



Työllistymistä tukevien toimien merkitys työvalmennettaville Mal- miniityn valmennusmallissa

Hanna Alanoja
Pirjo Moisas

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Työllistymistä tukevien toimien merkitys työvalmennettaville Malminiityn valmennusmallissa

Hanna Alanoja
Pirjo Moisas
Sosiaalialan käytäntöjen asiakaslähtöinen kehittäminen
Opinnäytetyö
Toukokuu 2019

Hanna Alanoja
Pirjo Moisas

Työllistymistä tukevien toimien merkitys työvalmennettaville Malmiinittyn valmennusmallissa

Vuosi 2019 Sivumäärä 72

Tämä opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus, jonka tarkoituksena oli selvittää käyttäjäkokemuksia Vantaan kaupungin vammaispalveluiden työllistymistä tukevien toimintojen hankkeessa. Tavoitteena oli myös tehdä näkyväksi hankkeeseen tehtyä kehittämistyötä. Malmiinittyn valmennusmallin mukaisessa työsuhteessa olevia työvalmennettavia haastateltiin ja kartoitettiin heidän kokemuksiaan valmennusmalliin liittyen.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu työvalmennuksesta, osallisuudesta ja perehdytyksestä. Toisin sanoen teoreettinen viitekehys koostuu niistä työvalmennuksen elementeistä, joiden avulla pyrkimyksenä oli löytää jokaiselle valmennettavalle ne keinot, joilla työllistyminen tai siirtyminen työelämän suuntaan oli mahdollista.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina ja saatu materiaali analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmin. Opinnäytetyöhön haastateltiin kahdeksaa Malmiinittyn valmennusmallin mukaisessa työsuhteessa olevaa työvalmennettavaa. Tarkoituksena oli kartoittaa heidän kokemuksiaan valmennusmalliin liittyen. Lisäksi selvitettiin valmennettavien kehittämisehdotuksia työvalmennukseen liittyen.

Tuloksista näkyi, että tämän tyyppinen työvalmennus on hyödyttänyt valmennettavia. Valmennettavat kokivat, että heille on annettu sopivasti aikaa sopeutua työhön ja työelämään valmennusjakson puitteissa. Tiimityöskentely ja siitä saatu vertaistuki koettiin tärkeäksi. Vertaisperehdytys koettiin toimivaksi.

Master's Thesis

Hanna Alanoja
Pirjo Moisas

The importance of employment support measures for job coachees in Malminiitty's job coaching model

Year	2019	Pages	72
------	------	-------	----

This thesis was a qualitative study aimed at identifying user experiences in the employment support services project for the disabled in the city of Vantaa. The objective was also to make the development work done on the project visible. Workers that participated in the job coaching and were employed were interviewed and their experiences related to the coaching model in Malminiitty were studied.

The theoretical framework of the thesis consists of job coaching, participation and orientation. In other words, the theoretical framework consists of the elements of coaching that sought to find ways and possibilities for every coachee to find employment or move towards working life.

The interviews were conducted as semi-structured theme interviews and the resulting material was analysed using data-based content analysis methods. Eight job coachees in Malminiitty's coaching model were interviewed for the thesis. The purpose was to study their experiences with the coaching model. In addition, development proposals regarding the job coaching were gathered from the coachees.

The results showed that this type of job coaching has been beneficial to the coachees. The coachees felt that they were given enough time to adapt to work and working life during the coaching period. Teamwork and the peer support received from it were considered important. Peer orientation was considered to be a working concept.

Keywords: job coaching, participation, orientation

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Työllistymistä tukevat toiminnot - Malmiiniitty	7
2.1	Asiakkuuskriteerit	12
2.2	Sopimustyytit	13
3	Teoreettinen viitekehys	15
3.1	Työvalmennus	15
3.2	Osallisuuden merkitys ja sosiaalinen kestävyys	19
3.3	Perehdytys	22
4	Palvelumuotoilu osana hankkeen kehittämistyötä	24
5	Tutkimusasetelma	28
5.1	Tutkimuskysymykset	29
5.2	Aineistonhankintamenetelmä	30
5.3	Toteutus	31
5.4	Aineiston analyysi	33
6	Tulokset ja johtopäätökset	34
6.1	Valmennettavan itsensä kokemat hyödyt työvalmennusjaksosta	34
6.2	Työvalmennuksen tarjoamat välineet työnhakuun, työelämään ja työskentelyyn	38
6.3	Työvalmennusjakson kehittämissuhteet	42
7	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	44
8	Pohdinta	48
8.1	Valmennuksen mahdollinen rakenne puolen vuoden jaksolla	53
8.2	Jatkon seuranta	56
8.3	”Ihan ku ois kotona. Mut just silleen, et tervetuloa uudestaan töihin. Mä tuun aina mielelläni töihin.” (H2)	57
	Lähteet	61
	Kuviot	66
	Liitteet	67

