI-ryhmä kokoontuu Lyhdyn tiloissa kaksi kertaa saman viikon aikana. Nämä kokoontumiset muodostavat kokonaisuuden, joka sidotaan yhteen tehtävällä. Kokoontumiset voivat kestää ainakin kaksi tuntia kerrallaan.

STARTTI-ryhmä kehitettiin osaksi Lyhdyn asiakaspalveluprosessin alku – eli kartoitusvaihetta. STARTTI-ryhmä tuo Lyhdyn kartoitusjaksoon uuden aktiivisen ja intensiivisen vaihtoehdon selvittää asiakkaan työllistymiseen liittyviä seikkoja lisäämällä tapaamisia ja tarjoamalla mahdollisuuden jakaa kokemuksia ja mielipiteitä toisten samassa tilanteessa olevien henkilöiden kanssa. STARTTI-ryhmän paikka Lyhdyn asiakaspalveluprosessin alkuvaiheessa tulee sijoittumaan kolme kuukautta kestäväälle kartoitusjaksolle vaiheeseen, jolloin asiakkaalla on takanaan jo joitakin käyntejä Lyhdyssä ja hänellä on ollut mahdollisuus kiinnittyä toimintaan. Asiakkaan osallisuus ja valtaistumien (empowerment) esimerkiksi oman työllistymissuunnitelmansa laadinnassa ja toteutuksessa lisää myös sitoutumista Lyhdyn palveluihin yleisemminkin.

Asiakkaiden ohjautuminen ryhmään tapahtuu Lyhdyn työntekijöiden toimesta yhteisen TYPPI-ohjelman kautta. Asiakkaan vastuuvirkailija harkitsee kunkin asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaan, missä vaiheessa hän ohjaa tämän ryhmään. Asiakkaiden motivointiin ryhmään osallistumisessa kiinnitetään erityistä huomiota. Heille kerrotaan toiminnan tavoitteista ja

käytännön seikoista, kuten pienestä ryhmäkoosta, tutusta kokoontumispaikasta ja ryhmän vastuuvirkailijoista. Tarvittaessa voidaan käydä tutustumassa vetovastuussa toimivaan henkilöön. Asiakkaille lähetetään erillinen kutsu sekä muistutus myös tekstiviestillä tai muulla sovitulla tavalla ennen ryhmän kokoontumista.

STARTTI-ryhmässä käydään läpi tehtävien sekä keskustelun avulla asiakkaan työelämävalmiuksia, mahdollisia työllistymisen esteitä, tavoitteita ja tulevaisuuden suunnitelmia sekä vahvuuksia ja muutostarpeita. Tätä tietoa kootaan työkirjaan, jota käytetään työkaluna aktivointi- tai työllistymissuunnitelman laadinnassa. Ryhmässä asiakas on keskustellut omasta tilanteestaan ohjaajien sekä muiden samassa tilanteessa olevien työttömien henkilöiden kanssa ja pohtinut omia tavoitteitaan valmiiksi ennen varsinaisen työllistymissuunnitelman laadintaa. Näin hänellä on mahdollisuus valtautua itse omassa asiassaan, mikä parantaa myös hänen sitoutumistaan suunnitelman toteuttamiseen.

Asiakkaat saavat STARTTI-ryhmässä tietoa ja tukea työelämäänsä sekä ryhmän vetäjiltä että toisiltaan. Useissa ryhmään osallistuneilta asiakkailta saaduissa palautteissa nimettiin erityisesti vapaa keskustelu sekä ajatusten ja kokemusten jakaminen tärkeänä ryhmän antina. Vertaistuella on erityinen merkitys samassa tilanteessa olevien henkilöiden osallisuuden kokemuksen sekä omien tavoitteiden ja mahdollisuuksien pohtimisen suhteen. Myös STARTTI-ryhmän ohjaajilla on tärkeä vastuu asiakkaiden valtaistamis- ja voimaannuttamisprosessin käynnistäjinä ja toisaalta tarvittaessa myös prosessin ylläpitäjinä.

## 7.2 Työelämässä tarvittavien taitojen vahvistaminen, työvälineenä työkirja

STARTTI-ryhmän konkreettisenä tuotoksena ja asiakkaan työhön kuntoutumisprosessin edistäjäksi suunniteltu työkirja (Liite 1) sisältää Työelämä-tutkan sekä muistiinpanoja asiakkaan tavoitteista, vahvuuksista, kehittämistarpeista sekä mahdollisista esteistä työhönkuntoutumisen polulla. Työkirjan merkitys vastuuvirkailijoiden työkaluna on merkittävä, koska asiakas

on jo ryhmässä työstänyt yhdessä toisten samassa tilanteessa olevien henkilöiden sekä ohjaajien kanssa omaa tilannettaan, joten jatkotyöskentelyn suunta vastuuvirkailijoiden kanssa on entistä selkeämpi. Näin nopeutetaan asiakkaan työhönkuntoutumisprosessin etenemistä ja lisätään asiakaslähtöisyyttä aktivointi- tai työllistymissuunnitelman suhteen.

STARTTI- ryhmän tuottama työkirja toimii osittain asiakkaan työllistymissuunnitelman pohjana sekä toisaalta myös asiakkaan omina muistiinpanoina ryhmässä pohdituista henkilökohtaisista asioista. Vaikka työkirjaan sisältyvä Työelämätutka tuottaa hyvää tietoa asiakkaan tilanteesta, se ei kuitenkaan yksin riitä kartoitusjakson aikana laadittavan työllistymissuunnitelman pohjaksi, vaan tarvitaan lisäksi tietoa esimerkiksi asiakkaan sosiaalisesta tilanteesta.

