

Opinnäytetyö (AMK)
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipalvelutyö
2016

Fanny Ruohonen

OSALLISUUTTA TSEMPIN REKRYSSÄ

– selvitys asiakkaiden osallisuudesta ja
osallistamisen keinoista



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma | Sosiaalipalvelutyö

2016 | 50 + 1

Sirppa Kinos

Fanny Ruohonen

OSALLISUUTTA TSEMPIN REKRYSSÄ – SELVITYS ASIAKKAIDEN OSALLISUUDESTA JA OSALLISTAMISEN KEINOISTA

Tässä tutkimuksessa selvitetään Tsempin Rekryn asiakkaiden kokemusta osallisuudesta sekä Rekryn toimintaan että ylipäättään työttömyyden aikana. Tutkimus vastaa myös kysymykseen siitä, miten osallisuutta Rekryn toiminnassa voidaan edistää ja miten asiakkaat voidaan toimivammin osallistaa toimintaan. Tsempin Rekry on vuodesta 2003 toiminut hanke, jonka toiminta tähtää asiakkaiden työllistymiseen. Tutkimuksen aihe on kehitetty yhdessä Tsempin Rekryn työntekijöiden kanssa. Tutkimus on toteutettu teemahaastattelun ja sisällönanalyysin keinoin. Olen haastatellut kahdeksaa Tsempin Rekryn asiakasta. Haastateltavat nähdään tutkimuksessa myös ideoijina.

Tutkimuksen tietoperusta koostuu erilaisista selvityksistä ja tutkimuksista, joiden aiheena on osallisuus, osallisuuden edistäminen, osallistamisen keinot, työttömyys ja syrjäytyminen. Tutkimuksen johtopäätöksissä selvennetään haastateltavien kokemusta osallisuudestaan Tsempin toimintaan sekä sitä, miten osallisuuden kokemusta ja osallistumisen mahdollisuutta voidaan Tsempin Rekryn toiminnassa vahvistaa. Asiakkaiden esittämät konkreettiset ideat tuodaan myös esiin. Haastateltavat kokevat Tsempin Rekryn toiminnan osallistavaksi sellaisenaan. Ehdotuksia kuitenkin tehdään esimerkiksi tiedon saannin ja konkreettisen toiminnan osalta. Tutkimuksen tarkoituksena on toimia ideoiden, innovaatioiden ja ehdotusten herättäjänä Tsempin Rekryn toiminnan kehittämisessä. Tutkimus on luonteeltaan melko yleisluonteinen ja voi toimia inspiraationa ja tiedonlähteenä esimerkiksi muissa yhdistyksissä.

ASIASANAT:

osallisuus, osallistaminen, osallistuminen, työttömyys, syrjäytyminen, aktivointi

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social Services | Social Service Work

2016 | 50 + 1

Sirppa Kinos

Fanny Ruohonen

SOSICIAL INCLUSION IN TSEMPPI REKRY- A STUDY OF CUSTOMER INCLUSION AND ENGAGEMENT

This final thesis is a study of finding out the experience of social inclusion when participating in Tsemppi Rekry and during the course of unemployment. Tsemppi Rekry is a project aiming to promote the employment of its customers. This study has been planned together with the employees of Tsemppi Rekry. The methods used in this research are interviewing by themes and theorybased analysis. I have interviewed eight people who participate in Rekry. The customers have also been viewed as the source of new ideas.

The theory basis of this study is concluded of earlier research and known theory about the terms included. These terms are social inclusion, promoting social inclusion, social engagement, unemployment and social exclusion.

This study is to raise ideas and innovations among the employees of Tsemppi Rekry. The final conclusions answer to questions about the experience of social inclusion, making it stronger and engaging the customers more effectively. The ideas the customers brought up during the interviews are also included. The study shows that the customers feel included and participate already. They do however suggest making the information easier to get. The customers also wish to be able to participate in more parts like for example creating connections. This study can also be used as an inspiration for others working among the unemployed.

KEYWORDS:

social inclusion, participation, social engagement, unemployment, social exclusion, activation policy

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 TYÖTTÖMYYDEN LYHYT OPPIMÄÄRÄ	8
2.1 Työttömyys lukuina ja käsitteinä	8
2.2 Aktivointipolitiikkaa työttömille	9
2.3 Työttömän oikeudet ja velvollisuudet	12
2.4 Työttömyys kokonaisvaltaisena elämäntilanteena	13
3 PALVELUITA TYÖTTÖMÄLLE	17
3.1 Työttömyyden aikaiset palvelut	17
3.2 Tsempin REKRY työllistämispalvelujen kentällä	18
4 MONIMUOTOISTA OSALLISUUTTA	22
4.1 Osallisuuden käsite ja muodot	22
4.2 Osattomuus ja syrjäytyminen	24
4.3 Osallisuuden edistäminen ja osallistaminen	26
5 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TARVE	30
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	32
6.1 Laadullinen tutkimus	32
6.2 Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu	32
6.3 Tutkimusaineiston analysointi	34
7 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	37
7.1 Tutkimuksen tulosten yhteenveto	37
7.2 Johtopäätökset	40
7.3 Esiinnousseita ehdotuksia asiakkaiden osallistamiseksi	45
8 POHDINTA JA ARVIOINTI	47
8.1 Tutkimuksen anti ja arviointi	47
8.2 Tutkimuksen luotettavuus ja etiikka	47
8.3 Ammatillista kasvua ja yleistä pohdintaa	49
LÄHTEET	51

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun runko

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus Tsempin Rekryn asiakkaiden osallisuudesta sekä Tsempin Rekryn toiminnassa että ylipäätään työttömyyden aikana. Tutkimuksessa tavoitellaan vastausta siihen, miten Rekryn asiakkaat kokevat osallisuutensa ja miten sitä voitaisiin edistää. Tutkimus vastaa Tsempin Rekryn työntekijöiden esittämään mietintään siitä, miten asiakkaat voidaan toimivammin osallistaa toimintaan. Tutkimuksen aihe ja kysymykset on muodostettu yhteistyössä Tsempin Rekryn työntekijöiden kanssa.

Tutkimus selvittää teemahaastattelun ja sisällönanalyysin keinoin vastausta seuraaviin kysymyksiin: Miten asiakkaiden osallisuutta toimintaan voidaan lisätä ja miten heidät voidaan entistä paremmin osallistaa toimintaan? Miten asiakkaat kokevat osallisuuteensa Tsempin toimintaan ja ylipäätään työttömyyden aikana? Miten osallistumisen mahdollistaminen toteutuu? Mistä toimintaan osallistumisen lopettaminen johtuu?

Tutkimuksessa on haastateltu kahdeksaa Tsempin Rekryn asiakasta. Haastateltavista kolme oli naisia ja viisi miehiä. Haastateltavat edustivat enimmäkseen sitä 75 prosenttia Tsempin asiakkaista, jotka ovat pitkäaikaistyöttömiä. Työttömyyden syytä olivat esimerkiksi terveydelliset ongelmat, kykenemättömyys aikaisempaan taikka kokopäiväiseen työhön sekä puutteellinen taikka ei-kysytyt koulutus.

Tutkimuksen tietoperusta avaa tutkimuksen kannalta oleellisia käsitteitä myös kriittisesti. Tietoperusta koostuu työttömyyden, siihen liittyvien lakien ja ilmiöiden sekä osallisuuden, osattomuuden, osallistamisen ja osallisuuden edistämisen kuvauksesta. Käsitteitä avataan mahdollisimman monipuolisesti painottaen nimenomaan tämän tutkimuksen kannalta oleellisia asioita. Tutkimuksessa käytetyt käsitteet kuten osallisuus, osallistaminen ja osallistuminen ovat limittäisiä ja kaikki toistensa eilinehtoja.

Tuloksissa ja johtopäätöksissä avataan tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden kokemusta osallisuudesta sekä niitä asioita, joita voitaisiin tehdä sen edistämiseksi. Haastatteluissa esiinnousseet ehdotukset on myös otettu huomioon ja

haastateltavat ovatkin tutkimuksen edetessä nousseet myös ideoijiksi. Johtopäätöksiä verrataan muiden tutkimusten tuloksiin sekä olemassa olevaan teorian tietoon tähän tutkimukseen linkittyvistä ilmiöistä.

2 TYÖTTÖMYYDEN LYHYT OPPIMÄÄRÄ

2.1 Työttömyys lukuina ja käsitteinä

Tammikuun 2016 työttömyysaste on Tilastokeskuksen mukaan ollut 9,3 prosenttia. Työttömiä on työvoimatutkimuksen mukaan tammikuussa 2016 ollut 245 000. Työttömistä miehiä oli 135 000 ja naisia 110 000 henkeä. Työttömyys-aste oli 0,5 prosenttiyksikköä suurempi kuin vuotta aiemmin. Tilastokeskuksen tutkimuksessa virallinen työttömyysaste lasketaan 15-74-vuotiaiden työttömien prosenttiosuutena saman ikäisestä työvoimasta. Tässä Tilastokeskuksen tutkimuksessa työttömällä tarkoitetaan henkilöä, joka tutkimusviikolla on vailla työtä, on etsinyt työtä aktiivisesti viimeisen kuukauden aikana palkansaajana tai yrittäjänä ja voisi vastaanottaa työtä kahden viikon kuluessa. Lisäksi henkilö, joka on työtä vailla ja odottaa sovitun työn alkamista kolmen kuukauden kuluessa luetaan työttömäksi, jos hän voisi aloittaa työn kahden viikon sisällä. Työttömäksi luetaan myös toistaiseksi lomautettu joka täyttää edellä mainitut kriteerit. Työvoimaan kuuluvat ne 15-74-vuotiaat henkilöt, jotka tutkimusviikolla ovat työllisiä tai työttömiä. (Tilastokeskus, 2016.)

Työtön henkilö määritellään eri tavoin erilaisissa yhteyksissä. Onkin mahdotonta määrittää täysin tarkasti työttömien henkilöiden määrää. Työ- ja elinkeinoministeriön nettisivulta löytyvän määritelmän mukaan työttömänä pidetään työnhakijaa, joka ei ole työsuhteessa eikä työttömyysturvalain 2 luvussa tarkoitetulla tavalla työllisty päätoimisesti yritystoiminnassa tai omassa työssään ja joka ei ole työttömyysturvalain 2 luvussa tarkoitettu päätoiminen opiskelija. Työttömänä pidetään myös työsuhteessa olevaa henkilöä, joka on kokonaan lomautettu tai jonka säännöllinen viikoittainen työaika on alle 4 tuntia. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2016.)

Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä oli tammikuun 2016 lopussa 120 700, eli 19 200 enemmän kuin vuonna 2015 tammikuussa. Pitkäaikaistyöttömistä oli miehiä 70 900 ja

naisia 49 800. Miesten määrä lisääntyi edellisestä vuodesta 19 prosenttia ja naisten 18 prosenttia. (Tilastokeskus, 2016.)

Pitkäaikaistyöttömät voidaan jakaa kolmeen ryhmään. Olosuhdetyöttömät työllistyvät melko kevyin tukitoimenpitein, pitkäaikaistyöttömyys on tällöin pitkälti olosuhteiden pakosta johtuvaa. Pitkittyneesti työttömien tilanteessa ongelmat kasaantuvat, ja työttömyyden pituus johtuu usein esimerkiksi ammattitaidon jälkeenjääneisyydestä taikka mielenterveys- ja päihdeongelmista. He tarvitsevat intensiivistä tukea, koulutusta ja kuntoutusta. Vaikeimmin työllistyvät ovat syrjäytyneitä. Heidän elämässään on ollut vaikeita kokemuksia ja he kärsivät usein mielenterveys- ja päihdeongelmista, joita esimerkiksi asunnottomuus on siivittänyt. Heidän työkykynsä on lähes menetetty. Tällöin ensisijainen tavoite on tukea arkielämän sujuvuutta. (Raunio, 2006, 84-85.)

2000-luvulla esiin on noussut kolme uutta työttömyyden väriä. Yksi niistä on rakennemuutosten aiheuttama työttömyys. Tämä on kohdistunut sellaisiin tuotannonaloihin, joissa on tapahtunut paljon muutoksia aikaisemmasta vakaasta kasvusta huolimatta. Myös vajaatyöllisyys on uusi työttömyyden muoto. Se tarkoittaa osa-aikatyötä ja lyhyiden työsuhteiden toistuvuudesta. (Koistinen 2014, 210.)

2.2 Aktivointipolitiikkaa työttömille

Aktiivinen sosiaali- ja työvoimapolitiikka on muuttunut Suomessa muiden Pohjoismaiden kanssa samassa linjassa kohti aktivoinnin ja vastikkeellisuuden korostamista. Voidaan katsoa, että on siirrytty lähemmäs tarveharkintaa ja yksilön oman vastuun korostamista. Työttömyys ja sitä seuraavat psyykkiset, sosiaaliset ja taloudelliset ongelmat työllistävät sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia ympäri Suomen. Sosiaali- ja työvoimapolitiikassa kohtaavat toisaalta aktiivisuuden, kannustavuuden ja vastikkeellisuuden ideologia ja toisaalta asiakaslähtöisyyden, osallisuuden, moniammatillisuuden ja asiakkaan valtaistumisen ajatukset (Tuusa, 2005, 21). Myös Pertti Koistinen (2014) tuo esiin viime vuosina painottuneet aktivointiohjelmat. Yhdysvalloissa ja Isossa-Britanniassa korostetut oman työn tavoitteet etuuksien saamisen sijaan ovat astuneet myös Euroopan maihin,

Suomi mukaan lukien. Velvollisuuksien ja oman panoksen korostus esimerkiksi etuuksien saamiseksi on nykypäivää. (Koistinen 2014, 238.)

Keskitalon ja Karjalaisen (2013) mukaan aktivointipolitiikassa on perimmiltään kyse siitä, että työttömäksi jäänyt henkilö palaisi mahdollisimman nopeasti takaisin palkkatyöhön eikä hänen toimeentulonsa olisi pitkään sosiaaliturvan varassa. Työttömyyden estäminen ja hillitseminen on länsimaissa hyvin tärkeää. Hyvinvointivaltion kestävyys pohjaa siihen. Aktivointi tarkoittaa hyvinvointi-valtioiden tavoitteiden, säädösten ja keinojen uudelleenarviointia sekä työkeskeisyyden lisääntymistä. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 7-10.) Myös Ala-Kauhaluoman tutkimuksen mukaan yksi aktivoinnin ajatuksista on se, että henkilön on parempi olla palkkatyössä kuin työttömänä. Aktivoinnilla pyritään työllisyyden parantamiseen, syrjäytymisen ehkäisyyn ja osallisuuden lisääntymiseen. Kuten aiemmin mainittu, tämän ajattelun taustalla voidaan nähdä olevan pelko kasvavista hyvinvointivaltion kustannuksista. Voidaankin katsoa että aktivointiajattelu hämärtää työvoimapolitiikan ja sosiaalipolitiikan rajaa. (Ala-Kauhaluoma, 2011, 39.)