1 Johdanto

Vantaan kaupungin vammaispalveluiden hankkeen, työllistymistä tukevien toimintojen idea sai alkunsa Vantaan vammaispoliittisen ohjelman linjauksesta, jossa yhtenä keihäänkärkenä oli "oikeus koulutukseen, työhön ja mielekkääseen arkeen". Raportissa todetaan, että monilla vammaisilla nuorilla on ammatillinen koulutus, mutta sopivaa työpaikkaa ei ole löytynyt. Työllistämistä tukevien toimintojen tavoitteena on ollut luoda vammaisille henkilöille palkkatukityöpaikkoja, ja edistää Jyrki Kataisen hallitusohjelman (2011-2014) lupauksen mukaista ihmisten osallisuutta työelämässä. Hallitusohjelma "lupasi toteuttaa toimintaohjelman osatyökykyisten työmarkkinoille osallistumisen edistämiseksi". Ajatuksena oli luoda vaikeasti työllistyvälle ja vammaisille pysyvä palkkatuki, tai jos mahdollisuutta työllistyä avoimille työmarkkinoille ei ole, löytää pysyviä tapoja olla osallisena työelämässä. Jos henkilöllä löytyy motivaatiota työelämän suuntaan, tulee hänelle järjestää riittävät tukitoimet työssä selviytymiseen ja huolehtia myös siitä, että työnantajalla on riittävästi päivitettyä tietoa erilaisista apuvälineistä ja tukitoimista. Työvalmentajan tuki on osoittautunut hyväksi käytännöksi vammaisten, työhön motivoituneiden henkilöiden työllistymisen tukemisessa. (Wampo - tilaa kaikille, Vantaan vammaispoliittinen ohjelma ja toimenpidesuunnitelma vuosille 2012 - 2016, 22.)

Malmiiniityn asumis- ja toimintakeskuksen toiminnot käynnistettiin tammikuussa 2015; talon tukitoimintojen (pesula, laitoshuolto ja avustavat ateriapalvelut) järjestäminen työllistymistä tukevin toimintoina on ollut 3,5 vuotta kestänyt pilottikokeilu ajalla 1.1.2015 - 31.6.2018, jonka puitteissa toiminnan vakinaistamista arvioitiin. Hankkeen tarkoituksena oli testata työvalmennettavien työkykyisyyttä käytännössä ja valmentaa vantaalaisia haastavassa työmarkkina-asemassa olevia asiakkaita työelämän suuntaan. Lähtöajatuksena kehittämishankkeen suunnitteluvaiheessa oli, että ostopalveluina aiemmin tuotetut tukipalvelut Malmiiniityssä siirtyvät tuotettavaksi vammaispalveluiden työvalmennuksen turvin siten, että ostopalveluihin käytetyt varat käytetään tässä kohteessa vammaisten henkilöiden palkkaamiseen KVTES:n mukaisesti työsuhteisiin.

1.7.2018 malli vakinaistettiin ja toiminnot jatkuvat samansisältöisenä, mutta ei enää hankkeena. Laitoshuollon, pesulan ja avustavien ateriapalveluiden työtehtävät raamitellaan ja ositetaan siten, että työvalmennuksen tuella vammaispalveluiden asiakkaat kykenevät niistä suoriutumaan. Työllistymistä tukevien toimintojen, nyt "työvalmennustoiminnot", kokonaisuus käsittää myös pesulan toiminnot Korson, Simonkodin ja Myyrmäen vanhustenkeskuksissa. Tämä opinnäytetyö keskittyy kuitenkin vain Malmiiniityn toimintoihin hankkeen ajalla.

Tarja Ahonen (2017) kannustaa kirjassaan "Palvelumuotoilu sotessa" rohkeisiin kokeiluihin sekä nopeisiin pilotteihin; Malmiiniityn työvalmennusmalli on ollut innovatiivinen pilotti, josta nyt on siis lähdetty rakentamaan pysyvää mallia.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää käyttäjäkokemuksia Vantaan kaupungin vammais- palveluiden työllistymistä tukevien toimintojen hankkeessa. Tarkoituksena oli tehdä näkyväksi hankkeen puitteissa tehty uudenlainen työvalmennus- ja kehittämistyö sekä selvittää miten työvalmennettavat ovat jakson kokeneet. Opinnäytetyön kirjoittamisen alkuvaiheessa hankkeen jatko ei ollut vielä varmistunut, joten kirjoittajat aloittivat työn keskittymällä tutki- maan käyttäjäkokemuksia. Jatkon varmistuttua oli kannattavaa lähteä pohtimaan ja kehittä- mään myös tulevaa valmennusmallia. Opinnäytetyössä lähdetään työstämään saatujen vas- tausten pohjalta mahdollisesti soveltuvaa valmennusjakson rakennetta, jotta valmennettavien siirtymää jakson jälkeen eteenpäin voitaisiin nopeuttaa ja helpottaa.