Käytännön työskentely työvoiman palvelukeskuksessa on osoittanut, että ennen kuin asiakas voi täysipainoisesti lähteä kulkemaan työhönkuntoutumisen polkuaan kohti työelämää tai opiskelua, on elämisen perusasioiden oltava kunnossa. Käytännössä tämä tarkoittaa ainakin asumista, raha-asioita, terveydentilaa, ihmissuhteita sekä toiveikkuutta tulevaisuuden suhteen. Myös ammatillisen osaamisen sekä työ- ja toimintakyvyn selvittelyyn tarvitaan myös muita keinoja.

Työelämätutka osoittautui hyväksi työkaluksi asiakkaan työelämävalmiuksien selvittämisessä ja muutostarpeiden pohdinnassa siinä mielessä, että se sopii asiakkaan tavoitteiden selventämiseen, motivaation lisäämiseen sekä siten myös Lyhdyn toimintaan sitouttamisen työvälineeksi. Myös Laissa työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (L1369/2014, 3§) on TYP:n tehtäväksi säädetty kartoitusjakson aikana työttömän asiakkaan ohjausta, jonka tavoitteena on motivoida ja sitouttaa häntä palveluihin.

## 8 POHDINTA

### 8.1 Johtopäätökset

Pidän hyvänä sitä että toteutin kehittämishankkeen omassa työpaikassani, Tiesin jo hankkeen aloitusvaiheessa, että en joudu tekemään työtä yksin, vaan hanketyöryhmä on siihen vahvasti sitoutunut ja koko työyhteisö osallistuu hankkeeseen omalta osaltaan. Oma työskentely hankeorganisaatiossa sekä työyhteisön jäsenenä mahdollisti myös päivittäisen keskustelun hankkeen käytännön etenemisestä. Etenemistä seurattiin myös työryhmän palavereissa lähes viikoittain ja koko yksikön, eli Lyhdyn palavereissa noin kerran kuukaudessa.

Hanketyöryhmän työskentely pyrittiin pitämään mahdollisimman avoimena ja läpinäkyvää, jotta kaikilla työyhteisön jäsenillä olisi mahdollisuus halutessaan osallistua suunnitteluun, arviointiin sekä ryhmän toteutukseen. Työyhteisön avoin työilmapiiri mahdollisti keskustelun hankkeesta myös epävirallisissa kahvipöytä-tilanteissa, jolloin myös näissä keskusteluissa esiin tuodut ideat ja ajatukset voitiin ottaa huomioon suunnittelussa ja toteutuksessa.

Hankkeen tavoitteena oli kehittää Työvoiman palvelukeskus Lyhdyn asiakkaille suunnattua aktivoivaa ryhmämuotoista toimintaa osaksi asiakaspalveluprosessin kartoitusvaihetta. Ryhmämuotoisen toiminnan avulla pyrittiin muun muassa aktivoimaan sekä tukemaan asiakkaita ja lisäämään heidän osallisuuttaan omassa työhön kuntoutumisen prosessissaan.

Hankkeen taustalla oli käytännön asiakastyöstä noussut tarve lisätä asiakaspalveluprosessin kartoitusvaiheeseen asiakkaille suunnattua tavoitteellista toimintaa. Ryhmätoiminnan tarkoituksena on aktivoida Lyhdyn asiakkaita, selkeyttää heidän tavoitteitaan ja muutostarpeitaan keskustelemalla niistä työntekijöiden sekä muiden samassa elämäntilanteessa olevien henkilöiden kanssa. Näin pyritään vahvistamaan asiakkaiden sitoutumista työ-

listymistä edistävään toimintaan, parantaa heidän motivaatiotaan suhteessa omiin työllistymistavoitteisiinsa sekä havaitsemaan muutostarpeita.

Ryhmämuotoisen toiminnan sisällön suunnittelu toteutettiin työyhteisön asiantuntijatiedon avulla ja sitä kehitettiin asiakkailta saadun palautteen sekä hanketyöryhmän kokemusten pohjalta. Näin saatiin myös asiakasnäkökulma esiin kehittämishankkeessa. STARTTI-ryhmän pilotointi toteutui suunnitellusta poiketen neljänä pilottiryhmänä kahden sijaan, koska kahden ensimmäiseen ryhmään ei saatu riittävästi osallistujia eikä siten myöskään riittävästi palautetta toiminnan kehittämiseksi.

Hanketyöryhmällä oli tiedossa jo hankkeen ideointi- ja suunnitteluvaiheessa, että vuonna 2015 on tulossa voimaan laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (L1369/2014), joka muuttaa Työvoiman palvelukeskusten toiminnan vapaaehtoisesta yhteistyöstä lakisääteiseksi toiminnaksi. Todennäköistä on, että toimintaa jatketaan lähes nykyisin resurssein, joten työtapojen muuttaminen on välttämätöntä tulevaisuudessa muun muassa kasvavasta asiakasmäärästä johtuen. Pohdimme lähes jokaisessa palautekeskustelussa myös erilaisia vaihtoehtoisia tapoja toimia, joita uusi laki mahdollisesti vaatisi. Olemme myös yhtä mieltä siitä, että Lyhdyn asiakaspalveluprosessia tullaan muuttamaan uuden lain myötä ja kasvavat asiakasmäärät vaativat toiminnan tehostamista, johon myös ryhmämuotoinen toiminta sopii hyvin.