Aktivoinnissa työttömän kansalaisen vastuita ja velvollisuuksia määritellään uudelleen (Keskitalo & Karjalainen 2013, 7-9). Kuten myös Ala-Kauhaluoma tutkimuksessaan toteaa tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että etuudet kytkeytyvät vahvemmin velvollisuuksiin. Aktivointipolitiikan ohjelmat sisältävät erilaisia toimenpiteitä, kuten koulutusta tai työkokeilua. Etuuksien saamisen ehtona on näihin toimenpiteisiin osallistuminen. Tällöin päästään yhteen yleisimmistä aktivointipolitiikan periaatteista, osittainen vastikkeellisuus. Osallistumattomuus saattaa johtaa esimerkiksi toimeentulotuen perusosan leikkaamiseen. Voidaan katsoa, että aktivointiohjelmat olettavat työttömyyden olevan oma valinta, jolloin siitä voidaan myös rangaista. Työttömän tulee osoittaa olevansa aktiivinen työpaikan taikka esimerkiksi koulupaikan löytämisessä. Myös heikossa asemassa olevan työttömän oletetaan olevan aktiivinen. (Ala-Kauhaluoma 2011, 40.)

Raunio 2006 toteaa sosiaalityön tähtäävän työttömien aktivoimiseksi työelämään ja itsenäisesti toimeentulevien kansalaisten luomiseen. Tämä on näkemys, jonka mukaan jokaisen kansalaisen tulee osallistua työntekoon ja taloudellisen kasvun

edistämiseen. Aktivointitoimet kuitenkin korostavat toimenpiteiden olevan enemmän oikeus kuin velvollisuus. Kyseisten toimenpiteiden katsotaan olevan niiden saajan edun mukaisia. Työttömien aktivointi on hyväksi sekä yhteiskunnalle että yksilölle. Työttömyyden ja syrjäytymisen kierre pyritään katkaisemaan aktiivoivilla toimenpiteillä. (Raunio 2006, 86-90.)

Aktivointipolitiikkaa on kritisoitu rakenteellisen työttömyysongelman yksilöllistämisestä tilanteesta, jossa työllistymisen tilanne on huono eikä kaikille yksinkertaisesti riitä töitä. Velvoitteet ja sanktiot ovat myös saaneet osakseen kritiikkiä. Niiden on katsottu heikentävän jo ennestään huonossa asemassa olevan henkilön tilannetta. (Ala-Kauhaluoma 2011, 26.) Kritiikkiä on esitetty myös siitä, että aktivointi on työttömiin kohdistuvaa kontrollia ja johtaa sosiaalisten oikeuksien kaventamiseen. Erityisesti sosiaalityön näkökulmasta voidaan aktivointia arvioida kriittisesti. Aktivoinnin aiheuttama tietyn normaalisuuden vahvistaminen voi johtaa joidenkin asiakkaiden kohdalla syvempään syrjäytymiseen. Aktivointitoimenpiteet sulkevat pois ne, jotka eivät ole palautettavissa yhteiskunnan normaali-suuteen. (Raunio, 2006, 90-91.)

Toimiva aktivointipolitiikka ottaa huomioon myös yllä mainitut näkökannat. Aktivoinnin nähdään parhaimmillaan auttavan sekä yksilöä että yhteiskuntaa. Kun yksilöä aktivoidaan, hän pääsee työelämään ja työttömyyden negatiiviset vaikutukset katoavat. Samalla yhteiskunta saa uuden pystyvän veronmaksajan. Lisäksi työvoiman tarjonta lisääntyy ja yksilön integraatio vahvistuu (Ala-Kauhaluoma 2011, 29). Kuntouttavan työtoiminnan aktivointitoimenpiteiden piirissä olleista pitkäaikaistyöttömistä ja nuorista suurin osa on kokenut toimenpiteet myönteisinä. Toimenpiteet ovat edistäneet työnhakua, työllistymistä ja työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin osallistumista sekä vähentäneet sosiaaliturvariippuvuutta (Raunio 2006, 90). Positiivisessa mielessä aktivointi on tarkoittanut palveluvalikoiman kehittämistä ja yksilöllisyyden lisäämistä. Suomessa on tehty aktiivipolitiikan uudistuksia. Esimerkiksi vuonna 2001 otettiin käyttöön aktivointisuunnitelma osaksi kuntouttavan työtoiminnan lakiuudistusta. Tällä on ollut vaikutusta työllistämispalveluihin. Haasteena on ollut kehittää tehokkaampia ja yksilöllisempiä palvelumalleja. Resursseja on uudistuksien myötä yhdistetty ja on kehitetty

yhteispalvelun ja verkostotyön malleja. Käytännössä esimerkiksi kunnan osuus on kasvanut. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 11.)

2.3 Työttömän oikeudet ja velvollisuudet

Työvoimatoimiston nettisivuilla on selkeästi määritelty työttömän työnhakijan oikeudet ja velvollisuudet. Henkilön ilmoittautuessa työttömäksi työnhakijaksi hänellä on oikeus TE-toimiston tarjoamiin palveluihin, työttömyysturvaan, mikäli sen saamisen edellytykset täyttyvät sekä saada apua työllistymiseen. Henkilö tekee yhteistyössä TE-toimiston työntekijän kanssa suunnitelman. Suunnitelmaan kirjataan tavoitteet ja tehtävät tavoitteen saavuttamiseksi. Suunnitelman toteutusta seurataan säännöllisin väliajoin yhdessä sovitulla tavalla. Työttömälle tehdään hänen oman tilanteensa mukaan työllistymissuunnitelma, aktivointisuunnitelma, kotoutumissuunnitelma taikka monialainen työllistymissuunnitelma. Suunnitelman teko on työttömän työnhakijan oikeus. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2016.)

Työttömällä työnhakijalla on velvollisuuksia työttömyysetuuden katkeamattomaksi saamiseksi. Työnhakijan tulee olla TE-toimiston tavoitettavissa sekä ottaa vastaan TE-toimiston tai työnantajan tarjoamat työtarjoukset. Lisäksi tulee ottaa vastaan koulutusta sekä osallistua oman henkilökohtaisen suunnitelman tekemiseen ja tarkistamiseen. Henkilön tulee toteuttaa sovitun suunnitelman tavoitteita kuten hakeutua työllistymistä edistymistä palveluihin. Näitä palveluita ovat työnhaku- ja uravalmennus, työkokeilu ja koulutuskokeilu, työvoimakoulutus ja kuntouttava työtoiminta. Ehdoton edellytys on työnhaun voimassa pitäminen. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2016.) Lain julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta mukaan työttömän työnhakijan yleinen velvollisuus on hakea työtä ja koulutusta. Hän on myös velvollinen osallistumaan työnhakijan haastatteluihin sekä työllistymissuunnitelman, taikka vastaavan suunnitelman, laatimiseen ja tarkistamiseen (2012/916). Työtön työnhakija, jonka kanssa on laadittu työllistymissuunnitelma tai sitä korvaava suunnitelma, on lisäksi velvollinen toteuttamaan suunnitelmaansa sekä hakeutumaan ja osallistumaan suunnitelmassa sovittuihin palvelui-

hin, jotka tukevat hänen työnhakuaan ja edistävät hänen työmarkkinavalmiuksiinsa ja työllistymistään. Työtön työnhakija on lisäksi velvollinen suunnitelmassa sovitussa määräajassa ja tavalla ilmoittamaan työ- ja elinkeinoviranomaiselle, miten hän on toteuttanut suunnitelmaa (Työ- ja elinkeinotoimisto 2016). Toisaalta lain (2012/916) mukaan myös työ- ja elinkeinoviranomaisilla on velvollisuuksia. Viranomaisen tulee tarjota työtä ja koulutusta sekä järjestettävä suunnitelmaan sisältyviä palveluita. Viranomaisen tulee myös seurata suunnitelman toteutumista ja varmistaa palveluprosessin eteneminen.

Perti Koistisen mukaan työttömien sosiaaliset oikeudet voidaan tiivistää neljään ulottuvuuteen. Demokratiaoikeudet perustuvat kansalaisuuteen, mutta edellyttävät työsuhdetta tai työyhteisön jäsenyyttä. Työttömät ovat itse järjestäytyneet, ja heidän demokratiaoikeutensa ovat lisääntyneet edustajiksi hyväksymisen myötä. Työttömillä on myös oikeus julkisiin palveluihin, ilmaisiin työvoimapalveluihin ja esimerkiksi työvoimakoulutukseen. Työttömiä tuetaan esimerkiksi myös ilmaisipalveluilla taikka alennuksilla. Työttömien sosiaaliset oikeudet, sekä velvollisuudet, ovat hyvin säänneltyjä yhteiskunnan taholta. Kuten aiemmin mainittu, työttömällä on esimerkiksi velvollisuus olla työmarkkinoiden käytettävissä. Sosiaaliturvan piirissä, työttömällä on oikeus työttömyysturvaan, yleiseen terveys- ja sosiaaliturvaan, mutta rajalliset mahdollisuudet neuvotella näistä. Tämä onkin saanut Koistisen kysymään kirjassaan, ovatko työttömät kansalaisia joiden oikeuksista päättävät toiset ja joiden aktiivinen osallistuminen yhteiskunnalliseen toimintaan on rajoitettua. (Koistinen 2014, 307.)

2.4 Työttömyys kokonaisvaltaisena elämäntilanteena

Työn menetys edellyttää suremista ja on monelle kriisi. Vaikka työn menetys on useimmille ensisijaisesti taloudellinen kriisi, se vaikuttaa myös itsetuntoon. Työnsä menettänyt henkilö voi esimerkiksi kokea menettäneensä asemansa muiden ihmisten silmissä. Henkilö voi kokea itsensä uhriksi, mutta samalla potea syyllisyyttä. Tunne ulkopuolisuudesta ja elämänhallinnan menettämisen luo-

masta avuttomuudesta on yleinen. Työttömäksi jäänyt henkilö voi kokea traumaattisen stressin oireita. Työtön saattaa kokea esimerkiksi ahdistuneisuutta, hermostuneisuutta, erilaisia fyysiset oireita, kyynisyyttä ja epäluottamusta. (Poi-jula 2003, 27-35.)

Työttömyydellä on taloudellisia, sosiaalisia, poliittisia ja moraalaisia vaikutuksia. Työttömyys vaikuttaa niin työttömiin itseensä, heidän perheisiinsä ja lähipiiriinsä, kuin työllisiin ja koko yhteiskuntaan (Koistinen 2014, 236-237). Työn tekemisen tärkeimpiä merkityksiä on taloudellisen tilanteen turvaaminen. Toimeentulon ollessa heikkoa, voidaan sillä katsoa olevan vaikutuksia myös esimerkiksi itsetunnon laskuun, häpeän kokemukseen, perhesuhteisiin ja harrastusmahdollisuuksiin. Työttömän elämässä myös sosiaaliset suhteet, ajankäyttö ja psyykkinen hyvinvointi ovat muutoksessa. (Ala-Kauhaluoma 2011, 20.) Työssä olevan henkilön tulotaso on lähes poikkeuksetta korkeampi kuin työttömän henkilön. Ervasti on todennut tutkimuksessaan, että työttömien itsetunnon lasku liittyy nimenomaan taloudellisiin ongelmiin. He kokevat joutuvansa halveksituksi toimeentulon muodostuessa erilaisista tuista. (Ervasti 2003, 125-131.)

Yleisesti tutkimukset osoittavat, että työttömyydellä on vaikutusta hyvinvoinnin ja terveyden heikkenemiseen. Toisaalta voidaan myös ajatella, että työttömäksi valikoituu henkilöitä, joilla on jo heikko terveys (Ala-kauhaluoma 2011, 21). Kortteinen ja Tuomikoski (1998) toteavat tutkimuksessaan, että yleisellä tasolla todettuna työttömät ovat psyykkiseltä ja fyysiseltä terveydeltään heikompia kuin työllistetyt. Ärtynisyyden, masentuneisuuden, hermostuneisuuden ja voimattomuuden tunteet ovat yleisempiä työttömien kuin työllistettyjen keskuudessa. Ei kuitenkaan voida katsoa että ilmiöiden välillä olisi selkeää ja suoraa syy-seuraussuhdetta. Työttömien joukon oletetaan suurilta osin koostuvan ihmisistä, joilla on muita näitä eroja korostavia tekijöitä kuten elämäntavat taikka aiempi terveyden kannalta raskas työ. Tämä havainto ei täysin selitä psyykkisen ja fyysisen terveyden yhteyttä työttömyyteen. Kortteinen ja Tuomikoski toteavat myös, että työttömän psyykkinen terveys ei suoranaisesti huononnu työttömyyden keston mukaisesti. Sen sijaan pitkäaikaissairauksien esiintyminen on yleisempää nimenomaan pitkäaikaistyöttömien keskuudessa. (Kortteinen & Tuomikoski 1998, 40-43.)

Ajankäyttö ja arjen hallinta joutuvat muutokseen työttömyyden aikana. Ajankäytön suunnittelu on paljon vaikeampaa ilman työn luomaa rytmiä. Työttömyys usein vähentää sosiaalista kanssakäymistä. Toisaalta työttömyys saattaa myös lisätä vapaa-ajan yhteisöllisiin toimintoihin käytettävää aikaa. (Ala-Kauhaluoma 2011, 21-23.) On melko tavallista että työttömät kertovat joidenkin ihmissuhteiden muuttuneen hankalammiksi työttömyyden johdosta. Työttömyys rasittaa usein myös perhesuhteita, erityisesti jos työtön perheenjäsen nojautuu poispäin perheestä. Työttömyys muuttaa perheen sisäistä rakennetta. (Kortteinen & Tuomikoski 1998, 63-84.)

Sekä Mika Ala-Kauhaluoma että Pertti Koistinen lainaavat Marienthal-tutkimusta. Tutkimus osoitti aikanaan, että ansiotyö vaikutti päivittäiseen ajankäyttöön, sosiaalisiin kontakteihin, kollektiivisiin kokemuksiin, yksilön statukseen ja identiteettiin sekä arkielämän järjestykseen. Työttömyys ei siis merkitse pelkästään ansiotulon menetystä, vaan elämäntyylin kriisiytymistä. Toisaalta, Koistinen toteaa maailman muuttuneen. 1930-luvulla esitettyjä tuloksia ei voida esimerkiksi arvomuutosten johdosta pitää täysin sovellettavina nykypäivän tilanteeseen. Esimerkiksi aiemmin mainitut pätkätyöt ja osa-aikatyöt ovat lisääntyneet, jota ennen 2000-lukua tehdyt tutkimukset eivät ota huomioon. (Ala-Kauhaluoma 2011, 125; Koistinen 2014, 235.)

