

www.humak.fi

Opinnäytetyö

Powerimpi Poveri

Asiakaskysely viittomakielisestä työvalmennushankkeesta

Ursula Almén

Viittomakielentulkin koulutusohjelma
(240 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(4/2019)



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Viittomakielentulkin koulutusohjelma

Tekijät: Ursula Almén
Opinnäytetyön nimi: Powerimpi Poveri
Sivumäärä: 32 ja 3 liitesivua
Työn ohjaaja: Hanna Putkonen-Kankaanpää
Työn tilaaja: Kuurojen Palvelusäätiö sr, Poveri-hanke

Opinnäytetyössä kerättiin asiakaspalautetta Kuurojen Palvelusäätiö sr:n Poveri-hankkeen, viittomakielisen työvalmennushankkeen asiakkailta. Asiakaspalautteen ja muiden tutkimusten perusteella Poverille laadittiin kehitysehdotuksia. Asiakaspalautteen kerääminen ja kehitysehdotusten laadinta oli tärkeää Poverin toiminnan kehittämisen, jatkorahoituksen saamisen ja viittomakielisten työttömyystilanteen parantamisen vuoksi.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakastyytyväisyyttä Poverin asiakkaiden keskuudessa, luoda kehitysehdotuksia Poverille heidän työvalmennustoimintansa edistämiseksi, sekä perustella Poverin tarpeellisuutta jatkorahoituksen saamiseksi. Näiden seurauksena mahdollisimman moni työtön viittomakielinen voisi hyötyä Poverin työvalmennuksesta.

Asiakaskysely toteutettiin kahtena viittomakielisenä yksilöhaastatteluna, sekä yhtenä ryhmähaastatteluna. Yksilöhaastattelut toteutettiin etäyhteydellä. Haastattelut toteutettiin lokakuussa 2018. Haastatteluissa käytettiin kysymysrunkoa, mutta tavoitteena oli puolistrukturoidut haastattelut, etenkin ryhmähaastattelutilanteessa. Haastatteluista saadut materiaalit käytiin läpi ja niistä poimittiin asiakkaiden tyytyväisyyttä ja mielipidettä ilmaisevat kommentit, toiveet ja kritiikit. Niistä tehtiin palautekooste, joka toimitettiin tilaajalle jatkorahoitushakemusta varten.

Haastatteluista saatiin laadukasta materiaalia asiakastyytyväisyydestä. Asiakaspalautteen ja aiempien tutkimusten avulla laadittiin kolme kehitysehdotusta Poverille. Poveri käytti tehtyä palautekoostetta jatkorahoitushakemuksensa osana.

Asiasanat: viittomakieli, työvalmennus, asiakastyytyväisyys

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Degree Programme in Sign Language Interpreting, Bachelor's Degree

Author: Ursula Almén
Title: More powerful Poveri
Number of Pages: 32 and 3 attachment pages
Supervisor: Hanna Putkonen-Kankaanpää
Subscriber: Kuurojen Palvelusäätiö sr, Poveri

In this thesis, customer feedback was collected from the clients of Poveri, a Sign Language career coaching project. Based on the customer feedback and other surveys that were conducted, Poveri was given development suggestions. Collecting this customer feedback and drafting the development proposals were important for the development of Poveri, continued funding of the project, and improvement of the unemployment situation of Sign Language users.

The aim of the thesis was to examine customer satisfaction among Poveri's customers, to create development proposals for Poveri, to promote their coaching program, and to justify their need for further funding. As a result, as many Sign Language users as possible could benefit from Poveri's coaching.

The customer surveys were conducted in Sign Language as two individual interviews as well as one group interview. Individual interviews were done remotely. These interviews were conducted in October 2018. A question frame was used in the interviews, but the aim was to have as free discussion as possible especially in the group interview. The materials from the interviews were collected and processed, including comments, hopes and criticism of customer satisfactory and opinions about the program. This feedback was reported to Poveri for further funding.

The Interviews provided high-quality material on customer satisfaction. Three improvement suggestions were made for Poveri using the customer feedback from the surveys. The feedback report was used as a part of the application for further funding.

Keywords: sign language, career coaching, customer satisfaction

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 TYÖN TAUSTAA	5
2.1 Tilaaja	5
2.2 Aiheeseen päätyminen	6
2.3 Tutkimuskysymykset, -menetelmät ja työn tavoite	7
3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS	10
3.1 Yhdenvertaisuus	10
3.2 Aikaisemmat tutkimukset	15
4 KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS	22
4.1 Haastattelukysymykset	22
4.2 Haastattelut	24
5 HAASTATTELUMATERIAALIT	26
5.1 Haastatteluista saadut tulokset	26
5.2 Kehitysehdotukset	27
6 POHDINTA	29
LÄHTEET	32
LIITTEET	36

1 JOHDANTO

Kuurojen työttömyystilanne Suomessa on huolestuttava. Työttömien kuurojen määrä on arviolta kolminkertainen valtaväestöön verrattuna. Tilanne on ollut tällainen jo pitkään. (Laine 2006, Kilpeläinen & Salokorpi 2012, Kuurojen Liitto 2015, Kilpeläinen 2017, Parikka 2019, Kuurojen Liitto 2019b.) Näin ollen kuurot, muiden vammaisryhmien edustajien tavoin, ovat aliedustettuina työmarkkinoilla (Koivurova & Pirjatanieniemi 2014, 293). Kuurojen Palvelusäätiö sr:n Poveri-hankkeen työvalmennuksen tavoitteena on tämän asian muuttuminen (Kuurojen Palvelusäätiö sr b). Kuurojen työttömyys on ollut keskusteluissa pinnalla viime vuosina (Kilpeläinen 2017, Leppänen 2018).

Opinnäytetyöni aiheena on Kuurojen Palvelusäätiö sr:n Poveri-hankkeen asiakastyytyväisyyden ja kehitystarpeiden selvittäminen. Työni sisältää asiakaskyselyn suunnittelun, toteutuksen, analysoinnin, sekä tulosten kokoamisen palautteeksi ja konkreettiseksi kehitysehdotuksiksi. Asiakaskysely koskee Poveri-hankkeen vuoden 2018 aikaista toimintaa. Tavoitteena on selvittää heidän asiakkaidensa tyytyväisyyttä, luoda kehitysehdotuksia ja näin auttaa heitä kehittämään toimintaansa, jotta mahdollisimman moni viittomakielinen asiakas voisi hyötyä siitä.

2 TYÖN TAUSTAA

2.1 Tilaaja

Opinnäytetyöni tilaajana toimii Kuurojen Palvelusäätiö sr:n Poveri-hanke. Kuurojen Palvelusäätiö on vuonna 1897 perustettu valtakunnallinen järjestö, joka on tärkeä viittomakielisten palveluiden tuottaja. Heillä on seitsemän palvelukeskusta, jotka tarjoavat kuuroille ja kuurosokeille asumis- ja toimintaympäristöjä, sekä viittomakielisen sosiaalisen yhteisön. Palvelukeskukset sijaitsevat eri puolilla Suomea. Kuurojen Palvelusäätiöllä on monenlaisia kehittämisprojekteja, joita Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA) rahoittaa. (Kuurojen Palvelusäätiö sr a.)

Yksi kehittämisprojekteista on Poveri-hanke. Poveri kehittää ammatillisen kuntoutuksen mallia: viittomakielistä työvalmennusta (Kuntoutusportti 2014). Poveri-hanke on Sosiaali- ja terveysministeriön Veikkauksen tuotoilla rahoitettu hanke, joka tarjoaa viittomakielistä työvalmennusta ja tukee viittomakielisten työelämäosallisuutta.

Hankkeessa vuonna 2018 toimi neljä työvalmentajaa eri puolilla Suomea: yksi Helsingissä, toinen Hämeenlinnassa, kolmas Jyväskylässä ja neljäs Seinäjoella. (Kuurojen Palvelusäätiö sr b.) Vuonna 2019 työvalmentajia ja toimipisteitä on kolme: Helsinki, Hämeenlinna ja Jyväskylä (T. Maja, henkilökohtainen tiedonanto 17.3.2019). Poveri tarjoaa asiakkailleen monipuolista työvalmennusta. He auttavat ja opastavat muun muassa työllistymissuunnitelmien ja työhakemusten tekemisessä, IT-asioissa, palkka- ja sosiaaliturva-asioissa, sekä sähköisten asiointipalveluiden käytössä. (Kuurojen Palvelusäätiö sr b.)

Työvalmentajat toimivat verkostona asiakkaan opiskelu- ja työllisyysasioissa mukana olevien tahojen kanssa. Työvalmentajat myös välittävät tietoa ja tukevat oppilaitoksia ja työnantajia viittomakielisten opiskelu- ja työllistymisasiossa. Hankkeen työvalmentajat tukevat työnantajia muun muassa tiedottamalla heitä erilaisista tukimuodoista (työkokeilu ja palkkatuettu työ), antavat tietoa viittomakielisestä vuorovaikutuksesta ja auttavat mahdollisissa ongelmatilanteissa. Hankkeen asiakkaita ovat viittomakieliset kuurot, jotka ovat heikossa työmarkkina-asemassa ja tarvitsevat tukea opinnoissa tai työllistymisessä. Poveri-hankkeen tavoitteena on parantaa viittomakielisten kuurojen työllistymismahdollisuuksia. (Kuurojen Palvelusäätiö sr b.) Työvalmentajilta edellytetään kuurojen kulttuurin tuntemusta, hyvää viittomakielen taitoa, työelämäntuntemusta ja kykyä asiakkaiden yksilölliseen ohjaukseen (Kuntoutusportti 2014).

Ennen Poveri-hanketta samankaltaista työtä ovat tehneet viittomakieliset työasiamiehet. Heidän tavoitteenaan oli edistää viittomakielisten koulutus- ja työllistymismahdollisuuksia. Työasiamiehet järjestivät työnhaku- ja työllistämiskursseja sekä vertais-toimintaa työttömille. Työasiamiesten toiminnan rahoitti Raha-automaattiyhdistys (RAY). Merkittävin ero työasiamiesten ja nykyisten työvalmentajien välillä on se, että työasiamiehet olivat pääsääntöisesti asiakkaidensa tavoin viittomakielisiä kuuroja. (Kuurojen Liitto 2019a.)

2.2 Aiheeseen päätyminen

Poveri-hankkeen Helsingin toimipisteen työvalmentaja Tiina Maja oli minuun yhteydessä ja ehdotti aiheeksi asiakaskyselyä. Tiina Maja toimi opinnäytetyöni työelämäohjaajana. Aihe oli mielenkiintoinen ja ajankohtainen. Tein aiheesta opinnäytetyösuunnitelman, joka hyväksyttiin lehtorilla. Kolmikantakeskustelussa pääsimme yhdessä

ohjaajan ja tilaajan kanssa miettimään työni tutkimuskysymyksiä ja niiden pohjalta näkökulmia ja tavoitetta opinnäytetyölleni.

Poveri-hankkeessa on aiemmin tehty verkkolomakekyselyitä, mutta avoimien, asiakastyytyväisyyttä ja kehityskohteita koskevien kysymysten vastausprosentit ovat olleet hyvin pieniä, eikä vastausten pohjalta ole voitu koota minkäänlaisia kehittämistavoitteita tai hyviä perusteluita hankkeen tarpeellisuudelle. Syynä pieniin vastausprosentteihin on ollut muun muassa heikko suomen kielen taito. Toteutan kyselyn viittomakielisille asiakkaille sopivammalla menetelmällä, jotta vastausten laatu saataisiin korkeammaksi. Ennen opinnäytetyöni aloittamista ajattelin kerääväni palautetta, jotta Poveri voisi kehittää toimintaansa, mikäli kehittämiselle olisi tarvetta. Tilaajan kanssa keskustellessa kuitenkin sain tietää, että opinnäytetyöni tarjoaa heille mahdollisuuden perustella hankkeensa tarpeellisuutta ja saada sille jatkorahoitusta.

2.3 Tutkimuskysymykset, -menetelmät ja työn tavoite

Tutkimuskysymykset laadittiin yhteistyössä tilaajan kanssa. Niihin päädyttiin heidän toiveidensa kautta, jotta opinnäytetyöni vastaisi mahdollisimman hyvin heidän tarpeisiinsa.

1. Mitä mieltä asiakkaat ovat Poverin toiminnasta?
2. Miten Poveri voi kehittää toimintaansa?
3. Miten Poveri voi hyödyntää asiakaskyselyn tuloksia toiminnassaan?