Käytin kehittämispäiväkirjaa tämän raportin laadinnan tukena. Olin koonnut päiväkirjaan havaintoja, muistioita ja tärkeinä pitämiäni asioita koko hankkeen ajan. Se osoittautui kokemukseni mukaan haasteellisemmaksi ja työläämmäksi, kuin ennakolta osasin odottaa. Kehittämispäiväkirjaan pitäisi kirjoittaa paljon ja usein, sillä vaikka toisinaan voi kuvitella muistavansa tapahtumia, erilaisia tilanteita ja tunnelmia hankkeen eri vaiheista, voi raportointivaiheeseen mennessä moni yksityiskohta unohtua.

Päiväkirjan käyttöä kannattaakin suunnitella etukäteen ja kerätä tietoa järjestelmällisesti, jotta siitä olisi todellista hyötyä opinnäytetyön aineistona.

Heikkilän ym. (2008, 73) mukaan etukäteen tehty dokumentointisuunnitelma auttaa hankkeen edistymisen seurantaan, tiedottamista ja viestintää. STARTTI-ryhmän kehittämishankkeesta ei tehty etukäteen dokumentointisuunnitelmaa. Siitä olisi varmasti ollut hyötyä myös loppuraportin laadinnassa. Suunnitelmaan olisi ollut hyvä merkitä, mitä hankkeen etenemiseen ja hallintoon liittyviä dokumentteja tallennetaan sekä missä ja miten niitä säilytetään.

Lähes jokaisessa STARTTI-ryhmän palautteessa asiakkaat toivat esille toisen samassa elämäntilanteessa olevan henkilön kohtaamisen tärkeyden. He käyttivät myös sanaa vertaistuki kuvatessaan kokemuksiaan ryhmästä. Myös Laitisen (2008, 112) tutkimuksessa nousi esille työvoiman palvelukeskuksen asiakkaiden vertaistuen tarve. Asiakkaat kokivat vertaistuen tärkeänä henkireikänä ja tukipilarina arjessaan. Yhteiset kokemukset yhdistävät ja antavat ihmissuhteille tukevan lähtökohdan. Vertaistukikokemus ei välttämättä synny itsestään, vaan siihen tarvitaan myös työntekijän interventiota ja aktiivista läsnäoloa ryhmätilanteessa.

STARTTI-ryhmän suunnitteluvaiheessa, emme osanneet ottaa mielettämme riittävästi huomioon vertaistuen merkitystä ryhmään osallistuville asiakkaille, vaikka vertaistuessa on Hokkasen (2014, 71–72) mukaan kyseenimienomaan ihmisten samanlaisuudesta ja yhdenvertaisuudesta. Vertaisuus on ihmisten samanlaisuutta jonkin asian, kuten tässä tapauksessa työttömyyden suhteen ja se on yhteisöllistä sosiaalista tukea, jossa yhteisen kokemuksen jakavat tukevat toisiaan ja samalla auttavat myös itseään. Vertaistuen voidaan nähdä sisältävän luottamusta, yhteisen kokemuksen kunnioittamista ja erilaisuuden arvostamista. Vertaistuki voi myös olla osallistavaa, voimaannuttavaa ja valtaistavaa. Näin ollen vertaistuen merkitystä STARTTI-ryhmässäkään ei tule väheksyä, vaan ottaa se huomioon tärkeänä osana ryhmätoimintaa ja kunkin asiakkaan omaa työhönkuntoutumisprosessia.

Nymanin (2008, 27) mielestä vertaistuki voidaan nähdä jopa terapialle vaihtoehtoisena toimintana, jossa samankaltaiseen tilanteeseen ja ymmärrykseen liittyvät tekijät yhdistyvät jonkin käytännön ongelman ratkaisun kannalta hyödyllisellä tavalla. Vertaisryhmän jäsenet voivat näin yhdessä etsiä ratkaisuja omiin sekä toistensa ongelmiin ja laajentaa kunkin omaa näkökulmaa asiaan yhteistoimin. Vertaisryhmässä voidaan myös käyttää sellaista kieltä sen jäseniä yhdistävistä asioista, joita ammattihenkilöt eivät tavoita

Myös Kananojan (2012, 39) mukaan erilaiset vertaisryhmät ovat osoittautuneet sopivaksi sosiaalisen kuntoutuksen työvälineiksi. Erilaisten kuntoutusryhmien aikana syntyneet yhteiset kokemukset ja ihmissuhteet ovat käytännön kokemuksen perusteella osoittautuneet tärkeäksi tueksi uusien sosiaalisten suhteiden solmimisessa sekä uuden identiteetin rakentumisessa. Vertaisryhmiin osallistujat kokivat saavansa itselleen merkittävää tukea ja yhteenkuuluvuutta juuri samanlaisten kysymysten kanssa kamppailevilta henkilöiltä.

## 8.2 Eettiset kysymykset

Eettisten kysymysten pohdinta alkaa Glarkeburnin ja Mustajoen (2007, 29) mukaan eettisten kysymysten tunnistamisesta. Eettisyyttä tulee varmistaa koko kehittämishankkeen ajan, sen ideasta julkaisuvaiheeseen saakka (Länsimies-Antikainen 2008, 91). Eettisiin kysymyksiin liittyy esimerkiksi se, että jokaisella asianosaisella on oikeus tulla otetuksi huomioon. Tässä kehittämishankkeessa asianosaisia olivat pilottiryhmiin osallistuneet asiakkaat sekä kaikki työyhteisön jäsenet. Kehittämistyössä käytetty aineisto kerättiin näiltä asianosaisilta ja heidän mielipiteensä sekä kehittämis ehdotuksensa otettiin huomioon tasavertaisesti. Olimme päättäneet, että jokainen yksittäinen havainto ja ehdotus on yhtä arvokas ja pyrimme ottamaan ne huomioon harkintamme mukaan. (Glarkeburn & Mustajoki 2007, 30–32.)