Toisaalta, ei kuitenkaan voida katsoa työllistymisen olevan suoraviivaisessa vaikutuksessa elämänlaadun parantumiseen. Työttömyys voi olla henkilölle myös vapauttavaa ja toivottavaa kun taas työelämä saattaa aiheuttaa yletöntä stressiä ja sitä kautta sekä fyysisen että psyykkisen hyvinvoinnin ongelmia. Yleisellä yhteiskunnallisella tasolla voidaan kuitenkin todeta työttömyyden aiheuttavan hyvinvoinnin alentumista. (Ala-Kauhaluoma 2011, 22-23.) Haaviston (2010) mukaan työn merkitys on suomalaiselle moniulotteinen asia. Tutkimuksen mukaan työ merkitsee 55 prosenttia vastaajista vain keinoa ansaita elanto. Toisaalta 52 prosentille työn keskeinen merkitys on ammatillinen kehittyminen ja oman osaamisen kasvattaminen. Lähes puolet vastaajista kokee työn olevan merkittävä lähde itsearvostukselle ja pitää yllä omaa identiteettiä. Lähes puolet vastaajista myös kokevat työhön liittyvät ihmis- ja ystävyysuhteet tärkeäksi aspektiksi työntekoa

ajatellen. Toisaalta taas 6 prosenttia tutkimukseen osallistujista ilmoittaa työnolevan pakkopullaa. Monille suomalaisille työ merkitsee tutkimuksen mukaan myös muutoksista johtuvaa turvattomuutta, liiallista räsitusta taikka epäoikeudenmukaisuutta. (Haavisto 2010, 23-27.)

3 PALVELUITA TYÖTTÖMÄLLE

3.1 Työttömyyden aikaiset palvelut

Laissa kuntouttavasta työtoiminnasta, säädetään toimenpiteistä, joilla parannetaan pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella pitkään työmarkkinatukea taikka toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä sekä edistetään mahdollisuuksia osallistua koulutukseen ja julkiseen työvoimapalveluun (189/2001). Työttömyysturvalaki säättää työttömän työnhakijan taloudellisten menetysten korvaamisesta, jotta turvataan mahdollisuus hakea työtä parantaa edellytyksiä päästä taikka palata työmarkkinoille (1290/2002). Aktivointiasteeseen laskettavissa palveluissa oli tammikuun 2016 lopussa 115 000 henkilöä. Tämä luku oli 7 000 pienempi kuin vuonna 2015. Palveluiden piirissä oli tammikuussa 4,4 prosenttia työvoimaan laskettavista henkilöistä. mikä oli 7 000 vähemmän kuin edellisen vuoden tammikuussa. (Tilastokeskus 2016.)

Kuntouttava työtoimintalain (189/2001) mukaan kuntien ja työ- ja elinkeinohallinnon on tehtävä konkreettista yhteistyötä. Yhteispalvelua ja toimintarakenteita on kehitetty vuosien saatossa. Esimerkiksi vuosina 2002- 2003 toteutettu yhteispalvelukokeilu kokosi saman katon alle eri tahot. Yhteispalvelupisteiden pohjalta syntyi Työvoimanpalvelukeskuksia, joissa edelleenkin saa saman katon alta esimerkiksi TE-hallinnon, sosiaalitoimen ja Kelan palvelua. (Karjalainen 2013, 102.)

TE-palvelut antavat työttömälle työnhakijalle muun muassa neuvoja työnhakuun, apua yritystoiminnan aloittamiseen ja tukea ammattitaidon ja osaamisen selvittämisessä. Henkilön suunnitellessa ammatin tai alan vaihtoa, TE-palvelut tarjoavat esimerkiksi am-matinvalinta- ja uraohjausta taikka työkokeilua. Tuetun työllistymisen palvelut ovat omiaan silloin kun henkilö tarvitsee työllistymispalvelujen lisäksi esimerkiksi terveystalvaeluja. Kuntouttava työtoiminta on yksi tällainen toimintamuoto. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2016.)

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (2012/916) määrittelee osaltaan työttömälle työnhakijalle tarjottavia palveluita, joista mainittakoon seuraavat. Työttömälle tarjotaan tietoa ja neuvontaa esimerkiksi työ- ja elinkeinotoimistosta. Työtön saa tietoa esimerkiksi avoimista työpaikoista ja koulutusmahdollisuuksista. Työttömällä työnhakijalla on tarvittaessa mahdollisuus erilaisiin asiantuntija arviointeihin kuten työkyvyn tutkimukseen ja arviointiin. Asiakkaalle voidaan tarjota ohjausta ja valmennusta, kuten ura- ja työnhakuvalmennusta. Asiakas voidaan ohjata myös työkokeiluun esimerkiksi ammatinvalintavaihto-ehtojen selvittämiseksi. Työvoimakoulutus on tarkoitettu parantamaan aikuisten työttömien työnhakijoiden valmiuksia työelämään. Työttömän on myös mahdollista opiskella omaehtoisesti työttömyysetuudella, silloin kun opiskelun katsotaan olevan tarpeellista ja edistävän selkeästi henkilön työllistymismahdollisuuksia. Palkkatuki on työnantajalle maksettava tuki palkkakustannuksiin. Palkkatuetun työn tarkoituksena on parantaa työnhakijan ammatillista osaamista ja edistää työllistymistä.

Työ- ja elinkeinoministeriön tutkimuksen (2008) mukaan harjoittelu taikka ammatillinen työvoimakoulutus ovat yleisimmät ensimmäiset toimenpiteet työttömälle henkilölle. Työttömyyden pidentyessä taas julkiselle sektorille työllistyminen sekä ei-ammattillinen työvoimakoulutus yleistyvät. Tutkimuksen mukaan noin 30 prosenttia palkkatuella työllistetyistä sijoittuu kolmannelle sektorille. Kuten aiemmin mainittu työllistämispalvelujen tuottajien tulee toimia yhä tiiviimmin verkostoissa. Tutkimuksen mukaan noin puolet kolmannen sektorin organisaatioista näki roolinsa olevan työntekijöiden palkkaaminen palkkatuen avulla. Lähes puolet tutkimukseen osallistuneista kolmannen sektorin vastaajista totesivat, että tärkein syy työtilaisuuksien tarjoamiseen on työttömän työllistymismahdollisuuksien parantaminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2008, 40-49).

3.2 Tsemppin REKRY työllistämispalvelujen kentällä

Kolmas sektori on toisaalta itsenäisen sosiaalisen instituution kaltainen, toisaalta esimerkiksi valtion ja yritysten välisiä suhteita luova ja välittävä mekanismi taikka elämänalue. Kolmannella sektorilla toimiva yhdistys taikka järjestö, ei tavoittele

voittoa. Toiminta käynnistetään sen sosiaalisen arvon vuoksi. Kolmannen sektorin roolina nähdään esimerkiksi sosiaalipoliittinen toimija, työllisyyden parantaja, sosiaalisena pääomana ja yhteisöjen luoja. Kolmannen sektorin toimijat tekevät aloitteita ja luovat tietoisuutta. (Hokkanen ym. 1999, 87-89.)

Tsemppi eli Turun Seudun Mielenterveyspalveluyhdistys ry on perustettu vuonna 2002. Yhdistyksen ovat perustaneet turkulaiset mielenterveysalanjärjestöt sekä vammaisjärjestöt. Jäseninä yhdistyksessä ovat Lounais-Suomen Mielenterveysseura ry, Omaiset Mielenterveystyön Tukena Lounais-Suomen yhdistys ry, Turun Mielenterveysyhdistys ITU sekä Turun Seudun Vammaisjärjestöt TVJ ry.

Tsemppi tuottaa ennaltaehkäiseviä ja kuntouttavia palveluja mielenterveyskuntoutujille, pitkäaikaistyöttömille ja muille valitsemilleen kohderyhmille. Tsemppi tekee yhteistyötä eri viranomaisten ja yhteisöjen kanssa. Toiminnan tarkoituksena on vaikuttaa ennaltaehkäisevästi ja korjaavasti mielenterveysongelmiin, syrjäytymiseen ja työttömyyteen. Työllistymispalvelut kuuluvat myös Tsemppin toiminnan piiriin, sillä työttömyys on usein porras mielenterveyden ongelmiin.

Tsemppin REKRY on toiminut vuodesta 2003 Varsinais-Suomen ELY-keskuksen rahoittamana hankkeena. Hankkeen toiminnan perusajatus on tuottaa työllistymistä edistäviä palveluita Turun alueella. Tsemppin REKRY toimii yhteistyössä TE-toimiston kanssa, jota kautta asiakkaat usein ohjautuva Tsemppin REKRYN asiakkaiksi, toiminnan kuitenkin säilyessä vapaaehtoisena. Asiakkaat ovat työttömiä työnhakijoita Turun taikka ympäryskuntien TE-toimistoissa. Jokaisella asiakkaalla on omanlaisensa työhistoria. Työttömyyden pituus ei vaikuta asiakkaaksi valikoitumiseen. Kuitenkin projektin asiakkaista vähintään 75 prosenttia on vähintään 500 päivää työttömyysetuutta työttömyyden perusteella saaneita työttömiä työnhakijoita taikka vähintään 12kk avoimilta työmarkkinoilta poissa olleita työttömiä työnhakijoita. Toisena kohderyhmänä, joita asiakaskunnasta on loput 25 prosenttia, ovat nuoret työttömät työnhakijat ja muut vaikeasti työllistettävät esimerkiksi osatyökykyiset sekä aiempina mainitut muut työttömät työnhakijat työttömyyden ajasta riippumatta.

Tsempin REKRYN toimintaan osallistuminen on vapaaehtoista ja maksutonta. Asiakas voi itse olla yhteydessä Tsemppiin tai työvoimatoimisto voi kertoa asiakkaalle Tsempin tarjoamista mahdollisuuksista. Uudet asiakkaat haastatellaan vähintään kaksi kertaa, ja tällöin syntyy asiakkuus projektiin. Asiakkaan tulee asiakkuuden syntyäkseen myös allekirjoittaa suostumus tietojen säilyttämisestä ja luovuttamisesta TE-toimistolle. Tehty toimintasuunnitelma ja asiakaskohtainen palaute toimitetaan TE-toimistoon. Käynnistä ilmoitetaan henkilön omalle virkailijalle. 3.palvelulinjan kautta tulleista asiakkaista annetaan myös kirjallinen palaute. Asiakkuuden aikana selvinneistä vahvuuksista ja kehittämisalueista raportoidaan TE-toimistoon. Myös asiakkaan status, mahdollisuus palkkatukeen ja työkokeiluun tarkastetaan. Yhteistyö on näin ollen melko tiivistä.

Kahdessa ensimmäisessä haastattelussa selvitetään työttömän työnhakijan realistisia mahdollisuuksia työllistyä sekä motivaatiota. Ensin kerätään perustiedot ja kerrotaan projektin palveluista. Asiakas saa kotiin lomakkeen, jonka avulla hän voi pohtia halukkuuttaan työllistyä, kiinnostavia aloja sekä jo edellä mainittua motivaatiota sitoutua projektiin. Toisella kerralla asiakkaan kanssa tehdään toimintasuunnitelma ja aikataulu. Suunnitelman takarajaksi sovitaan kolmen kuukauden pituinen jakso ja sen edistymistä seurataan. Mikäli asiakas ei tähän mennessä ole työllistynyt tehdään tilanteen uudelleenkartoitus. Jos asiakas taas ei kolmen kuukauden aikana sitoudu projektiin, hänen aktiivinen asiakkuutensa loppuu, josta ilmoitetaan myös TE-toimistolle.

Vuonna 2016 kuvaan on tarkoitus astua myös ryhmämuotoinen valmennus. Yksilövalmennus pureutuu asiakkaan työllistymismahdollisuuksiin sekä työmarkkinatietoihin. Yksilövalmennuksessa annetaan ohjausta niihin asioihin, jotka kumpuavat asiakkaan omasta tarpeesta, toiveesta ja voimavaroista. Näin pyritään lisäämään asiakkaan motivaatiota osallistua toimintaan sekä ryhtyä myös itsenäiseen työnhakuun. Käytännössä näitä asioita ovat työhakemuksen ja ansioluettelon teko, haastattelujen harjoittelu, videohaastatteluharjoitus taikka yritysten kontaktointi. Hanke tarjoaa yksilöllistä atk-ohjausta. Hankkeeseen osallistuja saa arviolta noin 3 tuntia ohjausta. Mikäli asiakkaan perustyönhakutaidot ovat

kunnossa, voidaan keskittyä hänen kanssaan yhdessä kartoitettaviin osa-alueisiin. Tällainen voi esimerkiksi olla tavoitetyön työtehtäviin tutustuminen. Tavoitteena on kasvattaa asiakkaan osallisuutta työnhaussa.

Projekti tavoittelee työttömien työnhakijoiden työllistämistä yksityiselle sektorille yrityksiin. Työllistymistä edistetään tarvittaessa esimerkiksi työkokeiluilla. Hanke tarjoaa yrityksille apua rekrytointiin. Yrityksistä etsitään avoimia työpaikkoja ja asiakasrekisterin avulla pyritään ohjaamaan sopivia ehdokkaita yrityksen katsastettavaksi. Hankkeen työntekijät ottavat yhteyttä netistä löytyneisiin yrityksiin ja sopivat yrityskäyntejä. Hankkeen työntekijät jalkautuvat yrityksiin ja markkinoivat asiakkaita ja palvelua yrittäjille. Tässä toiminnan vaiheessa tehdään tarvittaessa myös yhteistyötä TE-toimiston kanssa, mikäli sopivia asiakkaita ei löydy Rekryn omasta rekisteristä. Hanke hoitaa paperit kuntoon yrittäjän ja TE-toimiston välillä.

Tsemppi työllistää myös omiin toimintoihinsa työttömiä työnhakijoita työkokeilun taikka palkkatukityön kautta. Tsempin tarjoamissa tehtävissä selvitetään myös mahdollisuus esimerkiksi oppisopimuskoulutuksen suorittamiseen. Jakson aikana arvioidaan työkykyä sekä tarjotaan säännöllistä yksilövalmennusta. Myös näiden työkokeilu- taikka palkkatukijaksojen aikana pyritään tukemaan jatkotyöllistymistä yrityksiin.