Yleisesti ottaen asiakaskyselyt toteutetaan lomakemuotoisina kyselyinä, mutta kohde-ryhmäni huomioon ottaen ovat haastattelut paremmin tarkoitukseen soveltuva menetelmä. Haastatteluissa tutkimushenkilöt voivat kertoa asioista melko vapaasti omalla äidinkielellään (suomalainen viittomakieli), jolloin vastausten sisällön laatu ja runsaus luultavasti ovat parempia, kuin mitä ne lomakekyselyssä olisivat. Tutkimuksessani käytän pääasiallisena aineistonkeruumenetelmänä kvalitatiivisia viittomakielisiä yksilöhaastatteluja. Kvalitatiivisissa, eli niin sanotuissa laadullisissa haastatteluissa tutkimushenkilöt saavat melko vapaamuotoisesti kertoa kokemuksistaan ja mielipiteistään. Menetelmän tarkoituksena on tutkia asiaa tai asioita mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 161; Tilastokeskus 2019.) Yksilöhaastatteluiden lisäksi toteutan myös ryhmähaastattelun. Kun kysely toteutetaan haastatteluna,

se tarjoaa mahdollisuuksia analysoida aineistoa sekä tilastollisesti että laadullisesti (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, 83).

Haastattelulle on tunnusomaista kielen keskeinen merkitys. Ihminen on hänelle luontevaa kieltä käyttäessään aloitteellinen ja kantaa ottava. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 49.) Hirsjärvi ja Hurme puhuvat yleisesti ottaen kielestä ja sen käyttämisestä, mutta kohderyhmälläni kieli on suomalainen viittomakieli, mikä luo erilaisia vaatimuksia haastattelun toteutukselle. ”Kun tiedät kohderyhmäsi, voit kirjoittaa kyselysi sellaisella kielellä ja käyttää sellaisia esimerkkejä ja määritelmiä, jotka kohderyhmäsi tuntee ja joita se tarvitsee” (SurveyMonkey 2019). Kohderyhmänäni ovat äidinkieleltään viittomakieliset kuurot, jotka ilmaisevat itseään viittomakielellä sellaisella tavalla, jota heidän on kirjoitetun suomen kielen avulla miltei mahdotonta saavuttaa. Suomalainen viittomakieli on haastattelujen suunnittelun ja toteutuksien perusta.

Haastatteluita tehtäessä pyrkimyksenä on kerätä aineisto, josta voidaan tehdä tutkittavaa ilmiötä koskevia päätelmiä. Suunnitteluvaiheessa tutkijan tulee päättää näkökulma, sekä käytettävät menetelmät. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 65.) Käytettävien menetelmien valinta perustuu myös kohderyhmän huomiointiin. Valintaa tehtäessä täytyy muistaa, ettei mikään menetelmä ole huono tai hyvä, vaan niiden käyttökelpoisuus määräytyy tutkimusongelman mukaan. Tutkijan tulee tietää mitä hän haluaa ja miksi, ja sen perusteella valita parhaiten sopiva haastattelumenetelmä. (Hyvärinen ym. 2017, 68.) Haastattelumenetelmän valintaa ohjaavat tavoitteet, kohderyhmä, sekä menetelmän sovellettavuus käytännössä.

Haastattelumenetelmillä on monia eri nimiä. Samoilla nimillä saatetaan puhua eri menetelmistä ja samantapaisista menetelmistä käyttää eri nimiä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 43.) Opinnäytetyössä käytän termejä puolistrukturoitu haastattelu, strukturoitu haastattelu, kyselyhaastattelu ja teemahaastattelu. Seuraavaksi avaan kyseiset käsitteet ja kerron millaisissa merkityksissä niitä käytän. Puolistrukturoidussa haastattelussa osa näkökulmista, teemoista tai kysymyksistä on haastattelijan toimesta lyöty lukkoon. Niiden lisäksi haastattelija voi esittää muita kysymyksiä tai mahdollisesti muokata jo olemassa olevia. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47.)

Haastattelumuotona käytän puolistrukturoitua haastattelumenetelmää, jossa sovellan kyselyhaastattelua. Kyselyhaastattelussa kiinnostuksen kohteena ovat suuret aineistot ja määrällisen tiedon kerääminen. Tällä menetelmällä toteutetuissa haastatteluissa

käytetään aina valmista lomaketta. Kyselyhaastattelussa tilanne ja vuorovaikutus pyritään standardisoimaan niin, että haastateltavat toimivat jokaisessa haastattelussa yhdenmukaisella tavalla. Tarkoituksena ja tavoitteena haastatteluissa on laajan ihmisryhmän kuvaus, eivätkä kiinnostuksen kohteena näin ollen ole yksittäisen haastateltavan vastaukset sellaisinaan. (Hyvärinen ym. 2017, 66–67.) Kyselyhaastattelu sopii menetelmäksi asiakaskyselyyn erittäin hyvin, sillä tavoitteena on saada tilastollista tietoa laajan ihmisryhmän mielipiteistä ja kokemuksista. Merkittävimpinä eroina kyselyhaastatteluun ovat, etten käytä haastatteluissa lomaketta, pyrin kyselyhaastattelua vapaamuotoisempaan tilanteeseen ja tarkasteluni kohteena ovat sekä yksittäiset vastaukset että laajempi aineisto.

Sovelletun kyselyhaastattelun lisäksi käytän menetelmänä myös teemahaastattelua. Se on yleisimmin käytetty puolistrukturoitu haastattelu. Siinä haastattelija laatii etukäteen keskeisiin aiheisiin pohjautuvat teemat, joista vastaaja antaa omat kuvauksensa. Teemahaastattelun tulokset on mahdollista muuttaa tilastollisen analyysin muotoon. Haastattelumenetelmää käytetään määrällisissä tutkimuksissa silloin, kun aiheesta on vain vähän tietoa. (Vilkkä 2015, 79.) Ajatuksena on, että menetelmän avulla voidaan tutkia kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48). Se sopii näin ollen erittäin hyvin haastattelumenetelmäkseni etenkin ryhmähaastatteluun. Kysymyshaastattelu sekä teemahaastattelu sovellettuina ovat analysoitavissa niin määrällisesti kuin laadullisestikin. Kvalitatiivista eli laadullista, ja kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta yhdistelemällä voidaan tuottaa laadukkaampaa ja monipuolisempaa aineistoa kuin käyttämällä vain jompaankumpaan rajaavaa menetelmää (Hyvärinen ym. 2017, 83).

Ryhmähaastattelussa tavoitteenani on pyrkiä mahdollisimman lähelle teemahaastattelua ja sen avulla luoda keskustelua. Ryhmähaastattelun tavoitteena ei ole niinkään haastatella, vaan aikaansaada keskustelua haastateltavien välille ja saamaan heidät kommentoimaan toistensa vastauksia. Haastattelija ei itse osallistu keskusteluun, vaan pyrkii pitämään sen aiheen rajoissa ohjaamalla keskustelua kysymysten ja teemojen avulla. (Hyvärinen ym. 2017, 90; Vilkkä 2015, 81.) Ryhmähaastattelussa tavoitteena on melko vapaamuotoinen tilanne, jossa haastateltavat saavat kommentoida asioita spontaanisti ja tuottaa monipuolista tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 63). Onnistuneessa ryhmähaastattelussa asioita käsitellään useista eri näkökulmista (Hyvärinen ym. 2017, 91).

Työn tavoitteena on kerätyn aineiston tarkastelun sekä aiempien tutkimusten ja muiden lähteiden avulla perustella Poveri-hankkeen tarpeellisuutta ja auttaa heitä kehittämään toimintaansa niin, että mahdollisimman moni viittomakielinen asiakas voisi hyötyä siitä. Asiakaskyselyn avulla on mahdollista syventää asiakassuhteita ja parantaa asiakkaiden mielikuvaa hankkeesta ja sen toiminnasta. Asiakkaat arvostavat sitä, että heiltä kysytään mielipidettä. (Suomen Taloushallintoliitto ry 2019.) Henkilökohtaisena tavoitteenani on toteuttaa mahdollisimman onnistunut tutkimus Poveri-hankkeen asiakastyytyväisyydestä ja asiakkaiden mielipiteistä. Toivon, että opinnäytetyössäni voisi olla hyötyä esimerkiksi muille opiskelijoille, jotka toteuttavat haastatteluja tai asiakaskyselyn opinnäytetyössään, esimerkiksi haastattelujen suunnittelussa.

3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

3.1 Yhdenvertaisuus

Tasa-arvolla tarkoitetaan miesten ja naisten välistä tasa-arvoa, kun taas yhdenvertaisuus on laajempi käsite, joka kattaa syrjintäkiellot useammilla henkilöön liittyvillä perusteilla (Leppänen 2015, V). Tämän vuoksi käytän käsitettä yhdenvertaisuus, enkä käsitettä tasa-arvo. Yhdenvertaisuuteen liittyvät merkittävästi ihmisoikeudet. Ihmisoikeudet perustuvat ajatukseen, että kaikki ovat yhdenvertaisia (Koivurova & Pirjatanniemi 2014, 279). Yhdistyneiden kansakuntien yleismaailmallinen ihmisoikeusjulistus (1948) soveltuu kaikkiin ihmisiin. Vain kaikkein tärkeimmät oikeudet mielletään ihmisoikeuksiksi. (Koivurova & Pirjatanniemi 2014, 31–45.)

Suomessa yhdenvertaisuuden ja yhdenvertaisen toiminnan perustana on perustuslain (731/1999) yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa koskeva säännös. Perustuslain toisessa luvussa 6 § sisältää yhdenvertaisuuslausekkeen, syrjintäkiellon, sekä säännöksen sukupuolten välisestä tasa-arvosta. (Leppänen 2015, 1; Suomen perustuslaki 731/1999.) Perustuslain 6 § mukaan ketään ei saa asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, uskonnon, alkuperän, kielen, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella, ellei tälle ole hyväksyttävää perustetta (Leppänen 2015, 31; Suomen perustuslaki 731/1999). Perustuslaissa on myös kaksi säännöstä, jotka koskevat yhdenvertaisuutta työelämässä. (Leppänen 2015, 1.)

Perustuslain säännöksiä täsmentää uusi yhdenvertaisuuslaki (1325/2014), jota sovelletaan kaikkeen julkiseen ja yksityiseen toimintaan (Leppänen 2015, 2,9; Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014). Yhdenvertaisuuslain 8 § 1 momentissa on säädetty syrjinnän kiellosta iän, alkuperän, kielen, uskonnon, kansalaisuuden, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Syrjintää on muihin nähden epäsuotuisa kohtelu keskenään vertailukelpoisissa tilanteissa. Tilanteiden vertailukelpoisuus tarkoittaa, että tilanteet ovat oikeudellisesti merkityksellisten asioiden osalta rinnastettavissa toisiinsa. (Leppänen 2015, 35, 37; Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.) Yhdenvertaisuuslain 8 § mukaan syrjintä on kiellettyä myös, kun se perustuu henkilöä koskevaan oletukseen. Esimerkkinä tällaisesta tilanteesta on se, jos työnantaja jättää rekrytoimatta pätevimmän hakijan, sillä hän olettaa nimen perusteella henkilön olevan muslimi. Esimerkissä työnantaja syyllistyy oletukseen perustuvaan syrjintään uskonnon perusteella. (Leppänen 2015, 45; Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.)

Yhdenvertaisuuslain 12 § mukaan kieleen perustuva erilainen kohtelu on oikeutettua silloin, kun se perustuu työtehtävien suorittamista ja laatua koskeviin todellisiin ja ratkaiseviin vaatimuksiin (Leppänen 2015, 83). Yhdenvertaisuuslaissa käsitteellä kieli tarkoitetaan sekä kansalliskieliä (suomi ja ruotsi) että muita kieliä, kuten viittomakieltä (Hallituksen esitys 19/2014). Syrjintä kielen perusteella liittyy myös syrjintään alkuperän ja kansalaisuuden perusteella. Viittomakielen perusteella syrjiminen liittyy läheisesti syrjintään vammaisuuden perusteella. (Leppänen 2015, 83.) Lääketieteellisen määritelmän mukaan kuuro on henkilö, jolla on kuuloelinten aistivamma, joka estää puheen ymmärtämisen kuulon avulla (Kuuloliitto 2016). Lääketieteellisesti kuurous luokitellaan aistivammaksi, jonka vuoksi käytän opinnäytetyössäni materiaalina vammaisuuteen ja vammaisiin henkilöihin liittyviä teoksia. Tämä johtuu myös siitä, että työllisyyteen, työllistymiseen ja työelämän kokemuksiin liittyviä teoksia, tutkimuksia ja tilastoja on kuuroista ja kuuroudesta huomattavasti vähemmän. Lääketieteellisen määritelmän lisäksi myös lain silmissä kuurot luokitellaan vammaisiksi (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010, Laki vammaisetuksista 570/2007).