Eettisiin kysymyksiin kuuluu Glarkeburnin ja Mustajoen (2007, 31) mukaan



myös pohdinta oikeuksista ja velvollisuuksista. Hankeorganisaatiolla on velvollisuuksia, kuten esimerkiksi asianmukaisen tutkimusluvan hankkiminen. STARTTI-ryhmän kehittämishankkeen tekijänä hankin tarvittavan tutkimusluvan jo ennen aineiston keruuta. Kehittämishankkeen eettinen hyväksyttävyyden edellyttää luotettavuuden ja tulosten uskottavuuden kannalta sitä, että hanke toteutetaan noudattaen hyvää tieteellistä käytäntöä, jolla tarkoitetaan esimerkiksi tutkittavien vapaaehtoista suostumusta. Hankkeeseen osallistuneita asiakkaita informoitiin ennen suostumuksen pyytämistä siitä, että kysymyksessä on Lyhdyn oman toiminnan kehittäminen ja hankkeesta kirjoitetaan raportti, joka on samalla myös opinnäytetyön raportti. Kehittämishankkeen tekijänä pyrin itse hakemaan suostumukset asiakailta kasvotusten niin, että luin heille saatekirjeen ja allekirjoituskin tapahtui todistettavasti hakutilanteessa. Kirjallinen suostumus dokumentoitiin ja arkistoitiin asianmukaisesti. (Länsimies-Antikainen 2008, 91, 97; Kuula 2006, 117.)

Rauhalan ja Virokankaan (2011, 240) mielestä on tutkimuksen eettisyyden sekä luotettavuuden vuoksi pohdittava myös sitä, mieltävätkö asiakkaat antavansa suostumuksensa tutkijalle, vai tutulle työntekijälle, jolta he ehkä eivät uskalla sitä kieltääkään. Olennaista on se, että lupakäytännöllä ei ole vaikutusta asiakkaan palvelujen saantiin sen mukaan, suostuvatko he palveluksen käyttämiseen kehittämishankkeessa vai eivät. Länsimies-Antikaisen (2008, 92) mielestä tutkittavan ja tutkijan luottamuksellisella suhteella on merkitystä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Pyrimme tässä kehittämishankkeessa kertomaan asiakkaille mahdollisimman avoimesti siitä, että kehitämme omaa työtämme ja heidän kokemuksensa pilottiryhmään osallistumisesta on meille tärkeä. Ryhmiin osallistuminen oli vapaaehtoista ja asiakkuus jatkuu suu suunnitellusti STARTTI-ryhmän jälkeen.

Eettisiin kysymyksiin kuuluu myös päätöksentekijöiden oman aseman huomioon ottaminen. Olemme tässä kehittämishankkeessa tehneet tavoitteiden mukaisia päätöksiä, joihin väistämättä on vaikuttanut kunkin hankeorganisaation jäsenen koulutus ja kokemus. Päätöksiä tehtäessä tuleekin pohtia omia vaikuttimia, kokemusta sekä arvoja, joilla on aina merkitystä

päätöksenteossa. STARTTI-ryhmän suunnittelun alkuvaiheessa tehtiin päätöksiä esimerkiksi työnjaosta, joka perustui vahvaan käsitykseen kunkin omasta osaamisesta, vahvuuksista ja tavoitteista. (Glarkeburn & Mustajoki 2007, 32.) Olemme tässä kehittämishankkeessa huomioineet myös Lyhdyn arvot (Lyhdyn arvot 2011): asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, yhteistyö sekä työhyvinvointi, jotka eivät mielestämme ole olleet ristiriidassa hankkeen tavoitteiden tai toteutuksen kanssa.

Länsimies-Antikainen (2008, 91) korostaa tutkimuksen perusarvojen, rehellisyyden ja kriittisyyden tärkeyttä sekä vilpin ja väärän tekemisen estämistä tutkimustyössä. Kaiken toiminnan tulee noudattaa tutkimuksen yleisiä hyväksytyjä periaatteita. Banksin (2006, 15) mukaan etiikalla tarkoitetaan objektiivisuuteen pyrkimistä. Etiikasta voidaan puhua ihmisen valintoina hyvän ja pahan tai oikean ja väärän välillä. Ihmisten toiminnassa etiikka ilmenee toivottavan käyttäytymisen periaatteina ja sääntöinä. Pyrimmekin tässä kehittämishankkeessa huolellisuuteen, emme vääristele tuloksia emmekä esitä niitä puolueellisesti.

Banks (2006, 11–14) korostaa sosiaalityön ammatilliseettisten periaatteiden velvoitetta tuottaa ja välittää tietoa poliittisille päätöksentekijöille sekä palveluiden järjestämisestä vastaaville tahoille. Olimme avoimia niin tulosten, metodien, kuin välineidenkin suhteen ja tiedotimme koko hankkeen ajan työyhteisössä hankkeen aikana tekemistämme havainnoista. Käytimme hyväksemme aiempien tutkimusten tuloksia ja toimimme lähteet sekä omat havainnot avoimesti esille hankkeen raportissa, josta ne ovat myös työyhteisön ulkopuolisten tahojen luettavissa. (Glarkeburn & Mustajoki 2007, 42 - 43)

Tässä kehittämishankkeessa pohdimme myös sosiaalityön eettisten arvojen sopivuutta ja yhteyttä hankkeen tavoitteiden ja menetelmien kanssa. Myös Banks (2006, 6) pitää sosiaalityön arvoja ja hyvään pyrkimistä niin yksilön kuin yhteiskunnankin kannalta arvokkaana ja tavoittelemisen arvoisena. Tässä kehittämishankkeessa eettisyyttä pyrittiin noudattamaan niin, että huomioitiin erityisesti asiakkaiden yksityisyyttä, itsemääräämisoikeutta, tietosuojaa koskevia asioita sekä vältettiin kaikin tavoin tuottamasta

vahinkoa (Rauhala & Virokannas 2011, 239). Kaikki asianosaisilta kerätty palaute käsiteltiin huolellisesti vastaajan yksityisyyttä suojaten niin, ettei henkilöllisyys tullut esille missään kehittämishankkeen vaiheessa eikä sen jälkeenkään.