2 Työllistymistä tukevat toiminnot - Malmiiniitty

Malmiiniityn työllistymistä tukeviin toimintoihin ohjaututtiin Vantaan vammaispalveluiden työ- valmennuksen ja Vantaan työllisyyspalveluiden kautta. Aivan hankkeen alussa tavoiteltiin 100% vammaispalveluiden henkilöstöä, mutta nopeasti kävi ilmi, että etenkin avustavat ate- riapalvelut, joita tuotettiin myös iltaisin, viikonloppuisin ja pyhinä, tarvitsevat henkilökuntaa, jotka kykenevät toimimaan muuttuvissa tilanteissa ilman ohjaavaa henkilöstöä. Suurin osa vammaispalveluiden kautta ohjautuneesta henkilöstöstä tarvitsi ohjaajan läsnäoloa lähes päi- vittäin. Tätä kautta myös työllisyyspalveluiden kautta tullessiin kyselyihin vastattiin myöntä- västi ja lopulta Malmiiniityyn vakiintui erittäin monimuotoinen malli, jossa työskenteli hy- vässä järjestyksessä henkilöitä niin tuetussa ja kuntouttavassa työtoiminnassa, palkkatuella, työkokeilussa, opiskelijana kuin velvoitetyöllistettyinäkin. Äidinkielet vaihtelivat, puhekielten kirjo kattoi kaikki maanosat, ja äidinkielenä saattoi olla myös viittomakieli. Henkilöstöä ei millään tavoin eroteltu sopimusmuodon tai ohjaavan tahon mukaan, ja tästä syystä tässä opinnäytetyössä ei myöskään tehdä eroa edellä mainittujen seikkojen vuoksi.

Käytännössä puhutaan tuetun työllistymisen toimintamallista. Tuetun työllistymisen toiminta- malli yksinkertaisuudessaan tarkoittaa työllistymistä avoimille työmarkkinoille tukihenkilön tarjoaman tuen avulla. Tärkeää on, että tuki jatkuu myös työllistymisen jälkeen. Tämä puo- lestaan tarkoittaa sitä, että työvalmentaja on sekä asiakkaan että työnantajan tukena. Eten- kin esimiehet ovat toivoneet työvalmennuksen tukea asiakkaan työllistymisen onnistumisen varmistamiseksi. Tuetun työllistymisen tavoitteena on, että työllistyjä vahvistaa taitojaan ja valmiuksiaan työssä ollessaan eli työn tekeminen on oppimisen väline. Joskus uusi tilanne ai- heutti tuen tarvetta, joskus oma jaksaminen mietitytti ja joskus oman osaamisen riittävyys tai riittämättömyys saattoi aiheuttaa pelkoja. (Kuntoutussäätiön työselosteita 42/2011.)

Uusi malli on vaatinut runsaasti työstämistä, jotta kunnallinen hallintojärjestelmä sen tulisi hyväksymään. Timo Aronkytö, joka tätä kirjoittaessa toimii Uudenmaanliiton sosiaali- ja ter- veyspalveluista vastaavana muutosjohtajana, kommentoi Malmiiniityn valmennusmallia Ketju-

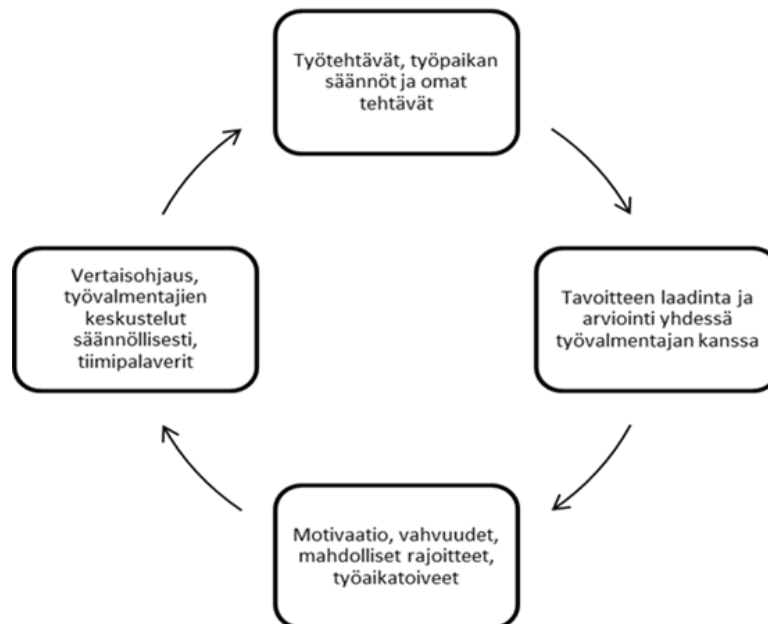
lehdessä vuonna 2016: ”Kunnalliset työsuhteet voivat olla ainoastaan joko määräaikaisia tai toistaiseksi voimassa olevia. Esimerkiksi koulutus ei ole peruste työsuhteen määräaikaisuudelle. Malminiity-malli ei sovellu kumpaankaan näistä työllistämismuodoista, sillä Malminiityn työntekijät ovat määräaikaisessa työsuhteessa, jonka aikana he opiskelevat uuden työtehtävän työvalmentajan opastuksella. Byrokratian ja julkishallinnon määräysten vuoksi Malminiityn malli on ollut pakko toteuttaa projektimuotoisena, vaikka kyseessä on toistaiseksi jatkuva toiminta.” (Ketju-lehti 5/2016.)