Vammaisuus ja yhdenvertaisuus työelämässä

Vammaisuudesta ja sen määritelmästä on keskusteltu paljon. Vammaisuuden määritelmiä löytyykin useampia, jolloin saatu vastaus riippuu vastaajasta. Vammaisuuden määritelmät ovat myös eri laeissa hieman erilaisia. Vammaisuus tarkoittaa henkilöllä olevia pysyviä rajoitteita toimia elinpiirissään normaalisti. Työhön liittyvissä asioissa tulee Euroopan Unionin mukaan tulkita Yhteisten Kansakuntien vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevaa yleissopimusta. Euroopan Unionin mukaan vammaisuus tarkoittaa lääkärin diagnosoiman sairauden aiheuttamaa pitkäaikaista rajoitetta ja sen aiheuttamaa tilaa, joka estää henkilön täysimääräisen ja tehokkaan osallistumien työelämään yhdenvertaisesti muiden työntekijöiden kanssa. (Leppänen 2015, 122.) Vuonna 2006 hyväksytyssä Yhdistyneiden kansakuntien vammaissopimuksessa päätettiin seuraavaan määritelmään: ”Vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa” (Koivurova & Pirjatanniemi 2014, 270). Vammaista ihmistä ei pidä, eikä voi määritellä sairaaksi, epänormaaliksi tai poikkeavaksi. Vammaisuudessa on kyse vaikeuksista osallistua yhteiskunnalliseen elämään samoilla ehdoilla kuin muut. (Koivurova & Pirjatanniemi 2014, 270.)

Vammaisiin henkilöihin kohdistuvat ennakkoluulot ja väärinkäsitykset ovat erittäin yleisiä, eivätkä ne muutu hetkessä (Koivurova & Pirjatanniemi 2014, 296). Työelämässä asenteelliset esteet ovatkin usein fyysisiä esteitä suurempia, sillä monen kohdalla vammalla ei ole juuri lainkaan merkitystä työtehtävien suorittamisessa (Ekholm & Teittinen 2014, 40, 59). Vammaiset saattavat olla jopa innostuneempia työstään kuin muut palkansaajat keskimäärin (Nevala, Kalliomäki-Levanto, Jääskeläinen, Hirvonen, Pekkarinen & Elo 2011, 38). Varauksellinen tai kielteinen suhtautuminen vammaisia henkilöitä kohtaan ei ole hyväksyttävä peruste jättää henkilöä rekrytoimatta. Työnantajan tuleeekin jo rekrytointivaiheessa selvittää, onko työntekijä vammansa puolesta työkykyinen ja pätevä haettuun tehtävään. Jos työntekijä ei ole työkykyinen kaikkiin vaadittaviin työtehtäviin, hänet voidaan jättää rekrytoimatta, eikä se ole syrjintää. (Leppänen 2015, 126–127.) Vammaisilla on samat oikeudet kuin kaikilla muillakin, mutta silti heitä on kohdeltu toisen luokan kansalaisina (Söderqvist 2015, 18).

Yhdenvertaisuuslain tarkoituksena ja tavoitteena on 1 § mukaan edistää yhdenvertaisuutta, ehkäistä syrjintää ja tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneiden oikeusturvaa. Yhdenvertaisuuden edistämällä tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla pyritään käytännössä toteuttamaan ihmisten yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuuden edistämällä tarkoitetaan myös muihin verrattuna heikommassa asemassa olevien aseman parantamista. Näiden tarkoitusten ja tavoitteiden avulla päästään kohti tosiasiallisen yhdenvertaisuuden saavuttamista. Syrjintä voi olla välitöntä tai välillistä. Yhdenvertaisuuslaki kieltää molemmat. Välillisellä syrjinnällä tarkoitetaan sitä, kun jotakuta kohdellaan epäsuotuisammin kuin muita henkilöitä samassa tilanteessa. Välillinen syrjintä tarkoittaa sitä, että jokin puolueeton säännös tai käytäntö asettaa jonkun epäedulliseen asemaan muihin verrattuna. (Leppänen 2015, 4–8.)

Yhdenvertaisuuslain tavoitteena työelämässä on ihmisten kohtelu omina itsenään työrooleissa ilman, että työn kannalta merkityksettömät asiat vaikuttaisivat heidän kohteluunsa (Leppänen 2015, 9). Yhdenvertaisuuslain mukaan työntekijöiden erilainen kohtelu on oikeutettua, jos se on tavoitteiltaan oikeutettua. Yhdenvertaisuuslain mukaan kaikilla työnantajilla on velvollisuus edistää yleistä yhdenvertaisuutta. Velvollisuuden tavoitteena on, että työpaikan menettelytavat esimerkiksi työhönotossa, tehtävien jaossa, koulutuksien saatavuudessa sekä työsuhde-eduissa ovat aidosti syrjimättömiä. Minkäänlaisia vaadittavia konkreettisia toimenpiteitä ei kuitenkaan ole määritelty. Tasa-arvolaisissa sen sijaan on tarkkaan säädetty, mitä työnantajan yleisen tasa-arvon edistämismääräyksen kuuluu. Työnantajilla, joilla on vähintään 30 työntekijää, on velvollisuus tehdä suunnitelma yhdenvertaisuuden edistämiseksi tarvittavista toimenpiteistä. (Leppänen 2015, 14–17.) Huomionarvoista on, ettei suunnitelman muodosta tai sisällöstä ole minkäänlaisia säädöksiä, toisin kuin tasa-arvolaisissa. Suunnitelman tulee sisältää muun muassa selvityksen työpaikan tasa-arvotilanteesta, erittelyn naisten ja miesten sijoittumisesta eri työtehtäviin, sekä palkkakartoitus. (Leppänen 2015, 20–25.)

Vammaisten henkilöiden työllistymisedellytysten parantamiseksi on säädetty niin sanotusta mukautusvelvollisuudesta. Sen mukaan työnantajan on tarvittaessa tehtävä kohtuullisia toimia vammaisen henkilön työhön pääsemiseksi, työssä selviämiseksi ja työuralla etenemiseksi. Kohtuullisuuden arvioinnissa huomioidaan muun muassa kustannukset ja mahdollisuudet saada tukea julkisista toimista ja varoista. (Leppänen

2015, 5.) Yhdenvertaisuuslain 15 § mukaan työnantajan on tehtävä kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa saada työtä, suoriutua työtehtävistään ja edetä työurallaan. Yleensä vammaisen henkilö pyytää itse mukautusta, jos hän kokee tarvitsevansa sellaista. Vammaisen henkilön mahdollinen mukautuksien tarve ei saa vaikuttaa työhönottopäätökseen. Mukautuksien toteutukseen on saatavilla julkisia tukia, kuten Kelan myöntämät vammais- ja tulkkauspalvelut (Leppänen 2015, 173). Yhdenvertaisuuslain 12 § mukaan vammaisuuteen perustuva erilainen kohtelu on oikeutettua, jos se perustuu työtehtävien suorittamista ja laatua koskeviin todellisiin ja ratkaiseviin vaatimuksiin (Leppänen 2015, 121). Työelämän esteettömyyden voidaan katsoa kattavan fyysisen esteettömyyden lisäksi myös kommunikation esteettömyyden. (Leppänen 2015, 167–169.)

Kun yritykset rekrytoivat työntekijöitä, he voivat vain harvoin edellyttää tiettyä alkuperää tai kansalaisuutta työnhakijalta. Joskus kansalaisuutta koskeva edellytys piilotetaan liiallisiin kielitaitovaatimuksiin. Tällainen liiallisen kielitaidon vaatiminen on välillistä syrjintää. Erittäin harvoissa tehtävissä, kuten suomen kielen opettajana, tarvitaan täydellistä suomen kielen taitoa. (Leppänen 2015, 75–76.) Työnhakijaa ei saa jättää valitsematta työhön sen vuoksi, että hänen äidinkieltensä on jokin muu kuin työssä käytettävä kieli, jos hänellä on työn edellyttämä kielitaito. Työnantajan vastuulla on vain huolehtia, että työntekijät ymmärtävät työhön, työolosuhteisiin ja työympäristöön liittyvät työturvallisuusvaatimukset. Työnantaja voi halutessaan antaa opastusta ja ohjausta työntekijälle hänen äidinkielellään. Tämä ei kuitenkaan ole pakollista. (Leppänen 2015, 84–85.)

Haastateltujen vammaisten henkilöiden kokemukset työpaikkojen yhdenvertaisuudesta olivat positiivisia, vaikkakin vammaisen työntekijä voi joutua ponnistelemaan enemmän osoittaakseen pätevyytensä. Vammaisten työntekijöiden ja työhön pyrkivien osalta yhdenvertaisuuden saavuttamiseen on vielä matkaa. Vähemmistöjen työllisyysaste ja palkkatasot mittaavat yhteiskunnallisen yhdenvertaisuuden toteutumista. (Ekholm & Teittinen 2014, 89–92.) Suhtaudumme yhä useammin positiivisesti luonnon monimuotoisuuteen ja sen tärkeyteen. Miksi emme voisi hyväksyä monimuotoisuutta myös ihmisissä? (Koivurova & Pirjatanniemi 2014, 297).

3.2 Aikaisemmat tutkimukset

Osa tutkijoista käyttää käsitettä työhönvalmennus ja osa käsitettä työvalmennus. Monien eri materiaalien määritelmienkään lukemisen jälkeen en pysty tähän määrittelemään, onko näillä käsitteillä jotain eroa, ja jos on, niin mitä. Käytän näin ollen aina lähdemateriaalissa käytettyä käsitettä. Työhönvalmennukselle ei ole yhtenäistä määritelmää, vaan sitä sovelletaan erilaisiin tilanteisiin ja siinä voi olla erilaisia tavoitteita. Tavoitteiksi on määritelty muun muassa tarvittavien ammatillisten taitojen hankkiminen, työn oppiminen käytännössä, työkyvyn ja -taitojen edistäminen, elämännäköisyyden parantuminen ja avoimille markkinoille työllistyminen. Työhönvalmennus voi olla melkein mitä tahansa vammaisille, osatyökykyisille ja pitkäaikaistyöttömille suunnattua toimintaa. (Ollikainen 2008, 53–56; Riveria 2014, 5–6.) Käytäntöjen vaihtelevuus voi tehdä työhönvalmennuksesta joustavan ja ainutkertaisen, mutta myös vaikeaselkoisen ja epämääräisen (Riveria 2014, 6). Työhönvalmennus on yleisnimike työllistymisen ja sen tukemisen ohjaukselle, jota voidaan tarjota esimerkiksi ammatillisen kuntoutuksen palveluissa (Pikkusaari 2012, 42).

Työvalmennus on ammatillisen kuntoutuksen muoto (Härkäpää 2011). Se on ammatillisen osaamisen kasvattamista ja yksilöllisen toimintakyvyn tukemista ja vahvistamista, jonka avulla asiakkaat voivat saada paremmat valmiudet opiskelua tai työmarkkinoita varten. Työvalmennus on osa sosiaalisen työllistämisen kenttää ja sen kohdeyryhmänä ovat heikossa työmarkkina-asemassa olevat henkilöt. Valmennustoiminnan avulla on mahdollista saavuttaa hyviä tuloksia työ- ja toimintakyvyn edistämiseksi. (Hyytinen & Miettinen 2012, 7; Riveria 2014, 4–5; Välimaa, Ylipaavalniemi, Pikkusaari & Hassinen 2012, 28; Härkäpää ym. 2013, 9.) ”Työvalmennuksen tärkein tavoite on vahvistaa asiakkaan ammatillista osaamista, tukea yksilöllistä toimintakykyä ja tuoda asiakkaalle oman elämän hallinnan tunnetta” (Hyytinen & Miettinen 2012, 7). Tavoitteet ovat työllistäviä, työllistymistä tukevia tai työllistymismahdollisuuksia lisääviä ja ylläpitäviä (Hyytinen & Miettinen 2012, 9; Välimaa ym. 2012, 28; Pikkusaari 2012, 9, 41). Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) määrittelee työvalmennuksen sijaan kolme muuta valmennusmuotoa: työnhakuvalmennuksen, uravalmennuksen ja työhönvalmennuksen. Työvalmennuksen voidaan kuitenkin ajatella kattavan kaikki nämä valmennusmuodot. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012; Riveria 2014, 5.)

Onnistuneen työvalmennuksen tuloksena asiakkaan työllistymismahdollisuudet kasvavat. Tulokseen pääsy vaatii mielekkäitä ja tavoitteellisia työtehtäviä, sekä yksilöllistä työ- ja toimintakyvyn vahvistamista. Työvalmennuksesta tekee toimivaa ja laadukasta yksilöllinen ohjaus, jonka avulla työvalmennuksen avulla saavutettavat tulokset paranevat. (Hyytinen & Miettinen 2012, 7.) Laadukkaan työvalmennuksen arvoja ovat: tasavertaisuus, kunnioitus, arvostus, luottamus ja tavoitteellisuus (Hyytinen & Miettinen 2012, 22–23; Pikkusaari 2012, 26). Työvalmennuksen perustana on asiakaslähtöisyys (Hyytinen & Miettinen 2012, 41; Pikkusaari 2012, 26–29). Keskustelu, samalla kielellä kommunikointi, asiakkaan kunnioitus ja ihmisarvon ymmärtäminen ovat työvalmennuksen kulmakiviä. (Hyytinen & Miettinen 2012, 41.) Samalla kielellä kommunikointi onkin Poveri-hankkeen työvalmennuksen lähtökohta ja perustelu. On eri asia mennä Työ- ja elinkeino-hallinnon työvalmennukseen tulkin kanssa, kuin saada kommunikoida työvalmentajan kanssa omalla äidinkielellään, eli suomalaisella viittomakielellä. (T. Maja, henkilökohtainen tiedonanto 18.9.2018.)