### 8.3 Tulosten luotettavuus ja hyödynnettävyys

Kehittämistoiminnassa luotettavuudella tarkoitetaan lähinnä tuotetun tiedon käyttökelpoisuutta. Ei siis riitä, että tuotettu tieto on todenmukaista, sen täytyy olla ennen kaikkea hyödyllistä. STARTTI-ryhmän kehittämisprosessin luotettavuuden arviointiin liittyy ongelmia, jotka johtuvat esimerkiksi sosiaalisten prosessien toistettavuuden vaatimukseen sekä kehittämishankkeissa käytettyihin kyselylomakkeisiin. STARTTI-ryhmän kehittämisprosessi ei ole toistettavissa täysin samanlaisena, sillä esimerkiksi annettuihin asiakaspalautteisiin vaikuttavat monet ryhmän jäsenten yksilölliset seikat sekä ryhmän yhteisölliset tekijät, joten eri aikoina ryhmien osallistujat voivat antaa erilaista palautetta toiminnasta. Myös kehittämishankkeiden arviontiaineistoa kerätessä käytetyt kyselylomakkeet olivat nopeasti laadittuja, eivätkä välttämättä tuottaneet sitä tietoa, jota ne parhaimmillaan harkittuna olisivat voineet tuottaa. (Toikko & Rantanen 2009, 121, 123.)

Rantasen ja Toikon (2009, 122–124) mielestä kehittämishankkeen avulla saadun tiedon luotettavuutta voidaan arvioida sen käyttökelpoisuuden ja hyödyn kautta. Katson, että tämän kehittämishankkeen tuottama tieto on käyttökelpoista Lyhdyn toiminnan kehittämisen kannalta, koska se on luotettavalla tavalla hankittua ja siinä mielessä hyödyllistä juuri tässä yksikössä tehtävän työn kannalta. STARTTI-ryhmän kehittämishanke oli huolellisesti suunniteltu ja avoin hanke, jota kaikki työyhteisön jäsenet pystyivät halutessaan seuraamaan. Hankkeesta tiedottaminen oli koko työyhteisöä käsittävää ja kaikki saivat saman tiedon samanaikaisesti. Olen pyrkinyt raportoimaan tämän kehittämishankkeen johdonmukaisesti ja uskottavasti niin, että myös muut hankeorganisaation jäsenet voivat sen tunnustaa. Erilaiset hankkeen aikana käytetyt aineistot ovat nähtävissä ja myös siten todennettavissa.

STARTTI-ryhmän kehittämishankkeella tuotettua ryhmätoimintamallia voidaan hyödyntää Lyhdyn asiakaspalveluprosessin alkuvaiheessa tuottamaan tietoa asiakkaan työelämävalmiuksista, tavoitteista, vahvuuksista ja kehittämistarpeista ja näin parantaa asiakkaan työhön kuntoutusprosessin etenemistä. STARTTI-ryhmän avulla voidaan lisätä myös asiakkaan sitoutumista omaan kuntoutusprosessiinsa sekä aktivoida ja valtaistaa häntä oman työllistymissuunnitelmansa laadinnassa sekä toteuttamisessa.

Vuoden 2015 alussa voimaan tulleessa uudessa työvoiman palvelukeskusten toimintaa säätelevässä laissa (L1369/2014, 3§) veloitetaan TE-toimistot, kunnat ja Kansaneläkelaitoksen yksiköt selvittämään yhdessä työttömän kanssa tämän ammatillisen osaamisensa sekä työllistymiseen vaikuttavan sosiaalisen tilanteen, terveydentilan ja työ- ja toimintakyvyn kolme kuukautta kestävä kartoitusjakson aikana. Kartoitusjaksoon sisältyy myös ohjausta, jonka tavoitteena on motivoida ja sitouttaa työtön henkilö työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaisiin palveluihin. Uuden lain vaatimukset edellyttävät Lyhdyn asiakaspalveluprosessin avaamista ja kehittämistä.

Tämän raportin laadinnan aikana Lyhdyn asiakaspalveluprosessin alku- eli kartoitusvaihetta suunnittelemaan on nimetty alkukartoitustiimi, joka voi työskentelyssään hyödyntää STARTTI-ryhmän kehittämishankkeen tuomaa kokemusta sekä raporttia. Alkukartoitustiimin tehtävänä on suunnitella sekä toteuttaa uusi kartoitusvaiheen toimintamalli, joka vastaa uuden lain (L1369/2014) toiminnalle asettamia vaatimuksia.

Myös Lyhdyn johto- ja ohjausryhmät voivat käyttää STARTTI-ryhmän raporttia päätöksenteon pohjana Lyhdyn palveluiden suunnittelussa tulevan lain (L1369/2014) vaatimusten mukaiseksi. Lyhdyn, kuten myös muiden työvoiman palvelukeskusten kartoitusvaihetta tullaan joka tapauksessa kehittämään intensiivisempään ja tehokkaampaan suuntaan. Lyhdyn kehittämishankkeen raportti antaa suuntaa myös uuden toimintamallin mahdollisesti vaatimista muutoksista työvoiman palvelukeskusten toimintatavoissa

sekä tarvittavissa resursseissa uuden lain vaatimusten mukaisessa toiminnassa.