Malminiityn asumis- ja toimintakeskuksen tukipalvelun tehtävistä suoriutumisen edellytyksenä on, että toimintakyvyn tulee olla riittävällä tasolla, jotta työntekijä kykenee suoriutumaan työtehtävästä, joka räätälöidään asiakaslähtöisesti oman kiinnostuksen mukaisesti joko avustavien ateriapalveluiden, pesulatehtävien tai laitoshuollon tiimiin. Valitettavasti tilaratkaisut eivät mahdollista esimerkiksi pyörätuolin käyttöä - työtilat ovat osittain ahtaat. Avustajan käyttö työpäivän aikana ei ole ollut pois suljettua, mutta hankkeen aikana tätä vaihtoehtoa ei käytetty. Myös asiakaspalvelullisuutta painotettiin, sillä työ tapahtuu vanhusten tehostetun palveluasumisen osastoilla, joka on vanhusten koti - he asuvat Malminiityssä ympärivuorokautisesti.

Ennen työvalmennusjakson aloittamista kaikki tulijat ovat käyneet joko tutustumiskäynnillä tai työhaastattelussa ennen sopimuksen/työsuhteen laatimista. Tutustumiskäynnin tarkoituksena oli varmistaa se, että jokainen tiesi aloittaessaan, mihin palveluun oli tulossa. Työhaastattelu luonnollisesti oli aivan oikea työhaastattelu, jolla haetaan palkkatyöpaikkaa. Työsopimuksen tai muun sopimuksen laatimisen yhteydessä jokainen taloon tuleva, riippumatta sopimuksen muodosta, allekirjoitti salassapitoasiakirjan. Jos tekstin lukeminen aiheutti vaikeuksia, asia käytiin keskustellen läpi. Kielitaidon niin vaatiessa tämä vaihe voitiin tehdä myös esimerkiksi englanninkielellä, vaikka muutoin työkieli olikin poikkeuksetta suomi. Tietosuoja korostettiin, koska kyseessä on talo, jossa on monenlaisia asiakas- ja asukastilanteita. Sosiaalisen median käyttö ja kuvaaminen (töissä) käsiteltiin tarkasti; käytännössä kuvaaminen oli (ja edelleen on) talossa selkeästi kielletty epäselvyyksien välttämiseksi.

Työvalmennuksen tärkein ”valmennusmenetelmä” oli itse työ. Jakson alussa ohjaava henkilöstö kulki tiiviisti rinnalla, mutta antoi valmennettavalle tilaa tehdä myös itse, kokeilla ja oivaltaa. Työvalmennettavalle laadittiin tavoitteet jaksolle ja pohdittiin tavoitteen arviointia (Kuvio 1). Tämän lisäksi mietittiin tuen tarvetta ja miten laaditut ohjeet soveltuvat uuden tulijan käyttöön vai onko ohjeiden räätälöinnille tarvetta. Onnistumiset nostettiin aina esiin. Joskus oppiminen vaati enemmän aikaa. Pehmeätyön edetessä tilannetta tarkasteltiin

yhdessä valmennettavan kanssa ja pohdittiin edelleen muun muassa ohjeiden toimivuutta.



Kuvio 1: Malminiityn työvalmentajien laatima valmennuksen prosessikaavio.

Perehdytyksen avuksi vakiintui myös niin kutsuttu vertaisohjaus, joissain yhteyksissä tämä esiintyy myös nimellä vierihoidoperehdyttäminen. Toisin sanoen uusi työntekijä oppii uusia asioita seuraamalla kokeneen työntekijän toimia. Menetelmää hyödynnettiin onnistuneesti. Tämä myös koettiin toimivana ratkaisuna valmennettavien keskuudessa, koska uuden työntekijän perehtyminen tapahtui työn tekemisen lomassa vähitellen. Myös vertaisperehdyttämistä itse tehneiltä saadun näkemyksen mukaan menetelmä toimi itsetuntoa vahvistavana tapana toimia - hänen työtaitoihinsa luotetaan. Tämä ei poistanut keskusteluja ja työskentelyä ohjaavan henkilöstön kanssa. Perehdytyksen ja yleisen sopeutumisen ja ryhmäytymisen kannalta tärkeitä olivat tiimikokoukset, joissa eri tehtäviä tekevät tiimit kokoontuivat säännöllisesti nimetyn valmentajan johdolla keskustelemaan ajankohtaisista asioista.