Työvalmennusasiakas on tärkein osa työvalmennusprosessia. Työvalmennus on asiakkaan tarpeiden ja valmiuksien mukaan suunniteltua, tavoitteellista työkyvyn edistämistä. (Hyytinen & Miettinen 2012, 9; Riveria 2014, 4; Välimaa ym. 2012, 28; Klem 2013; Pikkusaari 2012, 42–43.) Asiakas saa itse laatia valmentajan kanssa keskustellen tavoitteet työllistymisen edistämiseksi. Tavoitteiden tulisi kuitenkin olla saavutettavissa, joskaan niitä ei tarvitse saavuttaa kerralla. (Hyytinen & Miettinen 2012, 9, Pikkusaari 2012, 27–29.) Työvalmennus on monien asiakkaiden kohdalla pitkä prosessi. Mutta jos valmennus on riittävän rauhallista, asiakkaan motivaatio valmennukseen säilyy. Työvalmennuksessa ei voida keskittyä pelkästään työtaitoihin ja työn ohjaamiseen, vaan valmennuksessa täytyy huomioida ihminen kokonaisuutena. Työvalmennuksessa painotettavat asiat vaihtelevat asiakkaiden tarpeiden ja elämäntilanteiden mukaan (Hyytinen & Miettinen 2012, 40; Riveria 2014, 4.) Eri työhönvalmennusmuotoihin hakeutuvat asiakkaita eri elämäntilanteista. Kuitenkin jokaisen asiakasryhmän edustajalle on aina löydettävissä yksilöllisiä ohjaustapoja, jotka määrittelevät työvalmennuksen kulkua. (Härkäpää ym. 2013, 133–134; Hyytinen & Miettinen 2012, 7.) Työvalmennuksen tavoitteita ja osia voivat olla esimerkiksi työelämävalmiuksien parantaminen, työkokeilut, koulutusvaihtoehtojen selvittäminen ja/tai työllistyminen (Härkäpää 2011, Härkäpää ym. 2013, 9; Pikkusaari 2012, 43). Töiden etsimisen ja tar-

joamisen lisäksi työvalmennuksessa täytyy käyttää aikaa työkyvyn ylläpitoon (Hyytinen & Miettinen 2012, 11). Työvalmennusasiakkaat tarvitsevat usein jatkuvaa kokonaisvaltaista ja intensiivistä tukea. (Hyytinen & Miettinen 2012, 40; Kuntoutusportti 2014).

Työvalmennuksen ammattikenttä

Työvalmentajat kohtaavat työssään yhteiskunnan, työpaikkojen, työnantajien ja työtehtävien asettamia vaatimuksia, arvostuksia, asenteita ja arvoja (Pikkusaari 2012, 27). Työvalmennuksen suunnittelua ja toteutusta edistää toimiva yhteistyö eri tahojen kanssa (Hyytinen & Miettinen 2012, 40). Suomessa työhönvalmennusta tarjoavat muun muassa Kansaneläkelaitos, Työ- ja elinkeino-hallinto, työeläkelaitokset, kunnat, sekä erilaiset projektit ja kehittämishankkeet (Härkäpää ym. 2013, 10). Työvalmennusta tarjoavat pääasiassa kunnat, kaupungit, sekä erilaiset toimintakeskukset ja työllisyysyksiköt (Hyytinen & Miettinen 2012, 8). Työvalmennustoiminta voi olla sisällöltään ja laadultaan hyvin vaihtelevaa. Joskus se on vain yleistä neuvontaa, joka voi olla ajallisesti rajattua. Työvalmennuksesta on kuitenkin yleensä aina jotain hyötyä. Työvalmennuksessa kaikkein tärkeintä on työpaikkojen löytäminen. (Perttala 2017, 97.) Työvalmennuksesta hyötyvät tutkimusten ja hankkeiden raporttien mukaan muun muassa kehitysvammaiset, mielenterveyskuntoutujat, pitkäaikaistyöttömät ja maahanmuuttajat, joilla on terveydellisiä tai sosiaalisia ongelmia (Härkäpää 2011).

Härkäpään ym. (2013) tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Kansaneläkelaitoksen ja Työ- ja elinkeino-hallinnon työhönvalmennuksien nykytilaa ja kehittämistarpeita. Tutkimuksen kohteina olivat muun muassa valmennuksen määrä, laatu ja sisältö, asiakaskunnan rakenne, työllistymistulokset, sekä joukko muita mahdollisia valmennuksesta koituvia hyötyjä. Tavoitteena oli kerätä tietoa työvalmennuksesta, sen toteutuksesta ja tuloksista, sekä valmennukseen osallistuneiden kokemuksia. (Härkäpää ym. 2013, 18–19.)

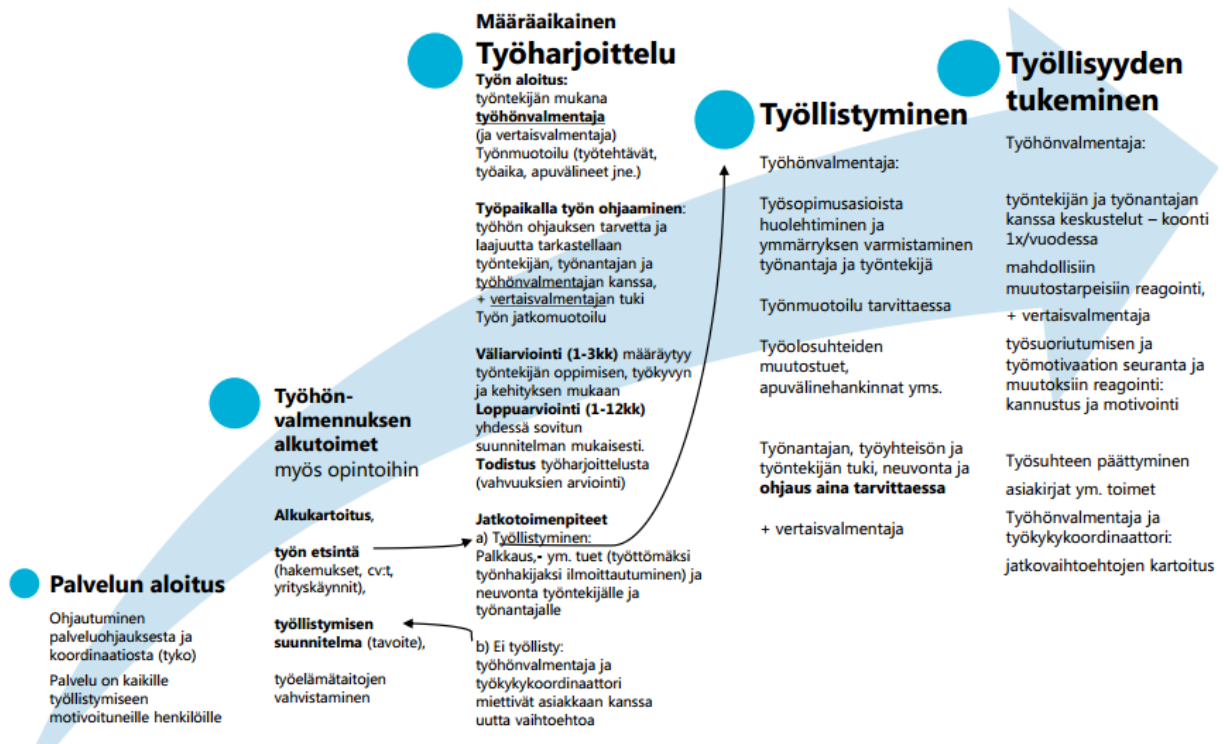
Kelan valmennukseen pääsyn ehtona on pitkäaikaiseen tai pysyvään vammaan tai sairauteen liittyvä työkyvyttömyyden uhka tai selvästi alentunut työkyky (Härkäpää ym. 2013, 83). Työ- ja elinkeino-hallinnon valmennukseen pääsyn ehtoina ovat työllistymismahdollisuuksien heikentyminen ja vaikea työllistettävyys (Härkäpää ym. 2013, 96). Kansaneläkelaitoksen tarjoaman valmennuksen kesto on enimmillään 120 valmennuspäivää, kun taas Työ- ja elinkeino-hallinnon valmennuksen kesto on enimmillään

60 valmennuspäivää (Härkäpää ym. 2013, 11). Poveri-hankkeen työvalmennukseen pääsyyn ei ole tällaisia kriteereitä, eikä valmennuksen kesto ole millään lailla rajattua. Osa asiakkaista on saattanut olla jopa kaksi vuotta työelämässä, mutta he tapaavat edelleen työvalmentajaansa. Poverin työvalmennus ei siis ole tunteihin tai kertoihin rajattua, eikä se pääty työllistymiseen. ”Työvalmennus voi jatkua ikuisesti” (T. Maja, henkilökohtainen tiedonanto 18.9.2018).

Työhönvalmennuksen jälkeen työllisyys oli kasvanut Kansaneläkelaitoksen asiakkaiden keskuudessa 6% ja Työ- ja elinkeino-hallinnon asiakkaiden keskuudessa 13% (Härkäpää ym. 2013, 41). Työllistymiset valmennusten yhteydessä olivat kuitenkin vähäisiä, kun taas valmennuksen keskeyttäneiden määrä oli suuri kaikissa valmennusmuodoissa. Tutkimustulokset osoittavatkin monia kehittämistarpeita ja ongelmakohtia. Nykymuodossa olevan työhönvalmennuksen avulla ei saavuteta haluttuja tuloksia. (Härkäpää ym. 2013, 137–142.) Näissä tutkimustuloksissa on kuitenkin otettava huomioon se, että tutkimusmateriaalit ovat vuosilta 2007–2010. Työhönvalmennuksen käytännöt ja tulokset ovat sen jälkeen saattaneet muuttua jopa merkittävästi. Tällaisesta ei kuitenkaan ole tutkimuksellista näyttöä.

Työvalmennusprosessi ja sen tavoitteet

Työvalmennuksen vaiheet voidaan kiteyttää erittäin tiiviisti seuraaviin vaiheisiin: valmennukseen ohjaus (ennen työvalmennusta), valmennuksen aikainen yksilöohjaus, sekä valmennuspalaute ja tukeminen (Hyytinen & Miettinen 2012). Seuraavassa esimerkkikuviossa (kuvio 1) on eriteltyinä mahdolliset valmennuksen vaiheet.



KUVIO 1. Työhönvalmennuksen vaiheet. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 8.)

Kuten esimerkkikuvioista (kuviot 1 ja 2) näkee, työhönvalmennus voi sisältää monenlaisia vaiheita ja tehtäviä. Työhönvalmennukseen saatetaan hakeutua eri taustoista ja eri tarpeiden vuoksi, kuten Pikkusaaren (2012) tekemä tutkimus osoittaa. Työhönvalmentajien luona käytiin muun muassa seuraavista syistä: toimintaan tutustuminen, työssäoppimiseen liittyvä ohjaus, henkilökohtaisesta ohjauksesta sopiminen, työnhakuvalmennus (työhakemuksen ja CV:n kanssa avustaminen), jatkosuunnitelmien laadinta, ohjaus henkilökohtaisessa elämäntilanteessa, jatko-opintoihin ohjaaminen ja työpäivän etsiminen. (Pikkusaari 2012, 45.)

Työhönvalmennuksessa tulisi ottaa huomioon suunnittelun ja toteutuksen aikana: sitoumus keskinäiseen avunantoon yhteistyön onnistumiseksi, päämäärä ja sen saavuttamisen arvo, tavoitteen toteutumista edistävät keinot, asiakkaan tukijoukot ja tukitoimet, mahdollisesti kohdattavat vastoinkäymiset ja niiden ratkaisuun tarvittavat varasuunnitelmat, toiminnan dokumentointi ja prosessin vaiheissa asiakkaan onnistumisen huomioiminen ja prosessin jälkeen yhteydenpidon ylläpitäminen (Pikkusaari 2012, 34–39). Seuraavassa esimerkkikuviossa (kuviot 1 ja 2) näkyy työhönvalmennuksen tavoitteita, ja keinoja näiden tavoitteiden saavuttamiseen.



KUVIO 2. Työhönvalmennusprosessin tavoitteita. (Pikkusaari 2012, 76.)