4 MONIMUOTOISTA OSALLISUUTTA

4.1 Osallisuuden käsite ja muodot

Osallisuuden käsite on moniulotteinen. Osallisuus tarkoittaa asioiden tapahtumista osallisen tunnetasolla. Se on yhteisöön kuulumista, vaikuttamista ja sitoutumista. Osallisuus on oikeutta saada tietoa itseään koskevista asioista, mahdollisuutta ilmaista mielipiteensä, mahdollisuutta toimia sekä vaikuttaa ja osallistua itseään koskeviin asioihin omassa ympäristössään. Osallisuus on kokemus, joka mahdollistaa ihmisen voimaantumisen omaehtoisen toimimisen kautta. (Rouvinen-Wilenius 2011, 121.) Osallisuuden voidaan katsoa olevan subjektina olemista. Se on tunne, joka kertoo että yksilö voi olla mukana vaikuttamassa (Salmikangas 2002, 97) Osallisuus on kuulumisen ja yhteisöllisyyden tunnetta, joka tuottaa osallistumista. Osallisuus on keino, jonka avulla voidaan edistää esimerkiksi elämänhallintaa. (Kananoja ym. 2008, 203.) ”Osallisuus koostuu voimaantumisesta (empowerment), identiteetistä ja elämänhallintavalmiuksista” (Rouvinen-Wilenius 2014, 53). Osallisuus on yksi terveyttä ja hyvinvointia edistävä tekijä. Yksilötasolla se on keskeinen voimavaratekijä, koska sen kautta ihminen voi vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Osallisuuden kokemusta vahvistavat psyykkisen, henkisen ja emotionaalisen terveyden tekijät kuten itsetunto ja sosiaaliset taidot. (Rouvinen-Wilenius 2011, 55.)

Kuten yllä on mainittu, voimaantumisen katsotaan olevan osallisuuden edellytys. Voimaantuminen on kykyä toiminnalle asetettujen tarkoitusten, tavoitteiden ja toteutumisen arviointiin. Se on myös kykyä nähdä mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämään. Yksilön kohdalla tämä näkyy taitona tehdä päätöksiä ja kyetä ohjaamaan oman elämänsä suuntaa. (Rouvinen-Wilenius 2014, 52.) Toinen osallisuuden vahvasti kietoutuva termi on osallistuminen. Toisaalla sen sanotaan olevan osallisuuden edellytys, toisaalla osallisuuden tulos. Osallistumisella on monia muotoja. Osallistuminen voi tarkoittaa sekä yleistä kansalaisosallistumista esimerkiksi yhdistystoiminnan kautta taikka yksittäisen asiakkaan osallistumista. Osallistuminen voi olla kollektiivista taikka yksilöllistä. Palveluissa osallistuminen

tarkoittaa sitä, että ammattilaisten ohella toimijuutta on myös kansalaisilla. (Matties, A-L. ym. 2013, 13.)

Raivio ja Karjalainen (2012) esittelevät osallisuuden perusedellytykset, kolme tasoa, having, acting ja belonging. Having viittaa riittävään toimeentuloon ja hyvinvointiin, taloudelliseen osallisuuteen. Acting viittaa valtaisuuteen ja toimijuuteen, toiminnalliseen osuuteen. Belonging taas viittaa yhteisöihin kuulumiseen ja jäsenyyteen, yhteisölliseen osallisuuteen. Näiden tasojen pohjalla ovat Erik Allardtin määrittelemät hyvinvoinnin ulottuvuudet having, loving ja being. Having on materiaalisia olosuhteita, kuten taloudelliset ja työllisyyden olosuhteet. Loving on tarvetta olla yhteydessä muihin ihmisiin, kuten perheeseen. Being viittaa tarpeeseen integroitua yhteiskuntaan esimerkiksi merkityksellisen työelämän kautta. Raivio ja Karjalainen näkevät nämä hyvinvoinnin elementit osallisuutta ja yhteiskunnallista toimintakykyä tukeviksi sekä sosiaalista kestävyyttä rakentaviksi keskeisiksi perusedellytyksiksi. (Raivio & Karjalainen 2012, 16-18.)

Raivio ja Karjalainen (2012, 16-18) ovat hahmotelleet nämä osallisuuden elementit sekä niiden vastaparit, jotka ovat syrjäytymisen ulottuvuudet. Yksinkertaistettuna vajaus osallisuusulottuvuudella tarkoittaa syrjäytymisriskin lisääntymistä. Osallisuuden nähdään olevan tärkeä tekijä yksilön hyvinvoinnin kannalta, vaikka tätä yhteyttä ei olekaan helppo selkeästi esittää. Raivio ja Karjalainen toteavat kuitenkin melko suuren yksimielisyyden vallitsevan siitä, että osallisuus ja sosiaaliset verkostot ovat suojaavia tekijöitä esimerkiksi rikollisuutta, hyvinvointivaajeita ja syrjäytymistä vastaan. Myös Raunio (2006,11) toteaa, että useimmiten syrjäytymisestä ja osallisuudesta puhutaan vastaparina. Osallisuus on osaltaan normien hyväksymistä, yksilöiden ja ryhmien välistä vastavuoroisuutta. Yksilöltä tämä edellyttää luottamusta muita ihmisiä ja yhteiskuntaa kohtaan. Yhteiskunnan tasolla tämä puolestaan edellyttää kehittyneitä ja toimivia instituutioita. (Raivio ja Karjalainen 2012, 12-13.)

Osallisuus voidaan myös jakaa tieto-, suunnittelu-, toiminta- ja päätösosallisuuteen. Tieto-osallisuus tarkoittaa oikeutta tiedon saamiseen ja tuottamiseen. Voidaan katsoa, että tieto-osallisuus on osallisuuden helposti toteutettavin ja löyhin muoto. Tieto-osallisuuden toteutuessa ihmisen saatavilla on tietoa kaikista niistä

asioista, jotka koskevat häntä ja joista he ovat oikeutettuja olemaan tietoisia. Esimerkkinä se, että työtön on tietoinen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan työttömyyden aikana. Suunnitteluosallisuus tarkoittaa sitä, että esimerkiksi kansalainen taikka asiakas, osallistuu häntä itseään koskevan toiminnan suunnitteluun ja voi kertoa mielipiteistään. Toimintaosallisuus tarkoittaa ihmisten omaa toimintaa ja konkreettista osallistumista erilaisiin elinympäristön tehtäviin. Päätösosallisuus tarkoittaa mahdollisuutta henkilölle itselleen osallistua häntä koskeviin päätöksiin. Tämä osallisuuden taso on aiemmin esitettyjä osallisuuden muotoja sitovampi ja osallistavampi. Se myös sisältää osallisuuden kannalta hyvin keskeisen elementin, mahdollisuuden osallistua itseä koskeviin asioihin. Voidaan puhua myös toimeenpano-osallisuudesta silloin, kun tehdään päätös yhdessä myös siitä, miten sovitut asiat toteutetaan käytännössä ja mitä se edellyttää. (Rouvinen-Wilenius, P. 2011, 52; Kohonen & Tiala 2002, 6.)

4.2 Osattomuus ja syrjäytyminen

Syrjäytyminen on melko uusi käsite ja siitä on Suomessa puhuttu vasta 1980-luvulta asti. Tällöin on alettu tarkastella köyhyyttä muunakin kuin absoluuttisena taikka suhteellisenä puutteena, jolloin kehään on astunut syrjäytymisen käsite. Syrjäytyminen tai sosiaalinen syrjäytyminen kuvaa käsitteenä huono-osaisuuden kasautumista ja sitä, miten se heijastuu lähes kaikille eri elämän-alueille. Syrjäytyminen syntyy sosiaalisista riskeistä kuten varattomuudesta, heikentyneestä terveydestä taikka esimerkiksi työttömyydestä. Syrjäytyminen kuvaa kasautuvia hyvinvoinnin ongelmia ja yhteyden heikentymistä muuhun yhteiskuntaan. Syrjäytyminen on myös osattomuutta selviytymisen voimavaroista kuten esimerkiksi työstä ja toimeentulosta. (Raunio, 2006, 9-12.)

Ruth Levitas erottaa kolme sosiaalisen syrjäytymisen diskurssia. Uudelleenjaon ja tasa-arvon diskurssi korostaa sosiaalista oikeudenmukaisuutta. Tämän diskurssin mukaan syrjäytyneeltä puuttuu rahaa. Toinen diskurssi korostaa sosiaalista yhtenäisyyttä ja täyttä kansalaisuutta, jonka mukaan syrjäytyneiltä puuttuu

kunnollinen palkkatyö. Kolmas diskurssi on moralistinen, ja korostaa sitä että syrjäytyneiltä puuttuu omaa vastuuta ja yrittämistä Yhteiskunnan tulisi integroida syrjäytyneet täysivaltaisiksi yhteiskunnan jäseniksi. Usein yhteiskunta kuitenkin määrittää normaalin sen mukaisesti, mikä kunkin yksilön asema on muihin ”normaaleihin” henkilöihin nähden. (Ala-kauhaluoma 2011,16.)

Raunio tarkastelee normaalisuuden näkökulmaa tarkemmin. Normaalina pidetään ihmistä, joka toimii tietyn hyvän elämän ihannekuvan mukaisesti, sen käsityksen mukaan, miten ihmisten tulisi käyttäytyä. Kenenkään ei tule olla syrjäytynyt, vaan yksilön tulee mahdollisuuksiensa mukaan pyrkiä osallisuuteen, normaaleihin elinoloihin, elämäntapaan ja elämänhallintaan. Tätä näkökulmaa on kritisoitu yksipuolisesta näkemyksestä normaalisuuteen sekä ns. pakkointegraatiosta, eli siitä että ihminen pakotetaan elämään hänelle sopimattoman normaaliuden mitan mukaan. (Raunio 2006, 13-15.)

Raunio toteaa että syrjäytyminen nähdään yhteiskunnallisen järjestelmän näkökulmasta ennen muuta työstä syrjäytymiseksi. Tätä kautta päästään siihen, että työllistyminen nähdään tärkeimmäksi syrjäytymistä vähentäväksi tekijäksi. (Raunio 2006, 11). Raunio nostaakin teoksessaan esille näkökulman syrjäytymisestä yksilöä yhteiskuntaan yhdistävien siteiden heikkoutena, keskittyen työelämään erillisenä osiona, jonka haluan nostaa esiin. Ranskalainen yhteiskunnallisen ajattelun perinne korostaa työtä tärkeänä elementtinä yhteiskunnalliseen integroitumiseen. Työn kautta katsotaan ihmisen saavan kokemuksen suurempaan kokonaisuuteen kuulumisesta ja näin antaa elämälle laajemman merkityksen. Työn puute ei aiheuta pelkästään toimeentulon ongelmia, vaan heikentää siteitä yhteiskuntaan. Raunio kuitenkin muistuttaa, että työllistyneisyys ei ole ainoa integraation ulottuvuus. Mitä useammalla alueella integroituminen on puutteellista, sitä vakavammasta syrjäytymisestä on kyse. (Raunio 2006, 74-75.)

Onko pyrkimys tasa-arvoisiin työmarkkinoihin korvattu työttömien näennäisellä mukaan ottamisella? Keskitytäänkö liiaksi yksilöiden sulauttamiseen eriarvoiseen yhteiskuntaan sen sijasta, että pyrittäisiin muuttamaan rakennetta. Syrjäytymiskäsite on saanut kritiikkiä siitä, että ongelmat siirretään yhteiskunnalliselta tasolta

yksilölliselle tasolle. Yhteiskuntaa ei kehitetä, vaan ongelmia pyritään ratkaisemaan yksilöllisellä sosiaalityöllä. (Ala-Kauhaluoma 2011, 35.) Saari kritisoi teoksessaan syrjäytymisen käsitettä. Pahimmillaan se pakkaa syrjäytyneiksi luokitellut ihmiset yhden termin taakse, eikä anna tilaa ”syrjäytyneen” minuudelle. Käsite voidaan nähdä kasvattavan väestöryhmien välisiä jakoja, häivyttämällä sen hajanaisen joukon rajan molemmilla puolilla. (Saari 2015, 238-240.)

4.3 Osallisuuden edistäminen ja osallistaminen

”Ammattilaisen on edistettävä asiakkaansa sen kaltaista osallisuutta, joka lisää hänen mahdollisuuksiaan vaikuttaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja toimiin. Ammattilaisen on työssään keskityttävä asiakkaansa ja häntä ympäröivän yhteisön vahvuuksien löytämiseen ja vahvistamiseen. Pyrkimyksenä on parantaa asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä.” (Talentia 2013.) Esimerkiksi laissa Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) säädetään, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipiteet sekä kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle tulee olla annettuna mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hänelle suunnattujen palveluiden suunniteluun sekä toteutukseen.

Osallisuuden tärkeys on tunnustettu julkisen hallinnon ohjelmissa ja strategiissa. Käsitettä on kuitenkin käytetty ilman selkeitä perusteluita siitä, mitä osallisuus kulloinkin tarkoittaa. Osallisuus on usein mielletty kyseenalaistamatta tavoiteltavana ja kaikille hyvänä asiana. (Nivala & Ryyänen, 17.) Esimerkiksi KASTE-ohjelman yhtenä tavoitteena on ollut osallisuuden ja hyvinvoinnin lisääminen. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2015).

Pyrittäessä luomaan osallisuutta tukevia käytäntöjä, tarvitaan vastavuoroista toimintaa. Tämä edellyttää yhteisöltä jäsentensä kunnioittamista ja jäseniltä mukana olemista. Osallisuuden keskeisiä elementtejä ovat luottamus, sitoutuminen ja oikeasti kuulluksi tuleminen (Rouvinen-Wilenius 2014, 52.)

Osallisuuden edistämisen haasteena on konkretisoida ehdotuksia ja esityksiä toimista osallisuuden vahvistamiseksi sekä osoittaa millä keinoilla eri toimijat voisivat vahvistaa osallisuuden kokemusta niin yksilö-, yhteisö- kuin yhteiskuntatasolla. Osallisuutta voidaan todeta syntyvän yhteistyöstä ja yhteisöllisyydestä. Esimerkiksi kansalaisjärjestöjen katsotaan tavoittavan syrjäytyneitä ja syrjäytymisuhan alaisia henkilöitä. Ne pääsevät erilaiselle tasolle julkisen hallinnon toimintaan verrattuna ja voivat luoda osallisuutta ruohonjuuritasolla. Yhteistyö on näin ollen hyödyllistä esimerkiksi syrjäytymisen ehkäisyssä. Kuitenkin on epäselvää, että miten tämä yhteistyö käytännössä saadaan toimimaan. Edelleen haasteena voidaan korostaa olevan konkreettisten toimien kehittäminen osallisuuden edistämiseksi yhteiskunnassa. (Rouvinen-Wilenius 2011, 54.)

Yhteiskunnan tasolla pyrkimyksenä on vaikuttaa ihmisten elinoloihin niin, että ne lisäävät heidän ja heidän yhteisöjensä kykyä toimia terveyttä ja hyvinvointia tuottavalla tavalla. Osallisuutta tukevia toimintakäytäntöjä luodaan rakenteisiin vaikuttamalla, pyrkimällä vahvistamaan ihmisen valmiuksia ja mahdollisuuksia kuuluksi tulemiseen, kehittämällä osallisuutta tukevia muita valmiuksia sekä edistämällä asian huomioon ottamista yhteiskunnallisessa päätöksenteossa. (Rouvinen-Wilenius 2011, 55.) Yhteiskunnallisen sosiaalisen osallisuuden edistäminen muotoutuu olemassa olevissa suosituksissa mahdollisuuksina parempiin sekä laadukkaampiin palveluihin. Sosiaalinen tuki tulisi varmistaa palveluilla, joita järjestettäessä huomioidaan saatavuus, kohtuuhintaisuus sekä yhteisvastuullisuus. Suunnitteluun tulisi osallistuttaa myös asianosaiset, kuten esimerkiksi työttömät. (Raivio & Nykänen 2014, 43.)