Mikäli STARTTI-ryhmätyypistä palvelua tullaan kilpailuttamaan yksityisillä palveluntuottajilla, voidaan tuotteistaminen toteuttaa tämän hankkeen pohjalta ja laskea ryhmän kustannuksia omana toimintana sekä käyttää tietoa siten myös harkittaessa palvelun tuottamista itse vai ostopalveluna. Tämän kehittämishankkeen yhteydessä hankeorganisaatiolle jäi käsitys, että ostopalvelu ei olisi yhtä haavoittuva kuin omana toimintana toteutettu, mutta toisaalta tutun työntekijän osallistuminen ryhmään ei ehkä olisi mahdollista ostopalveluna toteutettavassa ryhmässä.

Hankeorganisaation kokemuksen pohjalta toimintatutkimuksellinen lähestymistapa oman työn kehittämisessä sopii työvoiman palvelukeskusten, mutta myös muiden moniammatillisten asiantuntijaorganisaatioiden oman työn kehittämistavaksi. Tärkeintä on yhteinen tavoite ja huolellinen suunnittelu, jolloin kalenterointi tukee hankkeen etenemistä ja toteutumista.

#### 8.4 Jatkokehittämisehdotukset

Kehittämishankkeen päättymisen jälkeen Lyhdyn asiakaspalveluprosessin kehittäminen jatkuu edelleen. STARTTI-ryhmän tulevaisuutta ajatellen erityisen tärkeää on saada palautetta ryhmään osallistumisen vaikutuksista asiakaspalveluprosessin etenemiselle sekä palaute siitä, vastaavatko ryhmän asiakkaille tuottamat valmiudet tai tuotetut työkirjat niitä odotuksia, joita niille oli asetettu? Ottavatko asiakkaat esimerkiksi aiempaa aktiivisemmin osaa oman työllistymispolkunsa suunnitteluun ja onko työkirjaan kirjatusta asiakkaan tavoitteista, vahvuuksista ja kehittämistarpeista hyötyä työllistymissuunnitelman laadinnassa vastuuvirkailijoille ja ennen kaikkea asiakkaille itselleen?

Vastaukset edellä mainittuihin kysymyksiin jäivät tämän ajallisesti rajatun hankkeen aikana saamatta. Tämä johtuu siitä, että STARTTI-ryhmän tuottamat vaikutukset asiakasprosessiin tulevat esille vasta myöhemmin työ-

hönkuntoutumisprosessin edetessä, jolloin hanke on jo päättynyt. Jatkokehittämisehdotuksena onkin, että STARTTI-ryhmään osallistuneista asiakkaista ja heidän kokemuksistaan kootaan tietoa, jota voidaan edelleen hyödyntää Lyhdyn oman toiminnan kehittämisessä ja toisaalta myös työhön kuntoutuksen aikuissosiaalityön suunnittelussa ja kehittämisessä.

Myös Payne (2014, 17–18) mainitsee, että aikuissosiaalityö, mitä työhönkuntoutuskin mitä suurimmassa määrin on, on vaikuttamistyötä, joka tuo keskusteluun kriittisesti yhteiskunnan epäoikeudenmukaisuuksia. Näin nähtynä STARTTI-ryhmän vaikutuksia Lyhdyn asiakkaiden työllistymiseen sekä ylipäätään työhönkuntoutumisprosessin etenemiseen ja sosiaalisen toimintakyvyn kehittymiseen on tarpeen seurata ja raportoida siinä mahdollisesti tapahtuvista muutoksista.

Myös hankkeen tavoitteena ollutta asiakkaan entistä parempaa sitoutumista työhönkuntoutuksen palveluihin olisi mielenkiintoista seurata ja mahdollisesti myös tutkia, sillä käytännössä myös sitoutumisen muutos voidaan saada selville vasta asiakasprosessin edetessä esimerkiksi käyttämättä jääneiden asiakkaille varattujen aikojen määrän muutoksina. Myös tällä tiedolla olisi tärkeä merkitys tulevan toiminnan suunnittelussa ja pohdittaessa toiminnan vaikuttavuutta, tuloksellisuutta ja tehokkuutta sekä resurssien tarkoituksenmukaista kohdentamista.

Asiakkaan sitoutumista Lyhdyn ryhmämuotoiseen toimintaan voidaan mahdollisesti myös lisätä asiakasraati-tyyppisellä kokemusasiantuntijuus toiminnalla, jonka kehittäminen jatkossa olisi tämän kehittämishankkeen kokemuksen pohjalta kokeilemisen arvoinen hanke. Kokemusasiantuntijat voisivat ottaa osaa toiminnan suunnitteluun ja koska vertaistuki koettiin hyväksi asiaksi, myös osallistua kokemusasiantuntijan roolissa ryhmän ohjaamiseen. Kokemusasiantuntijuus on myös Hokkasen (2014, 26, 72) mukaan vertaistukeen perustuva ja osallistava tapa kehittää julkisia palveluita ja vertaistukeen pohjautuvaa käyttäjälähtöisyyttä voidaan hyödyntää palveluiden tarjonnassa nykyistä enemmän.

Hokkasen (2014, 26, 72) mielestä asiakkaiden omakohtainen kokemus ja tieto tiivistyy kokemusasiantuntijuudeksi jolla voidaan tukea myös ammattilaisten osaamista palveluiden kehittämisessä. Näin olisi voitu toimia myös STARTTI-ryhmän suunnitteluvaiheessa, mutta hankeorganisaatio aloitti STARTTI-ryhmien suunnittelun Lyhdyn kehittämispäivässä saadun idean pohjalta nopeasti ja vahvasti omaan aiempaan kokemukseen sekä työyhteisön asiantuntijuuteen nojaten. Työskentely oli työelämälähtöistä ja järjestelmällistä, mutta toimintaan lähedettiin niin innokkaasti, että asiakasnäkökulma jäi tällä kertaa hankkeen alkuvaiheessa vähemmälle huomiolle.