Esimerkkikuviossa (kuvio 2) työhönvalmentajien toimintatapoja ei ole tarkkaan määriteltä, vaan ne ovat yleisellä tasolla esitettyjä. Tällaiset yleiset toimintatavat kuvaavat hyvin työhönvalmennusprosessien yksilöllisyyttä. Asiakkaiden tavoitteet saattavat olla hyvinkin samankaltaisia, mutta polut niiden saavuttamiseen voivat olla täysin erilaisia ja yksilöllisiä. Työvalmennuksessa ja kaikissa muissakin ammatillisen kuntoutuksen muodoissa on tärkeää muistaa, että työllistyminen on aina yksilöllinen ja haastava prosessi. Tässä prosessissa on otettava huomioon ihmisen elämäntilanne ja kaikki muu, joka hänen tulevaisuuteensa vaikuttaa. Yleensä ei voida sanoa syytä siihen, miksi ihminen ei löydä työtä, eikä pysy työelämässä. Useasti näihin ongelmiin ei ole myöskään olemassa yhtä helppoa ratkaisua, vaan aina tarvitaan yksilöllisiä ja tuettuja työllistymispolkuja. (Pikkusaari 2012, 5.) Työvalmennus voi kuitenkin olla asiakkaalle erittäin merkittävä tekijä hänen elämässään ja sen hallinnassa. Työvalmennus on osa suurempaa kokonaisuutta. Työvalmennuksen asema ja merkitys asiakkaan elämässä näkyy hyvin esimerkkikuviossa (kuvio 3).



KUVIO 3. Työvalmennus osana suurempaa kokonaisuutta (Hyytinen & Miettinen 2012, 53)

Tuettu työllistyminen

Työhönvalmennus on ollut paljon esillä kansainvälisissä keskusteluissa. Suomalainen työhönvalmennus on lähellä tuettua työllistymistä (supported employment), joka perustuu yksilölliseen työvalmennukseen. Tällainen tuettu työllistyminen on yksi harvoista ammatillisen kuntoutuksen osa-alueista, ja sen toiminta perustuu vahvaan tutkimukselliseen näyttöön. (Härkäpää, Harkko & Lehikoinen 2013, 9.) Tuettu työllistyminen on kehitetty Yhdysvalloissa kehitysvammaisten työllistymisen tukemiseen. Tuettua työllistymistä koskevat tutkimukset ovat tieteellisesti korkeatasoisia ja tuloksellisesti hyviä. (Bond, Drake & Becker 2008.) Tuettulle työllistymiselle on olemassa laatukriteeristö, jonka mukaan toiminnassa keskitytään etsimään työtä avoimilta työmarkkinoilta, palvelun tulee olla kaikille avointa, työtä etsitään ripeällä tahdilla, asiakkaan toiveet ja valinnat ovat keskiössä, tuki on yksilöllistä, tuen kestoa ole rajattu, yhteistyö hoitavan tahon kanssa on tärkeää ja taloudellisia etuuksia koskevaa neuvontaa tulee tarjota. Näiden kriteerien mukaan suurin osa ajasta käytetään työpaikka- ja työnantajakontakteihin, sekä yksilöohjaukseen. Tällainen toiminta on tutkimusten ja kokemusten mukaan tuottanut hyviä työllistymistuloksia. (Kukla & Bond 2009.) Tuloksellisuudesta on saatu hyviä tuloksia niin Yhdysvalloissa kuin Euroopassakin (Bond ym. 2008).

Tuettu työllistäminen ei ole melko hyvistä kokeilutuloksista huolimatta vakiintunut ammatillisen kuntoutuksen malliksi Suomessa. Eri tahot ovat kuitenkin osoittaneet kiinnostusta kyseistä mallia kohtaan. (Härkäpää ym. 2013, 18.) Ulkomailla on saatu

hyviä tuloksia aikaan myös opiskelun tukemisella. Tällaista opiskeluiden tukemista tarvittaisiin myös Suomessa. (Härkäpää ym. 2013, 101.) Työhönvalmennuksesta on olemassa vain vähän seurantatietoja. Tuetun työllistymisen kokeiluhankkeet Suomessa ovat lyhyellä aikavälillä saaneet parempia työllistymistuloksia muihin ammatillisen kuntoutuksen muotoihin verrattuna. (Härkäpää ym. 2013, 17.) Tuetun työllistymisen laatuksiteereitä ja periaatteita voi soveltaa jo olemassa oleviin valmennustoimintoihin ikään kuin välivaiheena kohti tuetun työllistymisen mallia (Harkko 2015, 21). Tällaista soveltaminen näkyikin muun muassa esimerkikuvion (kuvio 1) työhönvalmennuksen vaiheissa. Ne mukailevat hyvin pitkälti tuetun työllistämisen laatuksiteeristöä.

4 KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS

4.1 Haastattelukysymykset

Mietin mahdollisia haastattelukysymyksiä huomioiden kohderyhmän, sekä työn tavoitteet. Haastattelukysymysten onnistunut muotoilu takaa sen, että haastateltavat ymmärtävät kysymykset oikein (Hyvärinen ym. 2017, 75). Haastattelukysymysten avoin muotoilu tarjoaa haastateltavalle mahdollisuuden vastata oman mielensä mukaan laajasti tai suppeasti (Hyvärinen ym. 2017, 81). Pyrkimyksenäni on käyttää mahdollisimman paljon avoimia kysymyksiä, jolloin haastateltava määrittelee itse vastauksensa tason ja laajuuden. Näin ollen en käyttänyt kysymyksiä, joihin on mahdollista vastata vain yhdellä sanalla, kuten ei, kyllä tai on. Haastattelukysymyksiä laatiessa tulee välttää kyllä/ei-kysymyksiä ja noudattaa laadullisen tutkimuksen tiedonintressiä (Vilkka 2015, 81). Täysin avoin haastattelu ei kuitenkaan olisi palvellut tarkoitustani, joten ohjasin haastatteluja valmiiden kysymysten ja teemojen avulla. Yksilöhaastattelut noudattavat yleensä aina jollain tasolla kysymys–vastaus-formaattia, jolloin haastattelijä ohjaa keskustelua (Hyvärinen ym. 2017, 90).

Kysymysten laadinnan perussääntönä on, että yhdessä haastattelukysymyksessä kysytään vain yhtä asiaa. Kysymyksissä käytettävien sanojen on oltava yksiselitteisiä. Koehaastattelujen tekeminen paljastaa ovatko kysymykset helposti ymmärrettäviä (Vilkka 2015, 83–84). Tein koehaastattelut suomen kielellä ulkopuoliselle henkilölle, jotta sain kommentteja kysymysten ymmärrettävyydestä. Mietin etukäteen melko tarkasti millä

tavalla ja mitä ilmauksia käyttäen esitän kysymykset haastatteluissa. Pyrin käyttämään mahdollisimman yksiselitteisiä ilmaisuja.

Yksinkertaisissa ja tavallisissakin ilmauksissa saattaa ilmetä epäselvyyksiä. Sanoilla ja asioilla on erilaiset merkitykset ja sivumerkitykset jokaiselle ihmiselle. Kysymysten ymmärtämiseen vaikuttavat myös haastattelijan ja haastateltavien kielelliset valmiudet ja kommunikaatiotyyli. Haastatteluissa ymmärretyksi tuleminen edellyttää usein tuttujen, tavallisten ja yksinkertaisten ilmaisujen käyttöä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 53.) Jo haastattelun ensimetreillä haastattelija saa käsityksen haastateltavan kielellisen ilmaisun tasosta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 102). Tämä on tärkeää etenkin silloin, jos haastateltavana on kuuro maahanmuuttaja. Myös hyvä kielitaito saattaa vaikuttaa negatiivisesti haastattelun kulkuun. Haastattelijan laatimat kysymykset peilaavat aina hänen käsityksiään tutkittavasta asiasta. Haastateltavat usein tunnistavat tämän ja vastaavat halutulla tavalla, jolloin tutkimusaineisto ei välttämättä vastaa tutkimusongelmaan eikä tutkimuksen tavoitteeseen. (Vilkkä 2015, 81.) Kielitaidon lisäksi haastatteluissa tulee ottaa huomioon haastateltavien iät ja taustat (Hirsjärvi & Hurme 2008, 124). Kysymyksiä esittäessä täytyy miettiä millaisia termejä voin käyttää, jotta haastateltava ymmärtää kysymyksen oikein. Termien ja ilmaisujen ymmärrykseen vaikuttavat muun muassa haastateltavan ikä ja mahdollinen kouluttamattomuus. Eri ikäiset ihmiset saattavat käyttää erilaisia viittomia samoista asioista. Minun täytyy ottaa huomioon haastateltavien ikä ja miettiä millaista kieltä he käyttävät. Kouluttamattomuus voi vaikuttaa haastatteluihin siten, että käytettävä kieli ei voi olla akateemista. Konkreettisten esimerkkien antaminen käsiteltävistä aiheista voisi olla hyvä lisä kysymyksiin. Myös työttömyys voi vaikuttaa haastatteluiden kulkuun, sillä siihen voi liittyä erittäin vahvoja tunteita.

Kysymysten suunnittelussa ja laadinnassa käytin apuna Poverin aiemmin toteuttamien asiakaskyselyiden tuloksia. Kysymyksissä oli vastausvaihtoehdot (numerot tai hymiö) ja kysymykset olivat pilkottuja ja tarkkoja. Niihin oli saatu melko hyvin vastauksia. Lomakkeiden lopussa oleviin avoimiin kysymyksiin, esimerkiksi avun saannista, työvalmennuksen hyödyistä, kehitysehdotuksista ja toiveista, ei oltu saatu kovinkaan paljon, eikä laadukkaita vastauksia. Vastaukset olivat usein yhden tai kahden sanan mittaisia ja niiden pohjalta on hyvin vaikea tulkita, oliko asiakas tyytyväinen saamaansa valmennukseen vai ei. (T. Maja, henkilökohtainen tiedonanto 18.9.2018.) Näiden tietojen pohjalta pystyin laatimaan kysymykset, joiden tuloksista Poverille olisi

hyötyä. Kysymysten tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden mielipiteitä, kokemuksia ja toiveita, jotta Poveri voisi kehittää toimintaansa ja perustella hankkeen tarpeellisuutta uuden rahoituksen saamiseksi. Haastatteluiden runkona käytetyt haastattelukysymykset ovat opinnäytetyön liitteenä (liite 1). Pohdin haastattelujen onnistumista luvuissa 5.1 Haastatteluista saadut materiaalit ja 6 Pohdinta.

4.2 Haastattelut

Haastatteluiden toteutus alkoi kysymysten laadinnan jälkeen haastateltavien määrän valinnasta. Hirsjärvi ja Hurme esittävät teoksessaan haastateltavien määrästä seuraavan näkökulman: ”Haastattele niin montaa henkilöä kuin on välttämätöntä, jotta saat tarvitsemasi tiedon” (Hirsjärvi & Hurme 2008, 58). Tutkimuksessani tällaista näkökulmaa ei kuitenkaan voi hyödyntää, sillä kyseessä on asiakaskysely ja on erittäin haastavaa vastata kysymykseen: Milloin tietoa on saatu tarpeeksi? En rajannut tarkkaan lukuun haastateltavien määrää, vaan ikään kuin ohitin tämän vaiheen ja siirryin suoraan yhteydenottovaiheeseen. Haastateltavat valitaan usein siten, että he edustavat haluttua ryhmää. Tutkimuksen tarkoitus määrää tällaisen ryhmittymän. Haasteena on usein yhteyden saanti ryhmän edustajiin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 83.) Tarkoituksena ei ollut ottaa yhteyttä henkilökohtaisesti keneenkään, vaan kuvasin videon, jossa kerron kuka olen, mitä halusin selvittää ja miksi, ja pyysin ihmisiä mukaan haastatteluihin. Video julkaistiin tilaajan Facebook sivuilla. Yhteydenottoja ei tullut, joten päätimme vaihtaa taktiikkaa. Työvalmentajat kyselivät suoraan asiakkailtaan, jos he halusivat tulla haastateltaviksi. Tällä tavoin saimme houkuteltua heidät mukaan.

Seuraava askel oli miettiä haastattelujen toteutusta ja kulkua. Suoritin kaksi yksilöhaastattelua videoyhteydellä käyttäen Zoom-nimistä sovellusta, joka on tarkoitettu etäkokouskäyttöön. Se soveltui haastatteluihini hyvin, sillä kuvanlaatu on hyvä, tallentaminen mahdollista ja haastateltavan oli helppo osallistua linkin kautta. Haastatteluiden tallennus on välttämätöntä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 75). Haastattelujen tallentaminen edellyttää haastateltavien suostumusta (Vilkkä 2015, 80). Zoomissa tallennettuihin videotallenteisiin on helppo palata, mikäli haluaa tarkastella haastattelua uudestaan. Kahden yksilöhaastattelun lisäksi pidin myös yhden ryhmähaastattelun, jossa oli paikalla viisi henkilöä. Kaiken kaikkiaan haastateltavia oli siis seitsemän. Ryhmähaastattelutilannetta en videoinut. Tilanne olisi häiriintynyt siitä, että kamerat olisi

pystytetty. Haastateltavat olivat siinä vaiheessa istuneet samassa tilassa jo monta tuntia, olivat melko levottomia ja olisivat halunneet jo lähteä, joten tein siinä hetkessä valinnan, että lähdin suoraan tekemään haastattelua, ilman kuvausta. Haastateltavat olivat jo sen verran kärsimättömiä, etten ehtinyt avata tietokonetta, kun he olivat jo aloittamassa haastattelua. Poimin ryhmähaastattelusta parhaani mukaan heidän kertomiin asioita kirjoittaen ne ylös samanaikaisesti kuin he asioita kertoivat. Pohdin tätä valintaa myöhemmin luvussa 5.1 Haastatteluista saadut materiaalit.