Perehdyttäjän rooli uuden työntekijän perehdyttämisessä on olla mentori tai kummi. Perehdyttäjältäkin vaaditaan sitä, että hän jokaisen uuden työntekijän kohdalla pysähtyy aloittamaan alusta perehdytysprosessin. Perehdyttäjän tulee olla varma omasta tehtävästään, jotta hän pystyy ohjaamaan uutta työntekijää. Hyvällä perehdyttäjällä tulee olla myös aikaa perehdyttää uutta työntekijää, jotta tämä ei joudu omatoimisesti omaksumaan asioita. (Kupias & Peltola 2009, 36-37, 49.)

Työntekijä motivoituu aktiiviseksi oppijaksi, mikäli perehdyttämispaikan oppimis- ja työskentelyilmapiiri ovat positiivisia. Turvallinen ja auttava työyhteisö helpottaa uuden työntekijän perehtymistä uuteen paikkaan. Mikäli työpaikalla on suuri vaihtuvuus, se saattaa aiheuttaa väsymystä suhteessa jatkuvaan perehdyttämiseen. Tähän voi auttaa se, että työpaikalla esimerkiksi nimetään uudelle työntekijälle joku työkavereista tukemaan uutta työntekijää oman perehdyttäjän lisäksi. Parhaimmillaan työyhteisössä kaikki työntekijät ovat valmiita auttamaan tarvittaessa. (Kupias & Peltola 2009, 69.)

Tiimityössä katsotaan ryhmän kokonaisvaltaista suoritusta, eikä niinkään yksilön. Tällöin työpainet eivät kasaudu vain yhden henkilön harteille. Työn mielekkyyttä on tiimityössä lisännyt se, että johtaja on jakanut vastuuta ja mahdollisuutta osallistua päätöksentekoon yhdessä tiimin kanssa. Työympäristö muuttuu nopealla tahdilla. Jos työyhteisö kehittää osaamistaan jatkuvasti, he pystyvät varautumaan muutoksiin paremmin. Oppiminen vaatii sitä, että oppimiselle on aikaa, vuorovaikutusta ja että ihmiset ovat innovatiivisia. Työskentelyilmapiiriin on syytä myös kiinnittää huomiota. Jännittyneessä ilmapiirissä, kiireessä tai työntekijöiden ollessa henkisesti kuormittuneita, oppiminen ei onnistu. (Manka 2011, 84-85.) Työtehtäviä tekemässä olivat eri tavoin työllistymiseensä tukea tarvitsevat henkilöt. He olivat jakautuneet kolmeen työtehtäviensä mukaiseen tiimiin, joissa kussakin oli oma vastuuhjaajansa. Työvalmentajien ja ohjaajien koulutustaustat vaihtelivat, mutta laitoshuollon kokonaisvastuu on ollut alan koulutuksen omaavalla henkilöllä koko hankkeen ajan. Työvalmentajat vastasivat pääsääntöisesti valmennusprosessista ja ohjaajat huolehtivat käytännön työtehtävien ohjauksesta.

Työvalmennuksessa hyödynnettiin erilaisia ohjausmenetelmiä. Laitoshuollon, avustavien ateriapalveluiden sekä pesulan työt kukin omalla tavallaan vaativat aseptiikan ymmärtämistä, hygieenisiä työtapoja ja selkeitä työohjeita. Osastoille tuotettavan palvelun tarkoituksena oli luoda tukipalvelut laadukkaasti ja mahdollisimman tehokkaasti. Käytäntö osoitti, että pesulan työtehtävät olivat helpoimpia osittaa siten, että erilaisia kokonaisuuksia mahdollistui sopiviksi toimenkuviksi. Laitoshuollon ja ateriapalvelun tehtävät puolestaan olivat vaikeammin pilkotavissa ja ositettavissa ja työt tehtiin pääsääntöisesti erityisasumisen osastoilla, joten muuttuvia tekijöitä saattoi olla joskus paljonkin. Tämä haastoi niitä työntekijöitä, joiden suoriutuminen vaati muuttumatonta toimenkuvaa.

Kuitenkin toimenkuva ja ohjaus kyettiin räätälöimään työntekijän tarpeen mukaisesti. Tämä tarkoitti esimerkiksi kuvallisia ohjeita asiakkaan tarpeen mukaan, sillä kuvat helpottivat konkreettisten työtehtävien opettelussa, selkokielisii ohjeita tai erilaisia reitityksiä ja niiden harjoittelua. Ohjaustyö oli hyvin vaihtelevaa, värikästä ja haastavaa, mutta myös äärettömän opettavaista ja palkitsevaa. Mallia esiteltiin myös erilaisissa julkaisuissa. Motiivi-lehti kiinnitti huomiota muun muassa ohjauksen eri keinoihin: ”erilaisten oppijoiden ohjaaminen vaatii työvalmentajilta poikkeuksellisen laajaa skaalaa pedagogisia valmiuksia. Kaikki keinot on

valjastettava käyttöön: yksi oppii kuuntelemalla, toinen kuvakorteista, kolmannen kanssa tehtävät käydään vaihe vaiheelta läpi, jotta niistä tulee rutiineja, he (työvalmentajat, opinnäytetyöntekijöiden huomautus) kuvailevat työtapojaan. Tavoitteena on, että pikkuhiljaa jokainen osaa ja uskaltaa ottaa lisää vastuuta ja kehittää työssään.” (Motiivi-lehti 11/2015, 16-18.)