## LÄHTEET

Aaltonen, K. & Lindroos, K. 2012. Työelämän tarkoitus. Oivalla 7 voimaa. Helsinki. Talentum Media Oy.

Aarnikoivu, H. 2010. Työelämätaidot – menesty ja voi hyvin. Helsinki. WSOYpro Oy.

Ala-Kauhaluoma, M. 2007. Toimeenpanon ratkaisuja ja arvioinnin haasteita. Tutkimus uusista työllistymisen tukemisen tavoista. Helsinki. Kuntoutussäätiö. Julkaisuja 76/2007.

Arnkil, R., Karjalainen, V., Saikku, P., Spangar, T. & Pitkänen, S. 2008. Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Helsinki. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Banks, S. 2006. Ethics and values in social work. New York. Palgrave Macmillan.

Breton, M. 2006. An Empowerment Perspective. Teoksessa: Handbook of Social Work with Groups. Edited by Garvin, Charles D.; Gutierrez, Lorraine M. & Galinsky, Maeda J. New York: The Guilford Press. 58–75.

Clarkeburn, H. & Mustajoki, A. 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere. Vastapaino.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Juva.WS Bookwell Oy. 26–44

Fook, J. 2003. Sosial Work. Critical Theory and Practice. California. SAGE Publications Ltd.



Hallituksen esitys laiksi työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (HE183/2014), Lakiehdotus 9.10.2014. Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140183.pdf>

Healy, K. 2012. Social Work Methods and Skills. The Essential Foundations of Practice. England. Palcrave Macmillan

Heikkinen, H. 2007. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa: Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L.(toim.) Toiminnasta tietoon. Helsinki. Kansanvalistusseura. 16 – 38

Heikkinen, H., Kontinen, T. & Häkkinen, P. 2007. Toiminnan tutkimisen suuntauksat. Teoksessa: Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Helsinki. Kansanvalistusseura. 39–76

Heikkinen, H., Rovio, E. & Kiilakoski ? 2007. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa: Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L.(toim.) Toiminnasta tietoon. Helsinki. Kansanvalistusseura. 78–93

Heikkilä, A., Jokinen, P., Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: Sanoma Pro oy.

Heikkilä, M. & Keskitalo E. 2002. Aktivointipolitiikka ja työvoima- ja sosiaalihuollon yhteistyö. Poliittikan muutos ja paikalliset käytännöt. Helsinki. Stakes 8/2002.

Heine, E. 2013. Aikuissosiaalityön toivon työorientaatio – toiveikkuuden voimauttavat teoriat ja työkalut. Koulutusmateriaali (2.9.2013). Wanha Herra. Lahti.

Heinonen, S. 2010. Hallinnolliset rajat ylittävä parityö työvoiman palvelukeskuksessa. Pro gradu – tutkielma. Tampere. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/81585/gradu04305.pdf?sequence=1>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2012. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna. Kirjayhtymä oy.

Hokkanen, L. 2014. Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Väitöstutkimus. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi. Lapin yliopistokustannus.

Ilmonen, K., Kerminen, P. & Lindberg, E. 2011. Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia. Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämävalmiuksien lisäämiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011: 4.

Jantunen, E. 2008. Vertaistuki masentuneiden osallisuuden vahvistajana. Teoksessa: Laine, T. & Hyväri, S. & Vuokila-Olkkonen, P.(toim.) 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki. Tammi. 85-98

Jantunen, K. 2008. Syrjäytymisen vastaisen toiminnan vaikuttavuus. Teoksessa: Laine, T. & Hyväri, S. & Vuokila-Olkkonen, P.(toim.) 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki. Tammi. 303–323

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa: Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere. Vastapaino. 14–47

Kananoja, A. 2012. Sosiaalinen kuntoutus ja sosiaalihuollon uudistuksen suunta. Kuntoutus 4/2012. Helsinki. Kuntoutussäätiö. 35–40

Kankainen, L. 2007. Aktivoiva sosiaalityö Lyhdyn valossa. Työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityön realistinen arviointi. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <https://pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/78302/gradu02039.pdf?sequence=1>

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Karjalainen, V. 2013. Työttömän palvelujärjestelmän aktivoituminen. Teoksessa: Karjalainen, V. & Keskinen, E. (toim.) 2013. Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikkaa suomessa. Helsinki. Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos. 99–119

Karjalainen, V. & Lahti, T. 2006. Pitkäaikaistyöttömyyttä tunnustava tieto. Teoksessa: Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lahti, T. (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki. Stakes. 271–292

Karjalainen, V., Saikko, P., Pasuri, A. & Seppälä, A. 2008. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Helsinki. Stakesin raportteja 20/2008.

Keltikangas-Järvinen, L. 2010. Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot. Helsinki. WSOY.

Keskitalo, E. & Karjalainen, V. 2013. Mitä on aktivointi ja aktivointipolitiikka? Teoksessa: Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) 2013. Kaikki työurille. Työttömien aktivointipolitiikka Suomessa. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 7–18

Kotiranta, T. 2008. Aktivoinnin paradoksit. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Jyväskylän yliopistokustannus.

Kotkas, T. 2013. Sopimuksellisuus sosiaalioikeudessa – esimerkkinä julkisen työvoimapalvelun ja työttömyysturvan asiakassuunnitelmat. Teoksessa: Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) 2013. Kaikki työurille. Työttömien aktivointipolitiikka Suomessa. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 73–95

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Tampere. Vastapaino.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä. Vastapaino.