Ennen haastatteluja pohdin niiden kulkua ja tilanteen sujuvuutta, sekä sitä, mitkä kaikki asiat niihin vaikuttavat. Eleet, ilmeet ja asennot, eli ei-kielellinen viestintä, kertoo muun muassa jännityksestä. Oma asentomme vaikuttaa myös haastateltavien käyttäytymiseen. Tietynlaiset asennot, kuten haastateltavaa kohti kumartuminen ja katsekontaktin säilyttäminen viestivät mielenkiinnosta vastausta kohtaan. Katsekontaktin lisäksi nyökkäys on erittäin keskeinen keino vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 119–120.) Hyvä haastattelija ymmärtää nopeasti vastauksien merkitykset, sekä huomaa ja osaa käyttää sen myötä aukeavia uusia suuntia (Hirsjärvi & Hurme 2008, 102). Haastattelijan tulee olla joustava. Haastattelijan esittämät lisäkysymykset luovat vuorovaikutuksellisuutta ja parantavat vastausten laajuutta ja kattavuutta (Hyvärinen ym. 2017, 81). Hypoteettiset kysymykset, joista haastateltavilla ei ole kokemusta, johtavat usein epätasomaisiin ja aiheeseen kuulumattomiin vastauksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 102). Haastatteluissa täytyy kuitenkin kysyä kehitysehdotuksia Poveri-hankkeelle. Tämä on asiakkaiden kokemuksiin perustuva, mutta hypoteettinen kysymys. Uskon kuitenkin saavani siihen vastauksia, sillä kysymys koskee sitä, mitä he esimerkiksi haluaisivat tehdä tulevaisuudessa Poveri-hankkeessa. Mikäli haastattelu ei onnistu, voi syy olla niin haastattelijassa kuin haastateltavassakin. Haastattelijan yleisin virhe on tilannetajun puute. Haastattelija seuraa orjallisesti valmiita kysymyksiä tai teemoja ja esittää niitä, eikä huomioi tai kuuntele vastauksia. Tottumattomat haastattelijat usein myös pelkäävät hiljaisuutta, eivätkä näin ollen anna haastateltavalle aikaa miettiä vastaustaan. Haastateltava sen sijaan saattaa vastata epämääräisesti ja mitään sanomattomasti esimerkiksi ”en tiedä”. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 124.)

Mikäli kyseessä on ryhmähaastattelu, puhuu haastattelija kaikille haastateltaville yhtä aikaa, mutta suuntaa myös välillä kysymyksiä yksittäisille ryhmän jäsenille. Joskus

ryhmätutkimuksessa ei olla kiinnostuneita yksittäisten ihmisten ajatuksista vaan ryhmän kollektiivisesta näkemyksestä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61.) Tarkoitukseni on kerätä asiakaspalautetta, jolloin molemmat, sekä yksilön näkemys että kollektiivinen näkemys ovat tärkeitä. Ongelmana ryhmähaastattelussa voi kuitenkin olla keskustelun hajanaisuus ja varovaisuus. Tällöin haastateltavien välille ei synny toivottua ajatustenvaihtoa ja keskustelua. Voi myös olla, että joitain näkökantoja ja mielipiteitä jätetään tarkoituksellisesti ilmaisematta. Myös ryhmäpaine saattaa vaikuttaa tilanteessa esitettyihin mielipiteisiin, varsinkin jos haastateltavat eivät ole varmoja, millaiset mielipiteet ovat hyväksyttäviä. (Hyvärinen ym. 2017, 91–92.) Ryhmähaastattelussa on yleensä helpompi saada vastauksia ja mielipiteitä ujoilta ihmisiltä. On kuitenkin tärkeää muistaa, etteivät kaikki kuitenkaan pidä ryhmähaastattelutilanteista. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 63.) Tämän olen ottanut huomioon siten, että tarjolla on mahdollisuus osallistua ryhmä- tai yksilöhaastatteluun.

5 HAASTATTELUMATERIAALIT

Aloitin haastattelumateriaalien käsittelyn katsomalla haastattelujen videotallenteet. Katsoin videot useampaan kertaan, minkä jälkeen poimin niistä kysymyksiin vastaavat kommentit. Haastattelut olivat melko vapaamuotoisia, joten kaikki kommentit eivät ole tavoitteiden kannalta olennaisia. Toteuttamastani ryhmähaastattelusta ei ole videotallennetta, kuten kerroin luvussa 4.2 Haastattelut. Se, ettei ryhmähaastattelusta ole videotallennetta, vaikutti merkittävästi haastattelumateriaalien läpikäyntiin. Olin haastattelun aikana poiminut mielestäni kaikki tavoitteiden kannalta relevantit kommentit, eikä mikään haastattelussa esiin tullut, kysymyksiin vastaavaa kommentti mielestäni jäänyt kirjoittamatta. Tutkimuskysymysten ja tavoitteiden kannalta relevanttien vastausten poimimisen jälkeen ryhdyin tekemään niistä koostetta Poverille.

5.1 Haastatteluista saadut tulokset

Koostin poimimani vastaukset ja kommentit yhdeksi tiedostoksi, josta ryhdyin hahmottelemaan kokonaisuuksia ja asioiden välisiä yhteyksiä, jotta saisin tehtyä mahdollisimman selkeän ja rakenteeltaan loogisen palautekoosteen, josta Poverille olisi hyötyä. Poverille oli tärkeää saada palautetta siitä, onko työvalmennus ollut hyvää ja toimivaa, onko siitä ollut hyötyä, mitä on opittu, mitkä ovat olleet hyviä/mukavia/hyö-

dyllisiä asioita, mihin ei ole oltu tyytyväisiä, mihin haluttaisiin muutoksia, sekä millaisia toiveita tai ehdotuksia asiakkailla on (T. Maja, henkilökohtainen tiedonanto 18.9.2018).

Päädyin tekemään koosteen rakenteesta neliosaisen. Ensimmäisessä kappaleessa kerron asiakkaiden yleisestä mielipiteestä, sekä tarkemmin eriteltynä asioista, joista he ovat pitäneet. Mainitsen myös sen, että osa haastateltavista oli ollut vain vähän aikaa mukana Poverin toiminnassa, joten he eivät osanneet vastata suurimpaan osaan kysymyksistä. Toisessa kappaleessa nostan esille asiakkaiden mielipiteitä nimenomaan viittomakielisestä työvalmennuksesta, eli asioita, jotka liittyvät siihen, että asiakkaat saavat työvalmennusta omalla äidinkielellään, suomalaisella viittomakielellä. Kolmannen lukuun olen koostanut palautetta valmennuksen yksilöllisyydestä ja työvalmentajista, sekä heidän toiminnastaan. Neljännessä eli viimeisessä kappaleessa kerron niin sanotun vapaa sana -osion kommentteja, sekä asiakkaiden toiveita. Kerron huomiona myös sen, ettei asiakkaille ollut täysin selvää millaiset asiat kuuluvat Poverin toimintaan. Neljännessä luvussa olen myös siteerannut muutamia asiakkaiden kommentteja. Palautekooste on kokonaisuudessaan opinnäytetyön liitteenä (liite 2).

5.2 Kehitysehdotukset

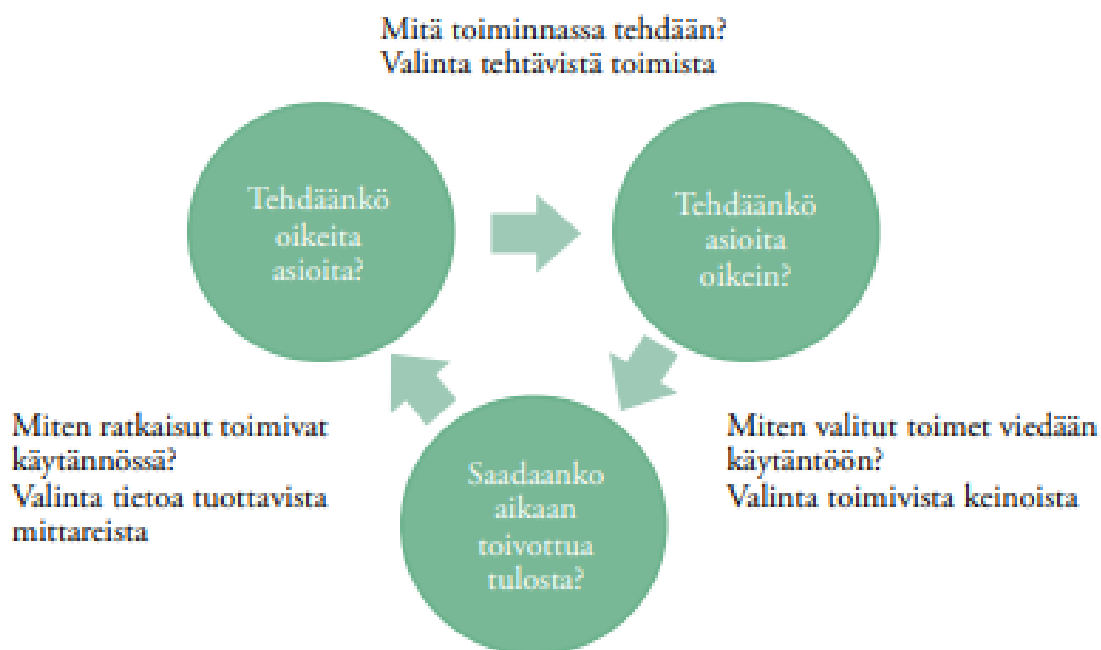
Löysin muutamia tutkimuksia työhönvalmennuksesta, joissa esiteltiin myös asiakaskyselyiden vastauksia ja tuloksia, sekä pohdittiin työhönvalmennuksen kehittämistä. Tällaisia olivat Hyytisen ja Miettisen (2012) ja Härkäpään ynnä muiden (2013) tutkimukset. Niissä esitellyissä vastauksissa tyytyväisyys työvalmennukseen on ollut huomattavasti huonompaa kuin Poverilla. Vastauksissa myös toivottiin paljon sellaisia asioita, joita Poverin toiminnassa on koko ajan tehty. (T. Maja, henkilökohtainen tiedonanto 18.9.2018.) Tällaisia asioita olivat muun muassa useammat tapaamiset valmentajan kanssa (niitä koettiin olevan liian vähän), valmentajien läsnäolo ja tuki työpaikoilla, yksilöllisyys ja valmennuksen ja tuen jatkuminen työllistymisen jälkeen (Hyytinen & Miettinen 2012, 34; Härkäpää ym. 2013, 59–62).

Tekemissäni haastatteluissa ei noussut esiin kuin yksi kehitysehdotus: Poverin toiminnan pitäisi olla valtakunnallista, koko Suomen kattavaa. Tällä hetkellä työvalmennusta on vain Helsingissä, Hämeenlinnassa ja Jyväskylässä (T. Maja, henkilökohtainen tiedonanto 17.3.2019). Tällöin suuri osa Suomesta jää palveluiden saavuttamattomiin. Mikäli rahoitus antaa myöden, olisi hyvä, jos Poverin toimintaa saataisiin laajennettua

myös Pohjois-Suomen alueelle. Liitteenä oleva palautekooste (liite 2) ja sen pohjana toimineet haastattelut ovat tehty vuonna 2018, jonka vuoksi koosteessa mainitaan neljä Poverin toimipistettä nykyisen kolmen sijaan.

Asiakkaiden palautteen perusteella Poverin toiminta on hyvää, tarkoitusta vastaavaa ja hyödyllistä. Saadun palautteen perusteella en pysty koostamaan useampia kehitysehdotuksia, toiminnan laajentamisen lisäksi. Haluan kuitenkin antaa Poverille jonkinlaisia eväitä toiminnan kehittämiseen, joten poimin muutamista lähteistä työvalmennuksen kehitykseen liittyviä asioita ja kehitysehdotuksia. Yksi teoksissa esille nousut asia on työvalmennuksen arviointi. Työvalmennusta ja sen eri osa-alueita (suunnittelua, prosessia ja arviointia) tulisi koko ajan arvioida. Tällainen arviointi tulisi toteuttaa systemaattisesti. Käytännön toimintaa tulisi kuvata, työvalmennuksen toteutusta ja tuloksia tulisi seurata ja peilata saatuja tuloksia työvalmennukselle asetettuihin tavoitteisiin. Työvalmennusta ja sen tuloksia tulisi arvioida luotettavan empiirisen, asiakkaiden kokemukseen perustuvan aineiston avulla. (Harkko 2015, 20; Härkäpää 2011.)