Tämän lisäksi erittäin monikulttuurinen oppijuus toi mukanaan monenlaisia kieli- ja kulttuuri-tilanteita, joista pyrittiin ottamaan oppia hankkeen eteenpäin viemisen lisäksi tulevaisuuden työhönvalmennukseen. Dataa ja raportteja tuotettiin suuret määrät, menetelmiä testattiin ja yhteistyökuvioita hiottiin laajasti eri toimijoiden kesken. Valmennuksen puitteissa harjoitettiin tarvittaessa omaan työtehtävään liittyvää suomen kielen ammatillista sanastoa, esimerkiksi ateriapalveluihin rakentui viikoittaisten ruokalistojen ympärille valmennettavien toiveesta eräänlainen ”ruoka-suomi-kielikoulu”, jossa ruokalistaa käytiin yhdessä läpi ja harjoitettiin sanastoa sekä lausumista. Lisäksi tehtiin erilaisia lukujärjestyksiä tai tarkistuslistoja henkilön työssä suoriutumisen tueksi.

Aktiivinen palvelumuotoileva työote valmennuksessa tuotti menestystarinoita, mutta toki työote koettiin myös haastavana. Valmennuksen puitteissa kuitenkin koko ajan tuotettiin vanhus-ten erityisasumisen tukipalvelut laadukkaasti ja asiakaslähtöisesti. Ohjaavan henkilöstön läsnäolo arjessa, vaikka toimenkuva ajoittain veikin toimistotöihin, tuki valmennettavien vahvaa suoritusta - oli selvää mistä saa heti apua, jos tarvitsee kysyä neuvoa. Välittäminen ilmenee asiakastilanteissa monin eri tavoin, kuten työntekijän tavassa olla läsnä; sanaton viestintä kertoo työntekijän todellisesta halusta auttaa ja myös hänen omasta motivaatiostaan. Jos asiakassuhde on hyvä, hän kokee myös vaativuuden välittämisenä. Ja jotta asioita saadaan eteenpäin, joskus jämällä asioihin tarttuminen on paras ratkaisu. Kasvu ei tapahdu ilman ponnistuksia ja kasvukipuja. Oikeassa tilanteessa vaativuus on välittämistä, asiakkaan arvostamista ja luottamusta asiakkaan tietoihin ja taitoihin. Erilaisissa tilanteissa tarvitaan erilaisia lähestymistapoja. Työyhteisön tuki auttaa empaattisessa jämäkkyydessä. (Särkelä 2001, 38-39.)

Työhyvinvointi oli tärkeässä roolissa, siinä keskeistä oli työntekijän työkyky. Työkyky koostuu työn vaatimusten sekä henkilön voimavarojen tasapainosta. Henkilön voimavarat koostuvat terveydestä ja toimintakyvystä, arvoista, asenteista ja osaamisesta. Työympäristöön kuuluu myös työn vaatimukset, organisointi ja työn sisältö. Työympäristöön sisältyy vahvasti myös työn johtaminen. Perustan työkyvylle muodostavat fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky. Jos jokin näistä järkkyy, se aiheuttaa puutteita myös työkykyyn. (Kauhanen 2016, 23, 25.) Työnimu ja työuupumus ovat käänteisesti riippuvaisia toisistaan. Työnimulla tarkoitetaan myönteistä voimavaraa, joka johtaa työhön sitoutumiseen ja työuupumukseen saattaa puolestaan johtaa työn liian korkeat vaatimukset sekä voimavarojen puute. Työuupumus saattaa johtaa jopa terveydellisiin ongelmiin. Työn myönteisiin voimavaroihin pitäisi työpaikoilla kiinnittää huomiota. Niiden avulla työtä voidaan uudelleen muotoilla ja sitä kautta voidaan

vaikuttaa työn vaatimukseen. Esimerkiksi työn myönteisiä voimavaroja ovat tiimimäinen toiminta, sosiaalinen tuki sekä osallistava johtaminen. Täytyy kuitenkin muistaa, että negatiivisten asioiden puuttuminen työstä ei tarkoita hyvää työhyvinvointia. Työhyvinvointi ilmenee työntekijässä työnimuna ja -ilona ja organisaatiossa voimavarana. Työhyvinvointi kestää myös työyhteisön tilapäiset vastoinkäymiset. Työn ilo on tunne, yksilön ja yhteisön kokemus. Kokemus työn ilosta on aina yksilöllinen. Työyhteisössä ryhmän hyvinvointiin vaikuttaa se, kuinka suuri joukko kokee työyhteisössä voivansa hyvin. Työhyvinvointi on kokonaisvaltaista. Se koskee niin yksilöä kuin koko työyhteisöä tai organisaatiota. (Manka 2011, 72-73, 77.) Malminii-työssä valmennettavien työaikoja voitiin mukauttaa heille sopiviksi ja työssäjaksamista tuettiin esimerkiksi aloittamalla työvalmennusjakso muutamalla työtunnilla päivässä tai jopa viikossa. Monelle työuupumus saattoi olla jo palveluun tullessaan tuttu asia tai jos henkilö oli ollut esimerkiksi pitkään työttömänä, kokopäivätyö saattoi olla heti alkuun suuri askel. Valmennusjakson alussa työ saatettiin kokea kuormittavaksi myös siksi, että kaikki oli uutta valmennettavalle.