Yhteisötasolla on tärkeää kehittää osallisuutta tukevia innovatiivisia menetelmiä palveluissa ja kansalaistoiminnassa, esimerkiksi vapaaehtois- ja vertaistyössä. Tällä tasolla korostuu se, että osallisuus on osa yhteistoimintaa sekä sen edellytys, voimavara ja tulos. Järjestötoiminnassa osallisuutta voidaan vahvistaa tiedon tasa-arvoisella vaihtamisella ja mielipiteen arvostamisella, yksilön toiveita kuuntelemalla, mahdollistamalla toimintaan sitoutuminen ja aktiivinen toimiminen sekä pyrkimällä siihen, että ihminen kokee toiminnan omakseen kun se on rakennettu kuuntelemalla hänen toiveitaan. Järjestöt voivat luoda osallisuuden syntymiselle

tarvittavan ympäristön, ja mahdollistaa sosiaalisten verkostojen elinvoimaisuuden. Huomiota tulisi kiinnittää myös sisäiseen toimintaan, kuten esimerkiksi päätöksenteon avoimuuteen ja luottamuksen vahvistamiseen. Järjestön tulisi pyrkiä tunnistamaan ihmisten voimaantumisen tasot ja vahvistaa niitä sekä kanavoida voimavaroja eteenpäin ja niiden kautta vahvistaa vaikuttamisen mahdollisuutta. Järjestö varmistaa, että jokainen on aidosti osallinen toiminnassa, omat voimavarat huomioon ottaen. (Rouvinen-Wilenius 2011, 54.)

Yksilötasolla pyritään vahvistamaan ihmisten uskoa omiin vaikutus- ja toimintamahdollisuuksiin. Yksilön omatoimisuutta ja elämänhallinnan tunnetta tuetaan tämän saavuttamiseksi. Tämä sisältää elämänhallintavalmiuksien ja terveysvalintojen vahvistamista (Rouvinen-Wilenius 2011, 55). Osallisuutta lisäämällä kasvatetaan yksilön hyvinvointia. Yksilön kasvava hyvinvointi näkyy esimerkiksi luottamuksen lisääntymisenä. Osallisuuteen liittyy myös valinnan vapaus ja valtaistumisen tunne. Osallisuus ei siis voi olla pakollista. Palvelun käyttäjän kokemus osallisuudesta riippuu esimerkiksi vaikutusmahdollisuuksista. Esimerkiksi viranomaisten välillä tarvitaan aitoa dialogia ja kokemustiedon ottamista huomioon. (Raivio & Nykänen 2014, 19.)

Osallistumista (osallisuutta) pidetään inhimillisenä, demokraattisena ja moraalisena oikeutena, mutta myös velvollisuutena sekä voimavarana. Varsinaisesta osallistumisesta on kyse vasta silloin, kun esimerkiksi suunnittelu tapahtuu vuorovaikutussuhteessa, henkilö on sitoutunut ja valmis panostamaan. Osallistujilla tulisi sitoutuessaan olla tieto siitä, että heidän vaivansa palkitaan ja heidän työstämänsä asiat päätyvät eteenpäin. Osallisuutta ei edistetä väärillä kuvitelmilla vaikutusmahdollisuuksista. (Horelli ym. 2002, 32, 43.) Osallisuus ei ole pysyvä ominaisuus taikka tila, joka voidaan saavuttaa (Raivio & Nykänen 2014, 20).

Yksilöt pyritään palauttamaan osallisiksi sekä pysymään osallisina. Raunio nostaa esille ajatuksen siitä, että osallisuudesta etäännyttävä kierre pitäisi katkaista varhaisemmassa vaiheessa ja ohjata henkilö palveluiden pariin nopeammin. Tämän hän mainitsee yhdeksi sosiaalityön tehtäväksi. Sosiaalialan ammattilaisen tulisi työskennellä asiakkaan voimavarojen ja voimaantumisen lähtökohdista.

Ammattilaisen tulisi pyrkiä vahvistamaan osallisuutta sekä edistää kaikkien osallistumista. (Raunio 2006, 59-60.)

Osallistaminen on keino, jolla kannustetaan ja mahdollistetaan kaikkien osallistuminen tekemällä asiat ymmärrettäväksi. Sen avulla voidaan aktivoida sellainenkin ihminen, joka ei itse tuo ääntään kuuluviin. Osallistaminen ei tarkoita pakottamista. Se tarkoittaa yritystä houkutella kansalaisia kertomaan näkemyksiään. Se korostaa kaikkien liikkeelle saamista, edustusta ja yhteisöllisyyttä. (Rouvinen-Wilenius, 2011, 121.) Osallistaminen tuo monia sellaisia voimavaroja näkyväksi, jotka muuten saattavat olla näkymättömissä. Osallistaminen pyrkii rohkaisemaan kaikkia jakamaan, käymään vuoropuhelua ja näin kehittämään yhdessä. Osallistamalla voidaan saada monipuolisempia näkökulmia, ja parhaimmillaan se vahvistaa aitoa omistajuutta. (Auvinen & Liikka 2013, 4-6.)

5 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TARVE

Kohdejoukkona tässä tutkimuksessa ovat työttömät työikäiset, jotka osallistuvat vapaaehtoisesti Tsempin Rekryn tarjoamaan toimintaan. Toiminnan ollessa vapaaehtoista, oletetaan että tutkimukseen osallistuvilla henkilöillä, on jo halu osallistua ja sitoutua Tsempin toimintaan. Tsempin työntekijöiden mukaan suurin osa asiakkaista käy kahdella ensimmäisellä kerralla, jotka ovat lähinnä asiakkaan tilanteen, valmiuksien ja kiinnostusten kohteiden kartoitusta varten strukturoituja. Kolmannella kerralla alkavaan varsinaiseen valmennukseen osallistuu vielä osa asiakkaista, mutta pudokkaiden määrä kasvaa valmennuksen edetessä.

Olemme yhdessä Tsempin Rekryn työntekijöiden kanssa valinneet tutkimusaiheeksi sen, miten voitaisiin lisätä asiakkaiden osallisuutta Rekryn toimintaan, miten he kokevat osallisuutensa tällä hetkellä ja miten asiakkaat voidaan toimivammin osallistaa toimintaan. Tsempin Rekry järjestää vuonna 2016 ryhmämuotoista toimintaa. Opinnäytetyön aloittamisen hetkellä Rekry tarjoaa vain yksilövalmennusta. Asiakkaita haastatteleamalla selvitetään myös, kokevatko asiakkaat ryhmämuotoisen toiminnan mielekkääksi sekä osallisuutta ja sitoutumista lisääväksi. Asiakkaat kohdataan tässä opinnäytetyössä myös ideoijina, ja asiakkaista lähtevien ideoiden muodostuminen otetaan huomioon.

Tsempin Rekry on siirtymässä uuteen toimintamalliin lisäämällä ryhmävalmennuksen osaksi toimintaansa. Työttömyysaste on kasvamaan päin ja yhä useampi saattaa olla ohjauksen ja erilaisen toiminnan tarpeessa. Rekryssä koetaan asiakkaiden osallisuuden ja osallistamisen olevan tärkeä osa toimintaa, ja siihen halutaan panostaa yhä enemmän. Työntekijät toivovat löytävänsä keinoja osallisuuden lisäämiseen ja osallistumisen jatkuvuuden varmistamiseen. On tärkeää kehittää tarjottavista palveluista sellaisia, että ne oikeasti hyödyttävät asiakasta ja yhä useampi asiakas kokee voivansa sitoutua toimintaan täysivaltaisena.

Opinnäytetyön tuloksia tullaan hyödyntämään lähinnä Tsempissä. Valmis tutkimus antaa tietoa Tsempin henkilökunnalle ja parhaimmillaan vaikuttaa toiminnan suunnitteluun tulevaisuudessa. Varmasti monet työllistämispalvelutahot painivat

samojen ongelmien parissa, joten osittain on kyse yleishyödyllisestä opinnäytetyöstä.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Laadullinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus vastaa ensisijaisesti kysymyksiin miksi, millainen ja miten. Se auttaa ymmärtämään kohderyhmää ja ilmiötä, kuvaa ne kokonaisvaltaisesti ja kertoo syy-seuraussuhteista. Pääsyyt kvalitatiivisen tutkimuksen tekemiseen ovat tutkimusprojektin päämäärä ja tausta. Kvalitatiivinen tutkimus on ylipäättään yleinen sosiaali- ja käyttäytymistieteen tutkimuksissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on kolme pääosatekijää; tieto, tulkitseva tai analyttinen toimenpide sekä raportti. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 16-18.)

Tämä tutkimus toteutetaan laadullisena tutkimuksena kysymyksessä olevan ilmiön moniulotteisuuden vuoksi. Olen tutkijana halunnut pyrkiä ymmärtämään kohderyhmää ja ilmiötä, sekä pääsemään käsiksi myös syy-seuraussuhteen ymmärtämiseen.

6.2 Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu

Haastattelu on menetelmä, joka sopii moniin tutkimuksiin tiedonkeruun välineeksi. Haastattelu antaa joustavuutta ja luo mahdollisuuden muokata tilannetta tarvittavan tiedon saamiseksi. Mikäli haastattelu toteutetaan siten, että haastateltava ja haastattelija ovat kasvotusten, on mahdollista saada tulkintaan syvyyttä tarkkailemalla myös ei-kielellisiä vihjeitä. Haastattelua tekevän tutkijan tehtävänä on välittää kuvaa haastateltavan ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista. Keskustelu ja haastattelu ovat osittain limittäisiä käsitteitä, molemmat sisältävät kielellistä ja ei-kielellistä vuorovaikutusta, joiden kautta välitetään esimerkiksi ajatuksia ja kokemuksia. Haastattelun päämäärä on kuitenkin selkeä. Hirsjärvi ja Hurme tiivistävät haastattelun käsitteen tutkimuksen osana muutamaaan seikkaan. Tutkimushaastattelun tavoitteena on saada tietoa asetettujen tutkimusongelmien kannalta olennaisista asioista. Haastattelu on haastattelijan aloittama

ja ohjaama. Haastattelija toimii myös motivoijana, ja pyrkii pitämään haastateltavan kiinnostuneena tilanteesta. Haastattelija tuntee oman roolinsa etukäteen. Haastattelussa haastateltavan tulee voida luottaa siihen, että tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Tavallisessa keskustelussa tilanne on siis lopulta hyvinkin erilainen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 43-46.)

Haastattelu auttaa tutkijaa ymmärtämään vastauksia, jopa merkityksiä, toisin kuin alussa on ajateltu. Haastattelun eduksi Hirsjärvi ja Hurme mainitsevat muun muassa se, että ihminen voidaan nähdä tutkimuksessa subjektina. Haastattelussa hänellä on mahdollisuus olla aktiivinen osapuoli. Toisena hyötynä voidaan mainita esimerkiksi se että voidaan selventää vastauksia ja syventää saatavia tietoja. Haastattelun valinnassa tutkimusmenetelmäksi saattaa olla myös haittoja. Näistä mainittakoon se, että haastattelu sisältää monia virheitä, joita aiheuttavat sekä haastattelija että haastateltava. Haastateltava saattaa antaa sellaisia vastauksia, joita olettaa haastattelijan haluavan kuulla. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34-37.)

Tutkimushaastattelun lajit voidaan jaotella lomakehaastatteluun sekä puolistrukturoituihin ja strukturoimattomiin haastatteluihin. Mitään yhtä tiettyä määritelmää näille ei ole. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Puolistrukturoitua haastattelua tehtäessä voidaan esimerkiksi ajatella siten, että kysymykset ovat ennalta muodostettuja, mutta niitä voi muokata tilanteen mukaan haastattelun edetessä. Puolistrukturoidussa haastattelussa usein toteutuu jokin näkökohta ennalta suunnitellusti, mutta eivät kaikki tai eivät täysin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47.)

Teemahaastattelussa kaikkein oleellisinta on sen, että haastattelu etenee tiettyjen teemojen varassa, jotka ovat kaikille haastateltaville samat. Tiettyjä kaikille esitettäviä kysymyksiä ei varsinaisesti ole mahdollisia tukikysymyksiä lukuun ottamatta. Teemahaastattelumenetelmää käytettäessä tulee tutustua teoriaan ja olemassa olevaan tutkimustietoon haastatteluteemojen muodostamiseksi. Teemarungon kokoaja löytää ilmiön teoreettisen peruskäsitteet, joita hän erittelee vielä tarkemmin pääkäsitteistä alakäsitteiksi. Nämä esiin nousseet käsitteet, ovat niitä alueita, joita haastattelutilanteessa tarkennetaan kysymyksillä. Teemahaastattelussa tutkija sekä tutkittava toimivat tarkentajina. Teema-alueiden tulisi olla

sellaisia, että ne mahdollistavat tutkittavan ilmiön moninaisuuden esiin tulemisen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47.)

Tässä tutkimuksessa on haastateltu kahdeksaa Tsempin Rekryn asiakasta. Haastateltavista kolme oli naisia ja viisi miehiä. Haastattelut olivat kestoaltaan 20-50 minuutin mittaisia. Haastatteluissa käytettiin tukikysymyksiä. Suurilta osin haastattelut etenivät teemahaastattelun teemoista käsin luonnollisesti muotoutuvilla kysymyksillä ja aiheilla.

Olen valinnut haastattelumenetelmän omaan opinnäytetyöhöni monesta syystä. Olen halunnut korostaa ihmisen subjektiivista kokemusta ja antaa haastateltavalle mahdollisuuden tuoda ajatuksensa esiin keskustelumuodossa, siten että hänen on mahdollista valita itse omat sanansa. Halusin mahdollistaa sen, että haastateltava luo omia merkityksiään asioille ja toimii haastattelussa aktiivisena osapuolena. Halusin myös syväluotaavaa tietoa, ja haastattelutilanne antoi mahdollisuuden syventää annettuja vastauksia. Lisäksi koin, että opinnäytetyöni aiheeseen liittyvät kysymykset tulevat muodostamaan monitahoisia ja laajoja vastauksia, jotka eivät tulisi samoin ilmi kyselylomakkeella tehdyssä tutkimuksessa. Ihminen on muuttuva olento, ei mekanismi. Mielestäni tällöin haastattelu on luontevampi vaihtoehto ihmisen moniulotteisuuden esiin tuomiseksi.