Ehdotankin, mikäli resurssien kannalta on mahdollista, että Poveri tekisi säännöllisesti lomakekyselyitä, joista saataisiin määrällistä tietoa, ja ryhmä- tai henkilöhaastatteluja, joista saataisiin sisällöltään syvempää laadullista tietoa valmennuksesta. Tässä nousee kuitenkin haasteeksi se, kuka haastattelut toteuttaisi, sillä se ei tietenkään voi olla työvalmentaja, sillä se vaikuttaisi asiakkaiden vastauksiin. Poverin kannattaisi tehdä esimerkiksi tiettyinä vuosina työvalmennuksessa mukana olleille kysely, jolla saataisiin tietoa Poverin toiminnan vaikutuksista ja tuloksista. Kuinka moni asiakkaista on esimerkiksi työllistynyt tai päässyt opiskelemaan. Poverin tulisi pitää kirjaa työvalmennuksen suunnittelusta, toiminnasta ja tuloksista. Näiden tietojen avulla he voisivat miettiä toimintaansa sekä sen tehokkuutta ja tuloksia, ja kehittää toimintaansa mahdollisimman toimivaksi ja asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Härkäpää (2011) toteaaakin ”Ei siis riitä, että tiedetään mitä pitäisi tehdä, pitää tietää myös miten se tehdään: mitkä ovat onnistuneen toiminnan edellytykset”. Työvalmennuksen seurannan ja arvioinnin apuna voi käyttää seuraavan esimerkkikuvion (kuvio 4) kysymyksiä.



KUVIO 4. Apukysymyksiä työhönvalmennuksen seurantaan ja arviointiin (Pikkusaari 2012, 107)

Keräämiäni asiakaspalautteiden ja lukemiäni tutkimusten pohjalta esitän Poverille kolme kehitysehdotusta.

1. Toiminnan laajentaminen koko Suomen laajuiseksi
2. Asiakaskyselyiden säännöllinen toteutus (lomakekyselyt ja haastattelut)
3. Toiminnan tulosten seuraaminen (dokumentointi ja kyselyt)

6 POHDINTA

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli toteuttaa asiakaskysely Poverin toiminnasta, koostaa kyselystä saatu palaute ja luoda niiden perusteella kehitysehdotuksia Poverille. Yksilö- ja ryhmähaastatteluina toteutetun kyselyn vastauksista tehty palautekooste on opinnäytetyön liitteenä (liite 2). Keräämiäni palautteiden ja teoreettisen viitekehyksen pohjalta loin Poverille kolme kehitysehdotusta. Näin ollen työni tarkoitukset täyttyivät. Ensimmäinen tutkimuskysymykseni koski asiakkaiden mielipiteitä Poverista. Toteuttamieni haastatteluiden perusteella asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä Poverin työvalmennukseen ja kyselyn tulokset olivat näin ollen todella hyvät. Tämä poikkeaa hieman työ- ja työhönvalmennus toimintaa tutkivien selvitysten tuloksista (ks. 5.3). Toisena

tutkimuskysymyksenä oli Poverin toiminnan kehittäminen. Onnistuin asiakaspalautteita ja teoreettista viitekehystä yhdistelemällä luomaan Poverille kolme kehitysehdotusta (ks. 5.3), joiden avulla Poveri voi kehittää toimintaansa. Kolmantena tutkimuskysymyksenäni oli, miten Poveri voi hyödyntää asiakaskyselyn tuloksia. Poveri käytti vuosittaisessa jatkorahoitushakemuksessaan tekemääni palautekoostetta (liite 2) yhtenä toimintansa tärkeyden ja tarpeellisuuden perusteluna (T. Maja, henkilökohtainen tiedonanto 1.12.2018). Opinnäytetyöni tavoitteena olikin perustella Poverin tarpeellisuutta ja auttaa heitä kehittämään toimintaansa. Tavoite Poverin toiminnan tarpeellisuuden perustelusta on toteutunut ja toivonkin, että heille olisi hyötyä myös laatimistani kehitysehdotuksista (ks. 5.3).

Henkilökohtaisena tavoitteenani oli toteuttaa mahdollisimman onnistunut tutkimus asiakastyytyväisyydestä, niin että siitä olisi Poverin lisäksi hyötyä esimerkiksi muille opiskelijoille, jotka toteuttavat asiakaskyselyjä. Asiakaskyselyni toteutus oli onnistunut, lukuun ottamatta sitä, että ryhmähaastattelusta ei ollut videotallennetta. Haastattelujen ynnä muiden aineistojen tallennus on erittäin tärkeää aineistojen tarkastelun ja luotettavuuden kannalta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 75).

Tutkimusmenetelmänä haastattelujen heikkoutena on niiden määrän rajallisuus. Tiettyjen puitteiden sisällä yksi henkilö ei voi tehdä kovin montaa haastattelua. Lomakkekselyn tai jonkin muun menetelmän avulla saataisiin määrällisesti laajempaa tietoa. Tällöin tuloksia voitaisiin analysoida sekä laadullisesti että määrällisesti, mikä lisää tuloksien monipuolisuutta, laadukkuutta ja luotettavuutta (Hyvärinen ym. 2017, 83). Viittomakielisten asiakkaiden kohdalla lomakemuotoiset kyselyt eivät ole tuottaneet avoimien kysymysten (palaute, toiveet ym.) osalta haluttuja tuloksia (T. Maja, henkilökohtainen tiedonanto 18.9.2018). Kenties mahdollisuutena olisi toteuttaa useampia ryhmähaastatteluita. Ryhmähaastatteluissakin on kuitenkin aina omat haasteensa (ks. 4.2). Ennen virallisia haastatteluja tein koehaastatteluja suomeksi ulkopuoliselle henkilölle. Kyseessä on kuitenkin kaksi kovin erilaista kieltä (suomi ja suomalainen viittomakieli) ja kulttuuria, joten optimaalista olisi ollut toteuttaa myös koehaastattelut viittomakielellä. Haastattelujen aikataulu oli kuitenkin hyvin nopea, joten en ehtinyt järjestää viittomakielisiä koehaastatteluja.

Ryhmähaastattelutilannetta ei videoitu (ks. 5.1), vaan kirjoitin haastateltavien kommentit muistiin. Haastattelun aikana en ajatellut sitä, etten kommentteja kirjoittaessani ehdi kirjoittaa, kuka kommentin viittaa. Asiasisällön kannalta sillä ei ole minkäänlaista merkitystä, mutta mikäli olisin halunnut analysoida vastauksia ja tyytyväisyyttä esimerkiksi asiakkaiden sukupuolen, iän tai sen hetkisen elämäntilanteen (työtön, työkokeilussa, opiskelija ym.) mukaan. Haastatteluiden tavoitteena oli kuitenkin saada asiakkailta palautetta Poverin toiminnasta ja kehitysehdotuksia toiminnan parantamiseksi. Tällöin keskeisintä on vastauksien sisältö, eikä se, kuka kommentoi mitään. Opinnäytetyöni toteutuksen kannalta olisi kuitenkin ollut mielenkiintoista nähdä vastauksien mahdollista jakautumista eri tekijöiden mukaan. Tämän virheeni vuoksi en voi analysoida vastauksia, sillä vastausten sisällön analysointi ei ole tarkoituksenmukaista, kun tavoitteena on palautteen kerääminen. Tällöin palautetta ei tule analysoida, vaan se täytyisi esittää mahdollisimman uskollisesti alkuperäiselle vastaukselle. Mikäli tulevaisuudessa teen tutkimuksia, projekteja tai muita vastaavia, huolehdin, että kaikki haastattelut nauhoitetaan, jotta niihin voi palata myöhemmin ja tarkastella muutakin kuin sisältöä, sillä ilmeet, eleet, sukupuoli, ikä ynnä muut tekijät voivat olla tärkeitä tavoitteen kannalta.

Opinnäytetyöni tuo Poverille tarkempaa tietoa heidän asiakkaidensa mielipiteistä, kokemuksista ja toiveista ja mahdollisesti myös auttaa heitä kehittämään toimintaansa. Kenties myös muut työvalmennusta tarjoavat tahot voisivat hyötyä tuloksista, siten, että he ryhtyisivät käyttämään samoja toimintamalleja kuin Poveri. Toteuttamani asiakaskysely on täysin toistettavissa, mutta sen tulokset saattaisivat olla erilaiset riippuen asiakkaista, jotka päätyvät osaksi otantaa, tai kenties asiakaskyselyni tulokset olisivatkin yleistettävissä koskemaan koko Poverin asiakaskuntaa.

Opinnäytetyön aiheeseen liittyvinä jatkotutkimuksina voisi tutkia sitä, miten Poverin toiminta on vaikuttanut asiakkaiden työtilanteeseen. Toinen mielenkiintoinen tutkimuskohde voisi syntyä Poverin ja muiden työvalmennusta tarjoavien tahojen toiminnasta ja tuloksista.

LÄHTEET

Bond, Gary R. & Drake, Robert E. & Becker, Deborah R. 2008. An update on randomized controlled trials of evidence-based supported employment. *Psychiatric Rehabilitation Journal* (31) 4/2008, 280–290. Washington: American Psychological Association.

Ekholm, Elina & Teittinen, Antti 2014. Vammaiset nuoret ja työntekijäkansalaisuus. Osallistumisen esteitä ja edellytyksiä. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 133. Tampere: Kelan tutkimusosasto.

Hallituksen esitys 19/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle yhdenvertaisuuslaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Helsinki: Oikeusministeriö. Viitattu 21.4.2019. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140019>.

Harkko, Jaakko 2015. ”Että nämä ihmiset joilla työpanos annettavana, sais sitä antaa. Että eivät olisi palveluiden kohde”. Kit-projekti toimintaympäristökartoituksen tulokset. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry. Viitattu 21.4.2019. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/kit-projekti-toimintaymparistokartoituksen-tulokset.pdf>.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sarjavaara, Paula 2010. Tutki ja kirjoita. 15.–16. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvuori, Johanna (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Hyytinen, Outi & Miettinen, Kirsi 2012. Työvalmennuksen laatukäsikirja 2012. Punainen Talo -hanke. Työvalmennuksen laatuhanke. Jyväskylä: Sovatek-säätiö. Viitattu 21.4.2019. https://www.jamk.fi/globalassets/tutkimus-ja-kehitys--research-and-development/tki-projektien-lohkot-ja-tiedostot/kevat/aineistot/36337_tyovalmennuksen_laatuksikirjanRaportti_2012.pdf.

Härkäpää, Kristiina 2011. Työhönvalmennuksesta näyttöön perustuvaan työvalmennukseen. Helsinki: Kuntoutussäätiö, Lapin yliopisto. Viitattu 21.4.2019. https://kuntoutusportti.fi/files/attachments/k_paivat_2011/14.00_-_kristiina_harkapaa.pdf.

Härkäpää, Kristiina & Harkko, Jaakko & Lehikoinen, Tuula 2013. Työhönvalmennus ja sen kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 128. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Kilpeläinen, Ilkka 2017. Yle Uutiset viittomakielellä. Viittomakielinen työvalmennus auttaa kuuroja työnhaussa. Helsinki: Yleisradio Oy. Viitattu 21.4.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-9519859>.

Kilpeläinen, Ilkka & Salokorpi, Jussi 2012. Kuurojen työttömyys moninkertainen muuhun väestöön verrattuna. Helsinki: Yleisradio Oy. Viitattu 21.4.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-6281071>.

Klem, Simo 2013. Työllistymistä tukeva toiminta, työtoiminta ja työhönvalmennus. Kuntakartoitus 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:23.

Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 21.4.2019. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74475/RAP_2013_23_Kuntakartoi-tus_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Koivurova, Timo & Pirjatanniemi, Elina (toim.) 2014. Ihmisoikeuksien käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Kukla, Marina & Bond, Gary R. 2009. The working alliance and employment outcomes for people with severe mental illness enrolled in vocational programs. *Rehabilitation Psychology* (54) 2/2009, 157–163.

Kuntoutusportti 2014. Poveri : Kuurojen ja kuurosokeiden työllistymisen tukeminen verkostoyhteistyön avulla (2013-2016). Helsinki: Kuntoutusportti. Viitattu 21.4.2019. <https://kuntoutusportti.fi/tietokanta/poveri-kuurojen-ja-kuurosokeiden-tyollistymisen-tukeminen-verkostoyhteistyon-avulla-2013-2016/>.

Kuuloliitto 2016. Kuurous – Ei pelkkä kuuloaistin vamma. Helsinki: Kuuloliitto ry. Viitattu 21.4.2019. <http://kuulonhuoltoliitto.fi/uutiset/kuurous-ei-pelkka-kuuloaistin-vaamma/>.