Työaikojen mukauttaminen oli tärkeää siksi, että sen lisäksi että valmennettavat olivat työvalmennuksessa, monet heistä oli palkkasuhteisessa työssä, joka osaltaan saattoi paineistaa työpäivistä suoriutumista. Heidän työhyvinvoinnistaan pyrittiin pitämään huolta säännöllisten keskustelujen sekä kerran kuussa pidettävien tiimipalavereiden puitteissa. Toki mahdollisuus keskusteluun hyvinkin lyhyellä aikavaruksella oli aina olemassa oleva vaihtoehto, mikäli pohdittavia asioita nousi esiin. Tätä myös hyödynnettiin. Toisaalta ketään ei pakotettu keskusteluun, ja myös tätä työvalmennustiimi pohti useasta näkökulmasta - tulisiko palvelun rakenteeseen sisällyttää ohjauskeskustelut, mutta valmennettavat säännöllisesti totesivat sen hetkisen käytännön eli keskustelut tarvittaessa, toimiviksi.

2.1 Asiakkuuskriteerit

Vantaan kaupungin vammaispalveluiden työvalmennuksen asiakkaaksi voi hakeutua, jos henkilö on täysi-ikäinen vantaalainen ja hänellä on esimerkiksi kehitysvamma, aistivamma, liikuntavamma, hän on vammautunut tai hänellä on jokin autismin kirjon oireyhtymä. Henkilöllä tulee olla motivaatiota ja valmiuksia sitoutua työelämän vaatimukseen, koska valmennuksen tavoitteena on tuetusti edetä työelämän suuntaan. Vammaisten työvalmennus tarjoaa työvalmennusta niin sanotun jatkuvan tuen periaatteella. Tämä tarkoittaa sitä, että työvalmentaja on sovitusti mukana työsuhteen eri vaiheissa ja opastaa myös työnantajia eri tilanteissa sekä auttaa heitä esimerkiksi palkkatukihakemusten teossa. Vammaispalveluiden työvalmennusta toteutetaan sekä Vantaan kaupungin toimipisteissä että vantaalaisissa yrityksissä. Malminii-työssä oli oma työvalmennustiimi, joka ei ”jalkautunut” ulkopuolisiin yrityksiin.

Työllistymistä tukeviin toimintoihin tulijoita oli usein enemmän kuin voitiin ottaa. Paikka on ollut äärimmäisen pidetty työpaikka, jossa työllistymiseensä tukea tarvitseva henkilö pääsi palkkatyösuhteessa tutustumaan kenties itselleen uuteen alaan, sai tuetusti työstää omia työllistymisensä esteitä, pääsi hyvässä työyhteisössä kiinni työviikon rutiiniin ja sai tukea omien jatkosuunnitelmiansa työstämiseen. Malmiiniityn työvalmennus tarjosi tarvittaessa vahvaa tukea, sillä valmentajat ja ohjaajat olivat päivittäin virka-aikanaan paikalla. Tästä tukimallista huolimatta valmennettavan tuli kyetä suoriutumaan tehtävistä melko itsenäisesti. Taitojen karttuessa työtehtävien itsenäiseen suorittamiseen panostettiin enenevässä määrin. Hankkeen edetessä mahdollisuus työhön tarjottiin myös työllisyyspalveluiden kautta tuleville hakijoille, sillä edellytyksellä, että jatkuvaa tuen tarvetta ei ollut. Osa työvuoroista vaati jo täysin itsenäistä työtettä, joten muun muassa iltavuoroja sisältäviin toimenkuviin lähdettiin palkkaamaan tätä kautta kyseisistä aloista kiinnostuneita henkilöitä, joilla joko oli jo alan koulutus tai oli halukkuutta opiskella näille aloille. Yleisemmällä tasolla tällainen valmennusmalli ei ole mahdollinen kaikilla työpaikoilla. Monissa työpaikoissa työvalmentaja käy vain säännöllisillä tapaamiskäynneillä.