6.3 Tutkimusaineiston analysointi

Hirsjärvi ja Hurme kirjoittavat laadullisen analyysin pääpiirteistä. Analyysi alkaa jo haastattelutilanteessa. Haastattelija voi jo haastatteluita tehdessään tehdä havaintoja taikka esimerkiksi hahmotella malleja tekemiensä havaintojen pohjalta. Laadullisen tutkimuksen analyysissä aineisto säilyy useimmiten sanallisessa muodossa, eli alkuperäisessä muodossaan. Tutkija voi käyttää induktiivista tai abduktiivista päättelyä. Tässä opinnäytetyössä on käytetty abduktiivista päättelyä. Abduktiivisessa, toisin kuin induktiivisessa päättelyssä tutkijalla on valmiiksi mietittyjä teoreettisia käsitteitä. Induktiivisessa analyysissä käsitteet luodaan aineiston pohjalta. Kvalitatiivisen aineiston analyysissä tekniikat ovat ylipäättään moninaisia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 136.)

Tässä opinnäytetyössä haastatteluaineisto on litteroitu. Litteroidut haastattelut, eli haastatteluaineisto, luetaan useaan kertaan pyrkien pitämään se kokonaisuutena. Aineistoa ei voi analysoida, ellei sitä lue ensin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 136-143.)

Sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Sisällönanalyysin avulla pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka kytkee tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja aihetta koskeviin muihin tutkimustuloksiin. Sisällönanalyysillä voidaan tarkoittaa niin laadullista sisällönanalyysia kuin sisällön määrällistä erittelyä ja näitä molempia voidaan hyödyntää samaa aineistoa analysoidessa. Tutkimusaineiston laadullisessa sisällönanalyysissä aineisto ensin pirstotaan pieniin osiin, käsitteellistetään ja lopuksi järjestetään uudelleen uudelleenlaiseksi kokonaisuudeksi (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Sisällönanalyysi on menettelytapa, jonka avulla aineistoa voidaan analysoida systemaattisesti ja objektiivisesti. Aineisto kuitenkin vain jäsennetään johtopäätösten tekoa varten. Sisällönanalyysi on tekstin analyysia, joka etsii tekstin merkityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 103-104). Teoriaohjaavan sisällönanalyysin Tuomi ja Sarajärvi määrittelevät lähtökohdiltaan aineistolähtöisesti eteneväksi. Analyysissä on teoreettisia kytkentöjä, jotka eivät välttämättä pohjaudu suoraan teoriaan taikka teoria toimii apuna analyysin etenemisessä. Teoreettiset käsitteet tuodaan ainakin osittain valmiina. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 117.)

Tässä tutkimuksessa teoriaohjaavina käsitteinä käytetään kahta erilaista osallisuuden määrittelytapaa. Toinen on Raivion ja Karjalaisen (2012) esittämä being, acting ja belonging. Toinen määrittelytapa on Kohosen ja Tialan (2002) teoksessaan esittelemät osallisuuden muodot eli tieto-osallisuus, suunnitteluosallisuus, toimintaosallisuus ja päätösosallisuus (kts. 2.2. Osallisuuden käsite ja muodot). Olen päättänyt analysoida kokoamaani aineistoa teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin, sillä olen lähestynyt minulle melko uutta, sekä ylipäätään monimuotoista aihetta. Analyysiin on tuonut selkeyttä näiden käsitteiden käyttäminen, joiden pohjalta olen myös muodostanut haastattelussa käyttämäni teemat. Tee-

moittelu tarkoittaa sitä, että aineistoa analysoidessa tarkastellaan sellaisia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle (Hirsjärvi & Hurme 2001, 173). Käytänkin analysissa myös teemoittelua, sillä se on luonnollinen jatke teema-haastattelulle.

7 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Tutkimuksen tulosten yhteenveto

Haastateltavat kertovat päätyneensä Rekryn asiakkaiksi itse kyselemällä ja selvittämällä sekä tuttavien taikka työvoimatoimiston kautta. Suurin osa haastateltavista kertoo saaneensa tiedon Rekryn olemassaolosta TE-toimiston kautta. Haastateltavat haluavat osallistua Tsempin Rekryn toimintaan siksi, että kokevat saavansa arvostusta, kunnioitusta, rehellisyyttä ja avoimuutta.

Haastateltavat kertovat että ylipäätään työttömyyden aikana heille ei ole muodostunut kovin selkeää kuvaa tarjolla olevista palveluista. Haastateltavista puolet kertoo, että asioiden hoitaminen on kovin hankalaa kun niistä ei ole tarvittavaa tietoa helposti saatavilla ja mikäli tietoa on saatavilla, se ei ole helposti ymmärrettävissä. Lähes kaikki haastateltavat toteavat, että ovat saaneet Tsempistä tietoa sekä Tsempin toiminnasta, että myös muiden tahojen kanssa toimimisesta. Yksi haastateltava toteaa, ” *Tsempissä tehdään paljon sellaista, mitä muualla ei tehdä*”. Yksi haastateltava kertoo, että on saanut Tsempissä vastauksia kauan askarruttaneisiin kysymyksiin, joihin muualla ei ole tartuttu. Kaksi haastateltavaa toivoo, että olisi paremmin selvillä siitä, mitä yhdistyksessä ylipäätään tapahtuu ja miten se kokonaisuutena toimii. ” *Haluaisin tietää tästä silleen laajemmin*” toteaa yksi haastateltava. Sama haastateltava toteaa, että olisi muutenkin helpompi osallistua, mikäli tietäisi tarkemmin siitä ” *miten systeemit rullaa*”.

Jokainen haastateltava toteaa, että heitä kuunnellaan Rekryssä. Seitsemän haastateltavaa kahdeksasta sanoo, että he ovat saaneet itse vaikuttaa siihen mitä he Rekryssä tekevät ja itse vaikuttaa siihen kokonaisuuteen, joka heidän kanssaan toteutetaan. Heidän mukaansa Rekryssä otetaan huomioon se, mitä asiakkaat kertovat, oikeasti kuunnellaan ja uskotaan asiakasta. Toisaalta kolme haastateltavaa koki, että heille on annettu liian epärealistista tietoa siitä, mihin Tsempin Rekryssä käyminen todellisuudessa johtaa. ” *En mä täällä kyllä sitten käy, jollen sitä työpaikkaa saa*” taikka ” *Mulle sanottiin, että hyvin työllistyy*” kuvaavat hyvin asiakkaiden oletuksia siitä, mitä toimintaan osallistuminen heille tulee

tuomaan. Haastateltavista viisi kuvailivat tarkasti sitä, miten konkreettisia asioita he olettavat tapahtuvan toimintaan osallistumisen kautta. Yksi haastateltava kertoi, että kokee häntä johdatettaneen harhaan, koska työllistymistä ei ole tapahtunut. Kysyttäessä, onko hänelle näin luvattu, vastaus kuuluu ”*No oikeastaan*”.

Samalla kun asiakkaat kokevat, että Rekryn pitää nähdä suuri vaiva heidän eteensä he toteavat myös, että haluavat tehdä itse mahdollisimman paljon. Kolme haastateltavaa mainitsee, että haluaisivat tehdä itse enemmän. Yksi asiakas toivoo, että saisi konkreettisen tehtävälisan jota toteuttaa myös silloin, kun ei ole Tsempin tiloissa. Haastateltavat kuitenkin kertovat saaneensa kerrankin tehdä konkreettisia asioita. Rekrystä he ovat saaneet kertoa omasta itsestään, suunnitella elämäänsä ja tavoitteitaan, päässyt nopeasti esimerkiksi työkokeiluun, lähteä kotoa, oppia uutta ja kerrata vanhaa tietoa. Haastateltavista kuusi toteaa, ettei heillä mielestään ole paljoakaan uutta opittavaa. Kuitenkin he toisaalla toteavat, että eivät pysy täysin perässä nykypäivän työnhakuprosesseissa ja vastaavissa työelämään liittyvissä asioissa. Neljä haastateltavaa toteaa, että heidän mielestään heidän työnhakutaitonsa ovat hyvät. Kuitenkin he toisaalla toteavat, että ei töitä ei näillä taidoilla löydy.

Haastateltavat pitävät itseään aktiivisina toimijoina. ”*Olen moneen paikkaan hakenut*” taikka ”*Kyllä mä täälläkin käyn*” ovat hyviä esimerkkejä käytetyistä fraaseista. Yksi haastateltava toteaa, että hän ei ole ”kauheasti edes yrittänyt”, ja että työttömyyteen on tottunut. Lähes kaikki haastateltavat kokevat, että työttömyys johtuu yhteiskunnallisesta tilanteesta, eikä omasta itsestä. Kaksi terveydellisistä ongelmista kärsivää asiakasta uskoo myös terveydellisten ongelmiansa olevansa pääasiassa yhteiskunnan palvelujen vaikean saatavuuden syytä.

Seitsemän kahdeksasta haastateltavasta kertoo, etteivät koe esimerkiksi TE-toimiston toimintaa omalla kohdallaan hyödylliseksi. Kysyttäessä, haluavatko asiakkaat vaikuttaa heille tarjottuihin palveluihin, seitsemän kahdeksasta totesi, että eivät voi eivätkä edes osaisi vaikuttaa niihin. Ainoastaan yksi haastateltava mainitsee, että ”*Kai sitä aina vois palautetta antaa, mutta ei se mihinkään etene*”. Kukaan muu haastateltavista ei edes mainitse esimerkiksi palautteen antamista

taikka muita vaikuttamiskeinoja. Kaksi asiakkaista toteaa, että eivät usko vaikutusmahdollisuuksiinsa Tsempin Rekryssä. Työntekijöiden uskotaan kuuntelevan, mutta kehitysehdotusten kaikuvan ylemmällä taholla kuuroille korville. Neljä haastateltavaa toteaa luottavansa asioista päättäviin ammattilaisiin, kuten myös esimerkiksi Rekryn henkilökuntaan.

Tsempin Rekryn toimintaan osallistuminen luo haastateltavien keskuudessa yleisellä tasolla uskoa työllistymiseen ja parempaan huomiseen. Jokainen haastateltava sanoo toivovansa toiminnan vaikuttavan heidän työllistymismahdollisuuksiinsa. Yksi haastateltava toteaa työllistymismahdollisuuksien tuntuvan *”paremmilta kuin missään muualla”*. Toinen haastateltava kertoo, että hänestä tuntuu Rekryssä siltä, että hänen omilla teoillaan on merkitystä. Yksi haastateltava kertoo, että hänen on pakko tehdä sitä mitä on saatavilla. Toinen haastateltava sanoo, että on päässyt toteuttamaan omia vahvuuksiaan ja kehittämään itseään. Kolmas haastateltava kertoo tuntevansa olonsa Rekryssä paremmaksi kuin muualla, sillä siellä toimitaan konkreettisesti. *”Tuntuu siltä että muualla hakkaan päätä seinään, kaikki vain käskevät mieltä ja keksiä itse”*.

Rekryssä haastateltavista kaikki ovat päässeet nopeasti sen tarjoamien palveluiden piiriin. Eräs heistä mainitsee, että siitä on tullut sellainen olo, että itsellä on merkitystä. Häneltä on kysytty suoraan mielipidettä, jota hän kertoo arvostavansa. Toisaalta yksi haastateltavista mainitsee, että ei jaksa jauhaa samoja asioita päivästä toiseen eri tahoilla. Toinen haastateltavaa toteaa, että kukaan ei välitä siitä mitä hän tekee, ei edes hän itse. Haastateltavista puolet toivovat Rekryn tekevän tiiviimpää yhteistyötä myös esimerkiksi terveydenhuollontahojen kanssa.

Kolme haastateltavaa mainitsee hyvän tukiverkoston tärkeyden. He kertovat, että heillä on myös samassa tilanteessa olevia ystäviä. Myös lasten antama tuki, ja heidän tuomansa puuhailu on jokaiselle vanhemmuudestaan kertovalle tärkeää. *”Mä aina menen ulkoiluttamaan mun tytön koiria”*. *”Mun lapset aina sanoo, että äiti sä olet liian fiksu jäädäkses kotiin makaamaan”*. Sosiaalisten verkostojen löyhyyttä myös harmitellaan, ja tuodaan esiin tunne yksinäisyydestä. Puolet

haastateltavista sanoo, että ainoa ryhmätoimintaan osallistumisen syy olisi ver-
taistuki ja juttuseura.

Haastateltavista ainoastaan yksi toteaa osallistuvansa mieluummin ryhmätoimin-
taan kuin yksilövalmennukseen. Muut seitsemän haastateltavaa eivät uskoneet
ryhmätoiminnan toimivuuteen itsensä saati muitten asiakkaiden kohdalla. Kaikki
kahdeksan haastateltavaa kertovat kuitenkin olevansa valmiita kokeilemaan
myös ryhmätoimintaa. Kolme haastateltavaa esittävät ajatuksensa siitä että ryh-
män pitäisi olla pienryhmä. Kaksi haastateltavaa on sitä mieltä, että ryhmien tulisi
olla toiminnallisia ja perustua tarkkaan valittuun joukkioon.

Haastateltavat kokevat esteenä osallisuudelleen ja osallistumiselleen rahan puut-
teen. Kaksi henkilöä mainitsee, että Rekryssä käyminen maksaa melko paljon
bussilipun ostamisen vuoksi. Yksi haastateltava toteaa, että mikäli toiminta ei
etene ”*Se on mun ajan hukkaa ja kaikkien*”. Toinen haastateltava toteaa, että
vaikka Rekryssä kannustetaan, hänellä on yleisesti ottaen sellainen kuva että
”*Kaikki on heittänyt toivon tän (minun) suhteen*”. Sama haastateltava kertoo, että
kaikkialla pitää puolustella itseään. Haastateltavat kertovat taloudellisen tilanteen
heikkouden aiheuttavan esimerkiksi masennusta ja huolta. Kokemus siitä, että
Rekryssä käyminen on pakollista, vähentää kiinnostusta.

Tutkimukseen osallistuneiden miesten ja naisten välillä esiintyi jonkun verran
eroja vastauksissa. Miehet olivat vastauksissaan kyynisempiä ja odottivat konk-
reettisempaa toimintaa. Naiset olivat toiveikkaampia ja vähäisemmällä odotuksilla
varustautuneita. Huomioitavaa kuitenkin on, että eniten kehitysehdotuksia esittä-
nyt henkilö oli mies. Naiset olivat mielipiteissään yleisesti ottaen pehmeämpiä.

7.2 Johtopäätökset

Vaikuttaa siltä että haastateltavat kokevat osallistumismahdollisuuksiensa olevan
vähissä tai jopa olemattomat. Yksikään haastateltavista ei tuo esille halua vaikut-
taa. Syiksi mainitaan luotto ammattilaisiin taikka se, että omilla sanomisilla ei kui-
tenkaan ole merkitystä. Osallisuuden ei koeta toteutuvan omassa elämässä ko-
vinkaan moniulotteisesti. Monien asioiden koetaan olevan pakollisia. Oma tilanne

heijastetaan aineiston perusteella helposti yhteiskunnan hankalaan tilanteeseen. Voidaan olettaa, että tästä käsityksestä johtuen halu oman osallisuuden edistämiseen ei ole huomattavan vahva. Siihen ei koeta olevan mahdollisuuksia.