Kuurojen Liitto 2015. Neuvottelupäivät päätökseen – kuurot pystyy mihin vaan! Helsinki: Kuurojen Liitto. Viitattu 21.4.2019. <https://www.kuurojenliitto.fi/fi/ajankoh-taista/uutiset/neuvottelupaivat-paatokseen-kuurot-pystyy-mihin-vaan>.

Kuurojen Liitto 2019a. Työasiamiehet. Helsinki: Kuurojen Liitto. Viitattu 21.4.2018. <https://www.kuurojenliitto.fi/fi/content/tyoasiamiehet>.

Kuurojen Liitto 2019b. Vuoden viittomakieliteko -tunnuspalkinto. Helsinki: Kuurojen Liitto. Viitattu 21.4.2019. <https://www.kuurojenliitto.fi/fi/vuoden-viittomakieliteko-tunnustuspalkinto>.

Kuurojen Palvelusäätiö sr a. Säätiö. Helsinki: Kuurojen Palvelusäätiö sr. Viitattu 21.4.2019. <https://kpsaatio.fi/kuurojen-palvelusaatio-sr/>.

Kuurojen Palvelusäätiö sr b. Työ ja toiminta. POVERI – viittomakielinen työvalmennus ja viittomakielisten työelämäosallisuuden tukeminen. Helsinki: Kuurojen Palvelusäätiö sr. Viitattu 21.4.2019. <https://kpsaatio.fi/tyo-ja-toiminta/poveri-viittomakielista-tyovalmennusta/>.

Laine, Liisa 2006. Joka neljäs kuuro on työtön. Oulu: Kaleva. Viitattu 21.4.2019. <https://www.kaleva.fi/uutiset/oulu/joka-neljas-kuuro-on-tyoton/61812/>.

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 21.4.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6voima-%20ja%20yrityspalvelu>.

Laki vammaisetuuksista 570/2007. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 21.4.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070570?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=vammaisen%25>.

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 21.4.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20vammaisten%20henkil%C3%B6iden>.

- Leppänen, Katja 2015. Yhdenvertaisuus työelämässä. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Leppänen, Teemu 2018. Kuurot kohtaavat ennakkoluuloja työnhaussa. Lahti: Etelä-Suomen Sanomat.
- Nevala, Nina & Kalliomäki-Levanto, Tiina & Jääskeläinen, Kirsi & Hirvonen, Maria & Pekkarinen, Anneli & Elo, Jyrki 2011. Työn sisältö ja työolosuhteiden mukauttaminen avoimilla työmarkkinoilla toimivilla vammaisilla ja pitkäaikaissairailta. Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu 21.4.2019. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134965/Ty%C3%B6n%20sis%C3%A4lt%C3%B6%20ja%20ty%C3%B6olosuhteiden%20mukauttaminen%20avoimilla%20ty%C3%B6markkinoilla%20toimivilla%20vammaisilla%20ja%20pitk%C3%A4aikaissairailta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ollikainen, Anne-Mari 2008. Elinkautinen valmentautuminen ja työhönvalmennus. Työpoliittinen aikakauskirja (51) 2/2008, 53-56. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Parikka, Valtteri 2019. Työnantajat hyljeksivät Tomas Vaaralaa ja ratkaisevalla hetkellä vietiin tulkitkin – Nyt kuuro sähköinsinööri palkitaan teoistaan. Helsinki: Helsingin Sanomat. Viitattu 21.4.2019. <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000005998431.html>.
- Perttala, Tero 2017. Ajantasainen opas työnhakuun 2.0. 3. painos. Helsinki: Nuorisotakuu ry.
- Pikkusaari, Suvi 2012. Työ(hön)valmennus on taitolaji. KoutsiHäme-projekti. Turun Kiipulasäätiö. Viitattu 21.4.2019. https://www.vates.fi/media/julkaisut_kirjat/tyohonvalmennus_on_taitolaji_2012.pdf.
- Riveria 2014. Työvalmennus. Ymmärtävän kohtaamisen mahdollisuus. Joensuu: Riveria. Viitattu 21.4.2019. https://issuu.com/pkky/docs/ty_valmennus_opas_sisus_valmis_201.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2018. Näyttöön perustuva työvalmennus ja tuettu työ vammaispalveluissa. Toimintamalli osallisuuteen ja työllistymiseen. Pähee Ote – Työtoiminnoista töihin. Pähee Ote -hanke. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 21.4.2019. <https://www.innokyla.fi/documents/4063418/446d2a2c-b3ee-4998-b17c-ebd5f4bd68a1>.
- Suomen perustuslaki 731/1999. Helsinki: Oikeusministeriö. Viitattu 21.4.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki>.
- Suomen Taloushallintoliitto ry 2019. Asiakkaan perustiedot ja asiakkaan kanssa toimiminen. Asiakaskokemus tilitoimistossa – kysy asiakkailtasi itse tai käytä liiton palvelua. Helsinki: Suomen Taloushallintoliitto ry. Viitattu 21.4.2019. <https://taloushallintoliitto.fi/laatu-tyokalut/tal-laatutyokalut-ja-ohjeet-tilitoimistolle/asiakkaan-perustiedot-ja-asiakkaan-kanssa>.
- SurveyMonkey 2019. Kyselytutkimuksen perusteet. Ohjeita kyselytutkimuksen laatimisen jokaiseen vaiheeseen. Kalifornia: SurveyMonkey. Viitattu 21.4.2019. <https://fi.surveymonkey.com/mp/survey-guidelines/>.
- Söderqvist, Petra (toim.) 2015. UNCRPD Implementation in Europe - A Deaf Perspective. Article 33: National Implementation and Monitoring. Brussel: European Union of the Deaf.

Tilastokeskus 2019. Menetelmäesitteet. Kvalitatiivinen tutkimus. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 21.4.2019. https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html.

United Nations 1948. The Universal Declaration of Human Rights. Paris: United Nations. Viitattu 21.4.2019. https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/eng.pdf.

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Välimaa, Anne & Ylipaavalniemi, Pasi & Pikkusaari, Suvi & Hassinen, Markku 2012. Sosiaalisen työllistämisen toimiala. Palveluilla tasa-arvoa työllisyyteen. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys ry, VATES-säätiö. Viitattu 21.4.2019. https://www.vates.fi/media/julkaisut_kirjat/sosiaalisen-tyollistamisen-toimiala-palveluilla-tasa-arvoa-tyollisyyteen.pdf.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Helsinki: Oikeusministeriö. Viitattu 21.4.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141325?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=yhdenvertaisuuslaki>.

LIITTEET

LIITE 1: Haastattelujen runkona käytetyt kysymykset

Mitä teet nyt? Opiskeletko, oletko töissä, työttömänä, työkokeilussa?

- Onko Poverilla ollut vaikutusta tilanteeseen?
- 1. Jos ajattelette Poveria, mitä asioita tulee mieleen?
- 2. Mitä mieltä olet Poverin työvalmennuksesta? Oletko siihen tyytyväinen?
- 3. Mitä hyvää työvalmennuksessa on ollut? Mitä olet oppinut?
- 4. Mitä huonoa/kehitettävää työvalmennuksessa on ollut? Mistä et ole pitänyt?
- 5. Mitä haluaisit työvalmennuksessa oppia/tehdä?
- 6. Olivatko valmentajat mukavia, oliko heille helppo jutella ja pyytää apua?
- 7. Samantyylistä työvalmennusta on tarjolla muualla, tulkin avulla. Kävisitkö mieluummin viittomakielisessä työvalmennuksessa (valmentaja viitto) vai muualla työvalmennuksessa tulkin kanssa? Miksi? Miten työvalmentajan viittomakielen taito vaikuttaa valmennukseen/sinuun?
- 8. Työvalmentajat ovat olleet mukana tutustumassa kouluihin ja työpaikkoihin, sekä olleet mukana työhaastatteluissa, kokouksissa ym. Onko sinulla kokemusta sellaisesta? Oletko pitänyt siitä?
- 9. Viittomakielisten asema työmarkkinoilla on kuulevia heikompi, uskotko työvalmennuksen auttavan tilannetta parempaan suuntaan?
- 10. Koetko, että työvalmennuksesta on ollut hyötyä? Millaista?
- 11. Vapaa sana Poverista ja työvalmennuksesta.
- 12. Millaisia tavoitteita Poverilla mielestäsi on?

LIITE 2: Kooste Poverin asiakkaille toteutetun asiakaskyselyn vastauksista

Asiakkaat kokevat, että Poverin tarjoamista palveluista on ollut hyötyä. He ovat pitäneet muun muassa työnhakuun perehdyttämisestä, työnhaussa auttamisesta, sekä työhakemuksen ja ansioluettelon teosta yhdessä. Sähköisten ansioluetteloiden, hakemusten ja suomen kielen kanssa auttaminen nousivat useasti esille haastatteluissa. Asiakkaat kertoivat myös, että on ollut hyvä, kun työhakemukseen tai ansioluetteloon on voinut laittaa suosittelijaksi työvalmentajan, johon työnantaja voi olla puhelimitse yhteydessä. Asiakkaat ovat saaneet Poverin avulla työkokeilupaiikkoja, pätkätöitä ja työpaikkoja. Tuen saaminen nousi esille kaikissa haastatteluissa. Erityisesti on pidetty ryhmätapaamisista ja kokemusten jakamisesta, niistä on saanut hyvin vertaistukea. Osa haastateltavista oli ollut vasta hyvin vähän aikaa mukana Poverin toiminnassa, joten he eivät osanneet vastata suurimpaan osaan kysymyksistä.

Monet korostivat sitä, kuinka TE-toimiston ja Poverin yhteistyö on tärkeää, eivätkä he koe pärjäävänsä TE-toimistossa ja sen tarjoamien palveluiden kanssa ilman työvalmentajan apua. Asiakkaiden mielestä viittomakielentaitoisen työvalmentajan kanssa on helppo keskustella erilaisista asioista ja selittää omaa tilannetta. Tulkin välityksellä tämä olisi hankalampaa ja tulkin vaihtuessa täytyisi aina selittää asian taustat uudelleen. Te-toimistossa asioidessa monet kertoivat tilanteen sujuvan parhaiten silloin, kun paikalla on te-toimiston työntekijä, tulkki ja työvalmentaja. Asiakkaiden mielestä viittomakielen taito on tärkein asia Poverin palveluissa. Heidän mielestään kaikkien työvalmentajien tulisi osata viittoa. He olivat erittäin tyytyväisiä siihen, että työvalmentaja oli osannut myös hyvin englantia ja näin ollen pystynyt auttamaan asiakkaita.

Asiakkaat pitävät siitä, kuinka Poverin työntekijät ottavat jokaisen asiakkaan hyvin huomioon ja auttavat monissa eri asioissa, jotka muuten olisivat heille hankalia. Esimerkiksi koko työnhakuprosessi on ollut joillekin epäselvä, sekä erilaiset vaadittavat lomakkeet ja TE-toimiston toiminta. Myös teknologian ja erilaisten verkkopalveluiden kanssa on tarvittu apua ja sitä on hyvin myös saatu. Esille nousi myös se, kuinka asiakkaat pitävät siitä, että työvalmennus on nimenomaan jokaiselle yksilölle suunnattua ja räätälöityä. Eikä mikään yleinen paketti, joka on sama kaikille. Otetaan huomioon henkilön toiveet, tavoitteet, kyvyt ja haasteet. Asiakkaat kertoivat, että työvalmentajilta voi kysyä aina kun on jotain kysyttävää, he tukevat, auttavat ja luovat turvallisuuden

tunnetta. Tärkeä asia oli myös se, että työvalmentajat ovat hyvin tavoitettavissa ja heitä on myös mahdollista tavata usein. Asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä työvalmentajiin. Ruusuja ja risuja -kysymyksen palaute oli pelkästään positiivista. ”Superhyvää palvelua”. ”Otan aina yhteyttä Poveriin, en koskaan muualle”. Asiakkaat nostivat kuitenkin esille sen, ettei palveluita ole tällä hetkellä saatavilla koko Suomessa. Vain Helsingissä, Hämeenlinnassa, Jyväskylässä ja Seinäjoella. Tällöin suuri osa Pohjois-Suomesta jää palveluiden saavuttamattomiin. Heidän mielestään Poverin tarjoamia palveluita tarvittaisiin koko Suomen alueelle. Asiakkaille ei kuitenkaan välttämättä ollut täysin selvää, millaiset asiat kuuluvat Poverin tarjoamiin palveluihin, he kritisoivat ja esittivät toiveita asioista, jotka eivät kuulu Poverin työntekijöiden työnkuvaan. Asiakkaat toivoivat kuitenkin myös lisää ryhmätapaamisia ja vertaistukea. Toivelistalla olivat myös rekrytointimessut, työnhakukurssi ja työhaastattelujen harjoittelu.

”Poveri tarjoaa tukea ja turvaa”

”Poverin toimintaa ei saa missään nimessä lopettaa”