Laine, T. & Hyväri, S. & Vuokila-Olkkonen, P. 2010. Mitä on syrjäytymisen vastainen työ? Teoksessa: Laine, T. & Hyväri, S. & Vuokila-Olkkonen, P.(toim.) 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki. Tammi.

Laitinen, M. 2008. Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaattitutkimus. Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Saatavissa: <http://www.sosnet.fi/loa-der.aspx?id=eec7ecae-14f9-496f-82cd-c521f0e95d79>

Laitinen, M. 2011. Lyhdyn arvot 4.2.2011. Viitattu: 28.9.2014.

Laitinen, M. 2014. Lyhdyn toimintakertomus 2013. Viitattu: 13.9.2014.

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta ( L916/2012) Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120916>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta ( L189/2001) Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Laki toimeentulotuesta (L1412/30.12.1997). Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (L1369/2014). 2014. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369>

Liukko, E. 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCAn ja Heikki Waris instituutin julkaisusarja 9/2006. Helsinki.

Lyhdyn perehdyttämiskansio. Julkaisematon lähde. Viitattu: 20.8.2014.

Länsimies-Antikainen, H. 2008. Ihmisten tutkimukseen liittyviä eettisiä kysymyksiä: pohdintaa tietoon perustuvasta suostumuksesta. Teoksessa: Pietilä, A-M. & Länsimies-Antikainen, H. (toim.) 2008. Etiikkaa monitieteisesti. Pohdintaa ja kysymyksiä. Kuopio. Kuopion yliopiston kirjasto.91–10

Notkola, V., Pitkänen, S., Tuusa, M., Ala-Kauhaluoma, M., Harkko, J., Korkeamäki, J., Lehikoinen, T., Lehtoranta, P. & Puumalainen, J. 2013. Nuorten syrjäytyminen. Tietoa, toimintaa ja tuloksia? Helsinki. Eduskunnan tarkostusvaliokunta. Julkaisu 1/2013.

Nyman, M. 2008. Kansalaisyhteiskunta ja vertaistuki. Oulu. Hyvän mielen talo ry.

Payne, Malcom 2014. Modern social work theory. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Rauhala, P-L. & Virokannas, E. 2011. Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa: Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) 2011. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä. PS-kurstannus. 235 – 255

Rissanen, S. & Lammintakanen, J.(toim.) 2011. Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki. WSOYpro Oy.

Räsänen, S. & Lammintakanen, J. 2011. Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Saikku, P. 2013. Näkökulmia työttömän työkykyyn ja työkyvyn arviointiin. Teoksessa: Teoksessa: Karjalainen, V. & Keskinen, E. (toim.) 2013. Kaikki

työuralle! Työttömien aktivointipoliittikka suomessa. Helsinki. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos. 120 – 149

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>

Spangar, T., Arnkil, R., Keskinen, A., Vanhalakka-Ruoho, M., Heikkilä, H. & Pitkänen, S. 2013. Ohjauksen liike näkyviin – Tutka ja TE-toimistojen ohjauspalvelut. Seurannan ja arvioinnin prototyyppi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 32/2013.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere. Tampereen yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja siällön analyysi. Vantaa. Hansaprint Oy.

Tuusa, M. 2005. Sosiaalityö ja työllistyminen. Kuntottavan sosiaalityön ammattikäytännöt aktivointi ja työllistymispalveluissa. Helsinki. Kuntoutussäätiö.

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) , Sosiaali- ja terveysministeriö, Kela & Suomen Kuntaliitto. 2010. Työvoiman palvelukeskus-toimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset. Julkaisematon lähde. Viitattu: 24.9.2014.

Valli, R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Juva.WS Bookwell Oy. 103 – 127

Virtanen, P. 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki. Edita.

Vulli, K-P. 2002. Nuorten työttömien yleiset työelämävalmiudet ja ammatillinen minäkuva. Pro gradu-tutkielma. Hämeenlinna. Kasvatustieteiden laitos. Saatavissa: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/89926/gradu00160.pdf?sequence=1>

# LIITTEET

## Liite 1: Työkirja

### TYÖELÄMÄTAIDOT/-VALMIUDET

*Vahvuudet:*

---

---

---

---

---

---

*Kehittämishaasteet:*

---

---

---

---

---

---




**STARTTI  
KOHTI  
TYÖELÄMÄÄ!**

*Nimi:* \_\_\_\_\_

*Vastuuvirkailijat:* \_\_\_\_\_

---

---



### TYÖELÄMÄTUTKA

*Asioita/asia, jonka ratkeaminen vaikuttaa tilanteeni edistymiseen*

---

---

*Taloudelliset asiansi ovat selvillä/kunnossa*

---

*Saan tukea minulle läheisiltä ihmisiltä*

---

*Työkykyyni ja voimavarani ovat riittäviä*

---

*Tavoitteeni ja vaihtoehdoni ovat selkeät*

---

*Osaamiseni on työelämään riittävä*

---

*Luotan mahdollisuuksiini*

---

*Käytän aktiivisesti erilaisia hakutapoja työhön ja koulutukseen*

---

*Olen joustava työ- ja koulutusvaihtoehtojen suhteen*

---

**MINÄ**

**KOTITEHTÄVÄ:**

Valitse työelämätkasta kaksi ulottuvuutta, joihin kaipaat muutosta.

---

---

---

---

Mitä itse voin tehdä muutoksien käynnistämiseksi?

---

---

---

---

Mikä estää muutoksen?

---

---

---

---