Haastateltavat toivovat saavansa konkreettista ja käyttökelpoista tietoa mahdollisuuksistaan. He haluavat toimia konkreettisesti oman päätäntävaltansa alaisina, mutta mahdollisimman vahvalla taustatuella. Päätöksiä halutaan tehdä enimmäkseen omalla suppealla henkilökohtaisella tasolla. Kokemus osallisuudesta Tsempin Rekryn toiminnassa on vahvempi, kuin muilla elämän osa-alueilla. Lisätäm-
poa toivotaan kuitenkin tiedon saantiin, itsetekemisen mahdollisuuksiin, kokonaisvaltaiseen henkilökohtaiseen tukeen sekä konkreettiseen edistymiseen.

Haastateltavat ilmaisevat melko selkeästi, että osallistumisen takana on oikeastaan ”pakko”. Vaikka sanaa pakko ei olisikaan kirjoitettu paperille, ja henkilöt olisivat tietoisia vapaaehtoisuudesta, taustalta on luettavissa kokemus pakosta. Sama haastateltava saattaa todeta osallistuvansa koska ”on pakko”, mutta toisessa lauseessa todeta jälleen että tulee paikalle saadakseen tekemistä. Aktiivointipolitiikka pyrkii siihen, että työttömät henkilöt osallistuisivat. Vaikuttaa siltä että aktiivointipolitiikka ja muut yhteiskunnan työttömiin kohdistamat toimet ovat saaneet, ainakin kyseiset haastateltavat, ajattelemaan että lähes kaikkeen toimintaan osallistuminen on pakollista.

Tsempissä asiakkaiden osallisuus toteutuu heille mieleisellä tavalla. Haastateltavat ovat saaneet vaikuttaa tekemiseensä ja oppimiseensa oman mielenkiintonsa mukaan. Osallistumisen tiellä seisovat lähinnä taloudelliset syyt taikka kokemus siitä, että mitään konkreettista ei tapahdu. Kaikkien haastateltavien toiveissa oleva työllistyminen on päämäärä, johon toiminnan toivotaan ja odotetaan tähtäävän. Toiminnan toivotaan olevan rehellistä ja avointa sekä toisaalta tukevan kokonaisvaltaisesti mutta antavan myös mahdollisuuden toimia itsenäisesti. Osallisuuden kokemuksen omasta elämästä koetaan olevan heikoilla niin monella osa-alueella, että Tsempin Rekry nähdään tilana, jossa omaa itseään saa toteuttaa.

Raivion ja Karjalaisen esiin tuomat osallisuuden kolme tasoa (having, acting ja belonging) nousevat esiin haastatteluissa. Having viittaa riittävään toimeentuloon ja hyvinvointiin eli taloudelliseen osallisuuteen. (Raivio ja Karjalainen 2012, 16-17). On ymmärrettävää, että haastateltavien elämässä nimenomaan taloudellinen osallisuus nostetaan korokkeelle. Työttömyys on monelle ensisijaisesti taloudellinen kriisi ja heikentää huomattavasti toimeentuloa. Voidaan olettaa, että työttömyys on tietyllä tavalla ollut kriisi myös haastateltaville. Monet nostavat haastattelussa esiin sen, miten tärkeää nimenomaan taloudellisen tilanteen parantuminen heille olisi työllistymisen kautta. On mahdollista, että taloudellisen tilanteen ollessa tiukka, voivat muut osallisuuden tasot jäädä niin sanotusti vähemmälle huomiolle.

Acting viittaa valtaisuuteen ja toimijuuteen eli toiminnalliseen osallisuuteen. Belonging taas viittaa yhteisöihin kuulumiseen, yhteisölliseen osallisuuteen (Raivio & Karjalainen 2012, 17-16). Kuten aiempaan on todettu, haastateltavat haluavat olla osallisena Tsempin toiminnassa. He keskittyvät melko tiukasti vain Tsempin Rekryn toimintaan osallistumiseen. Toiminnallisen osallisuuden toteutuminen Rekryssä vaikuttaa olevan haastateltaville riittävää osallisuutta tällä tasolla. Yhteisöllinen osallisuus esiintyy haastateltavien puheessa nimenomaan perheen ja läheisten muodossa. Toisaalta asiakkaat kokevat olevansa osa Rekryn toimintaa ja sen tärkeys näkyy haastatteluissa. Työntekijöiden koetaan olevan tärkeitä sosiaalisia kontakteja, heidän esimerkiksi todetaan oikeasti kuuntelevan. Yhteiskuuluvuutta myös muiden asiakkaiden kanssa on havaittavissa, vaikka heitä ei varsinaisesti tunneta tai ole edes tavattu. Omia ehdotuksia esitettäessä otetaan huomioon myös muiden asiakkaiden mahdolliset tunteet ja ajatukset.

Yksilötasolla osallisuuden edistäminen on sitä, että ihmisen uskoa vaikutus- ja toimintamahdollisuuksiin vahvistetaan. Tähän liittyy yksilön omatoimisuuden ja elämänhallinnan tunteen tukeminen. (Rouvinen-Wilenius 2011, 52.) Osallistaminen tarkoittaa kannustusta ja osallistumisen mahdollistamista. Osallistaminen ei ole pakottamista vaan houkuttelua ja mahdollistamista. (Rouvinen-Wilenius 2011, 121.) Käsitteet osallisuus, osallistaminen ja osallistuminen ovat limittäisiä

ja kaikki toistensa elinehtoja. Haastateltavat eivät koe vaikutus- ja toimintamahdollisuuksiaan itseään koskeviin asioihin nähden kovin vahvoiksi. He eivät toisaalta esitä toivetta siitä, että haluaisivat vaikuttaa esimerkiksi Tsempin Rekryn toimintaan. Tsempin Rekryn yksilövalmennuksella toteuttamalla tasolla he uskovat vaikutus- ja toimintamahdollisuuksiinsa. Haastateltujen asiakkaiden kohdalla osallistaminen on jo ollut melko toimivaa. He ovat tietoisia mahdollisuuksistaan ja ovat päässeet käyttämään niitä. Mitä sellaisiin asiakkaisiin tulee, jotka jättävät toiminnan kesken, voi kyse olla paljon laajemmasta osallisuuden puuttumisen tunteesta, joka estää osallisuuden toteutumisen myös Tsempin toiminnassa.

Valkama on tutkinut väitöskirjassaan asiakkuuden dilemmaa. Johtopäätöksenä tutkimuksessaan hän esittää sen, että aktiiviseen asiakkuuteen liittyy mahdollisuus valita ja vaikuttaa. Nämä tekijät lisäävät osallisuutta. Hän kuitenkin toteaa myös, että on syntynyt vaatimus aktiivisesta asiakkuudesta. Asiakaslähtöisistä palveluista voivat myös pudota pois ne, joilla ei ole tarvittavia toimintavalmiuksia. Palveluiden saamisen edellytyksenä ei voi olla toimintakyky tai riittävä tiedollinen osaaminen. (Valkama 2013, 77.) Tsempin Rekryn toimintaan osallistuminen on vapaaehtoista. Asiakas joutuu siis aluksi löytämään itse itsestään aktiivisuuden osallistuakseen. Tämän voidaan olettaa olevan yksi syy pudokkaiden melko suureen määrään. Tutkimuksen tulosten perusteella Rekry jo nyt toiminnallaan mahdollistaa asiakkaiden aktiivisuuden esiin nousemisen ja osallisuuden lisäämisen. Kysymyksenä edelleenkin kuuluu se, miten saada ”pudokkaat” pysymään toiminnan piirissä. Vaikka yksiselitteistä vastausta on luultavasti mahdoton löytää, eri osallisuuden tasojen toteutumisen huomioiminen yksilöllisesti jokaisen asiakkaan kohdalla on tärkeää. Kuten aiemmin avatusta aineistosta käy ilmi, asiakkaat toivovat yksilöllistä huomiota ja yhteistyötä juuri heidän asiansa edistämiseksi.

Luhtasela on tutkinut osallisuuden toteutumista kuntouttavassa työtoiminnassa. Hänen mukaansa tietäminen ja tiedon saanti, sekä ymmärrys, ovat osallisuuden toteutumisen kannalta merkittäviä tekijöitä. Asiakas saa tiedon kautta tunteen siitä, että hallitsee tilannetta. (Luhtasela 2009, 81.) Ne Tsempin Rekryn asiakkaat, jotka ovat osallistuneet tähän tutkimukseen, kokevat sekä tiedon puutetta, sen ymmärtämättömyyttä että sen vaikeaa saatavuutta. Toisaalta he kertovat sen

tiedon mitä Tsempin Rekrystä ovat saaneet ylittävän odotukset ja olevan hyvin laajaulotteista verrattuna muihin palveluihin. Myös tämän tutkimuksen johtopäätöksiin, voidaan lukea vastaavanlainen näkemys tiedon tärkeydestä osallisuuden toteutumisen ja edistymisen kannalta.

Särkelän tutkimuksen tulosten perusteella osallisuuden, osallistumismahdollisuuksien ja aktiivisen kansalaisuuden parantamiseksi tulisi muun muassa huomioida ihmisten ajattelurakenteet ja asenteet, muokata palvelujärjestelmää ihmislähtöisempään suuntaan, kehittää eri toimijoiden yhteistyötä sekä edistää matalan kynnyksen osallistumismuotoja (Särkelä 2009, 77). Omassa tutkimuksessani voin todeta päätyneeni osittain samankaltaisiin johtopäätöksiin. Kuten olen jo aiemmin tuonut ilmi tutkimukseen osallistuneet asiakkaat haluavat, että heihin kiinnitetään henkilökohtaista huomiota ja heidän asiansa toteutetaan heille sopivalla tavalla. Eräs haastateltava toteaa, ”Kaikki riippuu susta itsestä, ja mimmonen tyyppi sä olet”. Osallistumismuotojen kehittäminen on yksi Tsempin Rekryssä esitetyistä pohdinnoista, ja siihen suuntaan on astuttu kehittämällä esimerkiksi ryhmämuotoista toimintaa. Tsempin Rekry keskittyy suurilta osin toiminnassaan esimerkiksi työnhakutaitojen kehittämiseen sekä työllistymisen edistämiseen. Haastateltavat ovat esittäneet toiveen siitä, että toimintaan sisällytettäisiin myös vertaistukea, harrastetoimintaa taikka keskustelua yleisemmällä tasolla. On mahdollista, että tällaisen matalamman kynnyksen toiminnan kautta saadaan asiakkaat osallistettua myös muuhun tarjottuun toimintaan.

Miten siis lisätään Tsempin Rekryn asiakkaiden osallisuutta toimintaan? Miten osallistetaan heidät toimivammin, mahdollistetaan osallistuminen ja osallisuus? Haastateltavat ovat valikoituneet tutkimukseen oman kiinnostuksensa perusteella. Tsempin Rekryn työntekijät ovat tiedustelleet asiakkailta kiinnostusta haastatteluun osallistumiselle. Voidaan olettaa, että tutkimukseen osallistuvilla asiakkailla on jo halu sitoutua Rekryn toimintaan ja olla kokonaisvaltaisemmin osa sen toteuttamista. Näin ollen on mahdollista, ettei haastavimmin tavoitettavan asiakasjoukon ääni nouse tutkimuksessa kovinkaan vahvasti kuuluviin. Tämän haastatteluaineiston perusteella voidaan kuitenkin todeta, että asiakkaiden

osallisuutta toimintaan voidaan lisätä vielä vahvemmallalla yhteistyöllä, konkreettisesti tiedonannolla, rohkaisemalla ja kertomalla mahdollisuuksista sekä muilla yllä avatuilla keinoilla.

7.3 Esiinnousseita ehdotuksia asiakkaiden osallistamiseksi

Tämä luku vastaa osaltaan kysymykseen siitä, miten asiakkaat voitaisiin tehokkaammin osallistaa Tsempi Rekryn toimintaan. Haastateltavat ovat esittäneet asiasta heränneitä ajatuksiaan, jotka on aineistosta koottu yhteen.

Asiakkaat nauttivat saamastaan yksilöllisestä huomiosta ja siitä että kokevat itse tekevänsä jotain ja tekemisensä johtavan johonkin. Eräs haastateltavista toi esiin sen, että haluaisi mahdollisuuden toimia konkreettisemmin myös silloin kun ei ole Rekryn tiloissa työntekijöiden seurassa. Hän ehdotti esimerkiksi sellaista vaihtoehtoa, että asiakas ja työntekijä tekisivät yhdessä listan niistä mahdollisista tehtävistä, joita voi suorittaa myös kotona. Asiakkaat haluavat samalla vankkaa tukea ja ohjausta, mutta myös sitä, että avaimet omaan kohtaloon saa itselleen. Tällainen toiminta on luultavasti vaikeampi toteuttaa, kuin miltä se tähän tiivistettynä vaikuttaa. Jokainen asiakas on yksilö, ja erilainen tavoiltaan ja tavoitteiltaan.

Toinen esiin noussut konkreettinen ehdotus koski asiakkaiden omaa verkostoitumista yrityksissä työntekijöiden rinnalla. Yksi haastateltava totesi, että mielellään osallistuisi työntekijöiden verkostoitumiseen sekä omaksi että muiden hyödyksi. Asiakkaat toivovat pääsevänsä lähemmäs konkreettista tekemistä, ja myös muiden haastateltavien puheista kuului toive vastaavanlaisesta toiminnasta.

Toinen haastateltava toivoi kuulevansa tarkemmin ”esimerkkihenkilöiden” poluista Tsempin Rekryssä. Hän toteaa, että tarinan ei tarvitse olla se kaikkein onnistunein mahdollinen vaan hyvä keskivertoesimerkki. Hän toivoo saavansa realistisemman kuvan siitä, mihin Rekryn toimintaan osallistuminen voi todellisuudessa johtaa.

Samalla kun asiakkaat toivovat konkreettista tekemistä, he toivovat myös tukea ihan tavallisen keskustelun muodossa. Ryhmätoimintaa ei otettu kovin kannustavasti vastaan. Kaksi haastateltavaa ehdotti yhdessä järjestettävää harrastotoimintaa taikka vertaistukiryhmätoimintaa. He nostivat esiin tarpeen asioiden jakamisesta samassa tilanteessa olevan henkilön kanssa.

Oma näkemykseni mukaan asiakkaiden osallistaminen toimintaan vaatii juuri näitä asioita, jotka tässä tutkimuksessa ovat nousseet esiin. Tämän tutkimuksen toteutuksessa asiakkaat on otettu huomioon subjekteina. Asiakkaat olivat valmiita esittämään mielipiteitään ja ehdotuksiaan niitä suoraan kysyttäessä. Voidaan siis olettaa, että näin tapahtuisi myös työntekijöiden tiedustellessa vastaavanlaisia asioita asiakkailta. Itse näen Tsempin Rekryn toiminnan olevan jo tässä vaiheessa hyvin osallistavaa ja osallisuutta edistävää.

8 POHDINTA JA ARVIOINTI

8.1 Tutkimuksen anti ja arviointi

Tutkimus on muuttanut muotoaan alkuperäisestä ajatuksesta ja laajentunut koskemaan osallisuutta myös yleisellä tasolla. Uskon tutkimuksen tulosten vastaavan tutkimuskysymyksiin tarpeeksi kohdistetulla tavalla. Osallisuuteen liittyvien käsitteiden limittäisyys on vaikeuttanut tutkimuksen tulosten muotoilua ja omalta osaltaan tehnyt tutkimuksen toteutuksesta haastavan.

Kuten aiemmin mainittu, tutkimukseen on osallistunut sellaisia henkilöitä, jotka ovat omaehtoisesti osoittaneet kiinnostusta osallistumiseen. On valitettavaa, että selkeä vastaus siihen miksi osallistuminen estyy taikka miten osallistamista voidaan kehittää, puuttuu. Toisaalta vastaavia tutkimuksia lukiessani, olen huomannut että näin laajaan käsitteeseen liittyviä yksiselitteisiä vastauksia on vaikea antaa.

Tutkimuksen parhaaksi anniksi lasken asiakkaiden esittämät ideat. Jälkeenpäin tarkasteltuna olen huomannut, että tästä tutkimuksesta on joiltakin osilta muodostunut myös kehittämistyö. Asiakkailta on selkeästi valtavaa potentiaalia, mikä mielestäni jo otetaan melko tehokkaasti käyttöön Rekryn toiminnassa. Toivon tutkimuksen antavan Rekryn työntekijöille pontta osallisuuden edistämiseen.

8.2 Tutkimuksen luotettavuus ja etiikka

Tutkimuksen luotettavuudesta puhuttaessa keskitytään perinteisesti reliaabeliuden ja validiuden käsitteisiin. Ne perustuvat ajatukseen siitä, että tutkijan tulisi päästä käsiksi objektiiviseen todellisuuteen ja totuuteen. Hirsjärven ja Hurmeen teoksen mukaan, voi kuitenkin olla asianmukaista luopua näistä käsitteistä. He lainaavat Holsteinia ja Gubriumia, jotka toteavat että ei voida olettaa, että yhdessä tilanteessa annetut vastaukset toistavat toisessa tilanteessa annettuja, koska ne ovat peräisin eri tuottamisolosuhteista.

Reliaabelius tarkoittaa yksinkertaistettuna sitä, että tutkimustulokset ovat toistettavia. Validiteetti taas tarkoittaa lyhyesti sitä, että tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvattu. Yksi tapaa määritellä reliaabelius on, että tutkittaessa samaa henkilöä kaksi kertaa saadaan molemmilla kerroilla sama tulos. Voidaan kuitenkin myös todeta, että ihmiselle on ominaista muuttua. Jokainen ihminen tekee omien kokemustensa perusteella oman tulkintansa. Ihmisen käytös saattaa riippua kontekstista. Rakennevalidius puolestaan on yksi tapa määritellä validiteettia. Sen määrittely kysyy, tutkitaanko tutkimuksessa sitä mitä on oletettu tutkivan eli käytetäänkö tutkimuksessa käsitteitä jotka heijastavat tutkimusilmiötä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 185-188.)

Itse arvoin tämän opinnäytetyön luotettavuutta Tuomen ja Sarajärven (2013, 140-141) luomalta listalta valituilla käsitteillä siitä, mitä luotettavuuden arvioinnissa on hyvä muistaa. Oma sitoumukseni tähän tutkimukseen on ollut hyvä. Vaikka tämä tutkimus onkin tehty siksi, että opinnäytetyön tekoa vaaditaan sosionomi (AMK) koulutusohjelmassa, aihe on kuitenkin valittu oman mielenkiinnon mukaisesti. Tämä tutkimus on ollut mielestäni tärkeä, sillä sen tekeminen on hyödyllistä Tsempin Rekryn toiminnalle.

Aineiston keruu on tapahtunut haastattelemalla. Tällöin aineistosta voi löytyä tiettyä epäluotettavuutta, sillä minä olen itse tällaisena ihmisen kuin olen, luonut tutkimuskehiksen. Lisäksi, en ole koulutettu haastattelija. Kuitenkin olen pyrkinyt neutraaliin ja puolueettomaan haastatteluotteeseen.

Tutkimukseen osallistuneet Tsempin Rekryn asiakkaat edustavat vain pientä otosta Suomen työttömistä. He ovat kaikki asiakkaina samassa hankkeessa ja heistä on haastateltu vain kahdeksaa henkilöä.

Aineisto on analysoitu teoriaan pohjautuen ja raportoitu sen pohjalta. On selvää, että tämän ollessa ensimmäinen toteuttamani tutkimus, siitä saattaa löytyä epäkohtia. Tutkimus on kuitenkin toteutettu ohjauksen alaisena sekä motivoituneena ja teoriaan nojautuen. Itse koen tutkimukseni olevan opinnäytetyöksi luotettava otos juuri Tsempin Rekryn asiakkaiden osallisuudesta.

Tutkijan tulee tutkimuseettisesti toimiakseen noudattaa rehellisyyttä ja tarkkuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 132.) Tutkimuksen eettisten periaatteiden mukaan tutkijan tulee ottaa huomioon esimerkiksi osallistumisen vapaaehtoisuus, jonka tulee perustua riittävään tietoon, arvostava kohtelu, kunnioittava kirjoitustapa sekä yksityisyys ja tietosuoja. Tutkimukseen osallistuvat henkilöt ovat olleet tietoisia vastauksien käyttötarkoituksesta. Kaikki tieto on kerätty luottamuksellisesti ja nimettömänä. Tutkittavat ovat osallistuneet vapaaehtoisesti riittävään tietoon perustuen, ja heillä on ollut mahdollisuus kieltäytyä osallistumisesta myös haastattelutilanteessa. Tutkittaville on kerrottu mihin tarkoitukseen vastauksia käytetään. Tutkimus on tapahtunut anonymisti, missään ei ole käytetty sellaisia tunnistetietoja, joista tutkittavat olisi mahdollista tunnistaa. Tutkimuksen aineisto on säilytetty huolellisesti. Koen, että tutkimuseetiikka on toteutunut tutkimuksessani onnistuneesti. Jälkeenpäin ajateltuna, pyytäisin tutkittavilta kirjallisen suostumuksen ja antaisin heille selkeän kirjeen, josta käy ilmi mihin tarkoitukseen aineistoa käytetään. Eräät tutkittavista eivät olleet varmoja käyttötarkoituksesta haastattelutilanteen alussa, sillä Rekryn työntekijät kertoivat haastattelusta minun sijastani. Mikäli mahdollista, ottaisin itse enemmän vastuuta tutkittavien hankkimisesta.

8.3 Ammatillista kasvua ja yleistä pohdintaa

Tämä opinnäytetyön tekeminen on ollut minulle hyvin kasvattava kokemus. Aloitin todella epävarmasti ja vasta loppua kohti varmuuteni omaan tekemiseeni edes hieman vahvistui. Olen pysynyt yllättävän hyvin aikataulussa, vaikka jouduinkin harmikseni toteamaan että etenen eri tahdissa kuin kanssaopiskelijat. Koen opinnäytetyön antaneen minulle paljon. Olen oppinut uutta, haastanut itseni, pettynyt itseeni mutta lopulta saanut kaiken tehtyä.

Tsempin Rekryn asiakkaiden haastattelemisen antoi minulle mahdollisuuden uudenlaisiin asiakaskohtaamisiin. Toteutin opinnäytetyöni aineiston keruun teema-haastattelun keinoin. Haastatteluista muodostui, kuten toivonkin, rentoja ja antoisia keskusteluita, päämäärää kuitenkin unohtamatta. Koin asiakkaiden voivan luottaa minuun ja monet avasivat elämänsä hyvin yksityiskohtaisestikin. Minun

täytyi kuitenkin myös ymmärtää se, että jokainen asiakas ei halua avautua samalla tavalla. Muutaman ensimmäisen sujuvasti ja helposti käydyn haastattelun jälkeen tapasin asiakkaan, joka oli minua kohtaan hieman epäileväinen ja suhtautui melko negatiivisesti esittämiini kysymyksiin. Tällaisessa tilanteessa koin jälleen oppivani uutta. Miten kohdata henkilö, joka on vastahakoinen, myös mahdollisessa avunsaamisen tilanteessa. Toisaalta on myös hyvä tiputtaa valtaistuimeltaan ja tajuta, että itselläkin on paljon opittavaa ja kehitettävää.

Työttömyys on laaja ilmiö ja vaikuttaa hyvin monilla asiakastyön kentillä. Olin jo kauan kaivannut mahdollisuutta paneutua aiheeseen paremmin ja opinnäytetyö tarjosi minulle siihen tilaisuuden. Tutustuessani teoriaan sekä haastatellessani Rekryn asiakkaita sain mielestäni hyvän kuvan työttömyydestä ilmiönä. Näin käytännössä millaisia tunteita työttömyys ihmisissä aiheuttaa ja miten samanlaisia, mutta silti niin erilaisia, kokemuksia sen kautta ihmisille muodostuu. Myönsin itselleni, että minulla on ollut tietynlaisia ennakkoluuloja pitkäaikaistyöttömiä kohtaan. Ammatilliseksi kasvuksi koen myös sen, että osasin tunnistaa omat ennakkoluuloni, mutta silti toimia neutraalisti ja tasa-arvoisesti. Opinnäytetyön teko oli hyvä viimeinen etappi sosiaalialan opiskelulle.

LÄHTEET

- Ala-Kauhaluoma, M. 2007. Toimeenpanon ratkaisuja ja arvioinnin haasteita – Tutkimus työllistymisen tukemisen tavoista. Helsinki: Kuntoutussäätiö.
- Auvinen A-M. & Liikka, P. 2013. Osallistamisen käsikirja. Vantaa: Suomen eOppimiskeskus ry.
- Ervasti, H. 2003. Työttömyys elämäntilanteena. Teoksessa Kangas, O (toim.): Laman varjo ja nousun huuma. KELA, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 72.
- Haavisto, I. 2010. Työelämän kulttuurivallankumous. EVA, Evan arvo- ja asennetutkimus.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hokkanen, L.; Kinnunen, P. & Siisiäinen, M. (toim.) 1999. Haastava kolmas sektori, pohdintoja tutkimuksen ja toiminnan moninaisuudesta. Jyväskylä: Gummerus.
- Horelli, L.; Kyttä, M. & Kaaja, M. 2002. Lasten ja nuorten osallistumista tukevia menetelmiä. Teoksessa Gretschel, A. (toim.) Lapset, nuoret ja aikuiset toimijoina. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Kananoja, A.; Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka – Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: Ps-kustannus.
- Karjalainen, V. & Keskitalo, E. 2013. Mitä on aktivointi ja aktivointipolitiikka. Teoksessa Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! –työttömien aktivointipolitiikkaa Suomessa.
- Karjalainen, V. 2013. Työttömän palvelujärjestelmän aktivoituminen. Teoksessa Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! –työttömien aktivointipolitiikkaa Suomessa. Tampere: Juvenes Print.
- Kohonen, Kirsi & Tiala, Toni (toim.) 2002. Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Helsinki: Sisäasianministeriö. Suomen Kuntaliitto.
- Koisitinen, P. 2014. Työ, työvoima ja politiikka. Vastapaino.
- Kortteinen, M. & Tuomikoski, H. 1998. Työtön – Tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012)
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812).
- Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Helsinki: Helsingin yliopistopaino.
- Matthies, A-L.; Rantamäki, N. (toim.) 2013. HYVINVOINTITALKOOT – Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita. KAMPA-hankkeen julkaisu.
- Nivala, E. & Ryytänen, S. 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja vol. 14.
- Pojjula, S. 2003. Miten selviytyä työpaikan menetyksestä. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Raivio H & Karjalainen J (2013) Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Taina Era (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156.

Raivio, H. & Nykänen, N. THL 14/2014 Osallistavan työllisyyspolitiikan elementtejä -yhdenvertaisuutta vai aktivointia? Sosiaalisten oikeuksien ja vastikkeellisuuden ristivetoa vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien työllisyyden edistämässä. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino.

Raunio, Kyösti (2006) Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Rouvinen-Wilenius, P. & Koskinen-Ollonqvist, P. (toim.) 2011. Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Helsinki: Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja 9/2011.

Rouvinen-Wilenius, P. 2014 Kohti osallisuutta – mikä estää, mikä mahdollistaa. Teoksessa Jämsén, T. & Pyykkönen, A.: oSallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry.

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

Saari, J. 2015 Huono-osaiset Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Salmikangas, A-K. 2002. Osallisuutta yhdistysten kautta. Teoksessa Anu Gretscher (toim.) Lapset, nuoret ja aikuiset toimijoina. Artikkeleita osallisuudesta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013, Talentia ry, Helsinki: Ammattieettinen lautakunta.

Särkelä, M. 2009. MITEN HUONO-OSAINEN VOI OLLA OSALLINEN? Tarkastelussa päihdeidenkäyttäjien, toimeentulotuen saajien, vankien ja asunnottomien osallisuus ja aktiivinen kansalaisuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto

Tilastokeskus. Työvoimatutkimus tammikuu 2016. tilastokeskus.fi > työmarkkinat > työvoimatutkimus. Viitattu 26.2.2016.

Tsempin Rekryn vuosisuunnitelma 2015.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki

Tuusa, M. 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Helsinki: Kuntoutussäätiö 74/2005

Työ- ja elinkeinoministeriö. Nuoret miehet työelämään – Mitä palveluja ja toimenpiteitä tarvitaan TE-toimistoissa. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 34/2009.

Työ- ja elinkeinoministeriö. Työttömät työnhakijat. tem.fi > työ > työnvälitys. Viitattu 23.2.2016.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Te-palvelut.fi > Näin asioit kanssamme. Viitattu 20.1.2016.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Te-palvelut.fi > Työnhakijalle > Jos jäät työttömäksi > Työttömän työnhakijan oikeudet ja velvollisuudet. Viitattu 22.1.2016.

Työttömyysturvalaki (30.12.2002/1290)

Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Vaasa: Vaasan Yliopisto.

Teemahaastattelun runko

Taustatiedot

Odotukset toiminnalta /tieto toiminnasta

Vaikutusmahdollisuudet (Rekryssä/muualla)

Uuden ideointi/konkreettinen toiminta

Kokemus osallisuudesta (Rekryssä/muualla)

Osallistumisen estyminen (Rekryssä/muualla)

Ryhmätoiminta (osallistaminen)