Tavallisesti vammaisten ihmisten työllistymiseen sekä kuntoutukseen liittyvät asiat katsotaan kuuluvaksi sosiaali- ja terveystyöpalveluiden piiriin. Työvoimapalveluihin taas katsotaan kuuluvan ei-vammaisten ihmisten työllisyyden edistäminen. Tämän kaltainen rajanveto ei ole nykypäivänä enää yksiselitteinen, koska monilla pitkäaikaistyöttömillä on terveyteen ja elämänhallintaan liittyvää problematiikkaa ja vammaisilla henkilöillä taas puolestaan on hyvä työkyky ja osaamista löytyy. (Lampinen & Pikkusaari 2012, 28.) Työllistymistä tukevat toiminnot eivät erotelleet asiakkuuksia ja asiakasprosesseja, vaan samassa palvelussa työskentelivät rinta rintaan niin vammais- kuin työllisyyspalveluiden kautta ohjautuneet henkilöt.

2.2 Sopimustyytit

Malmiiniityssä työskenteli hankkeen aikana, ja työskentelee edelleen sekä vammais- ja työllisyyspalveluiden kautta ohjautuneita henkilöitä. Tukitoimintojen toteutusta ohjasi ja koordinoi hankevastaava sekä kaksi työvalmentajaa ja kaksi ohjaajaa kukin oman vastuualueensa osalta. Näiden vastuualueiden työtehtävissä toteuttajina toimivat KVATES:n, eli kunnallisen yleisen virka- ja työehtosopimuksen mukaisissa (palkkatuetuissa) työsuhteissa olevat henkilöt. Lisäksi mahdollisuus on annettu työkokeilijoille, kuntouttavassa tai tuetussa työtoiminnossa oleville henkilöille, veloitetyöllistetyille sekä opiskelijaharjoittelijoille. Kaikki palkkatueteiset työntekijät, pois lukien ohjaava henkilöstö, ovat olleet te-toimiston päätöksellä palkkatukityösuhteessa, kuten myös työkokeilijat, joiden sopimus pohjautuu te-toimistossa tehtyyn henkilökohtaiseen työllistymissuunnitelmaan.

Tukitoiminnoissa työskenneltiin myös muilla eri sopimusmuodoilla. Joissain tapauksissa sopimus jäi yksittäiseksi jaksoksi, jonka aikana saatiin tietoa henkilön työtaidoista ja työssä jaksamisesta sekä henkilöllä oli mahdollisuus kokeilla pohtimaansa alaa käytännössä. Joissain tapauksissa eri sopimusmuodot loivat toimivan polutuksen kohti työelämää joko suoraan tai opiskelujen kautta. Tällöin polutus eteni siten, että vammaispalveluiden kautta ohjautunut henkilö saattoi aloittaa tuetussa työtoiminnassa, josta lähdettiin työkokeilun kautta palkkatuokityöhön ja saman alan työhön avoimille työmarkkinoille edelleen kevyemmällä ohjauksella. Työllisyyspalveluiden kautta ohjautunut henkilö saattoi aloittaa ensin kuntouttavassa työssä, jossa on mahdollisuus työskennellä aluksi 12 viikkotuntia. Tästä edetään työkokeilun kautta samoja väyliä (kuin vammaispalveluiden kautta ohjautunut henkilö) työkokeilun kautta palkkatuokityöhön.

Eri sopimukset perustuvat lakeihin, joita esitellään seuraavissa kappaleissa. Sosiaalihuoltolain (710/1982) pykälien 27d ja 27e mukainen työtoiminta (68/2002) mahdollisti monelle kokeilu- tai työtoimintapaikan, jossa omaa suoriutumistaan pääsi ohjatusti testaamaan. 27 d § (68/2002) linjaa vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevaa toimintaa, jolla tarkoitetaan niitä erityisiä kuntoutus- ja muita tukitoimia, jotka edistävät henkilöiden työhön sijoittumista. Työllistymistä tukevaa toimintaa tulee järjestää niille henkilöille, joiden on vamman, sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi ”pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoritua tavanomaisista elämän toiminnoista” ja jotka tarvitsevat muun muassa työhallinnon toimenpiteiden lisäksi tukitoimia työllistyäkseen avoimille työmarkkinoille. (L710/1982.)

27 e § (68/2002) puolestaan tarkoittaa sellaista vammaisten henkilöiden työtoimintaa, joka tukee ja edistää toimintakyvyn ylläpitämistä. ”Työtoimintaa järjestetään työkyvyttömille henkilöille, joilla vammaisuudesta johtuen ei ole edellytyksiä osallistua 27 d §:ssä tarkoitettuun työhön ja joiden toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin.” (L710/1982.)

Vammaisten henkilöiden työtoimintaan osallistuva henkilö ei ole työsopimuslain 1 luvun 1 §:ssä (55/2001) tarkoitettussa työsuhteessa toiminnan järjestäjään tai palvelun tuottajaan. Toisin sanoen työntekijälle ei makseta työehtosopimuksen mukaista palkkaa, vaan työosuusrahaa - työtoimintaan osallistuvien henkilöiden toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Vähimmäismäärää työosuusrahalle ei ole säädetty, mutta on huomioitava, että tuloverolain (1535/1992) 92 §:n mukaan verottomasti työosuusrahaa voi ansaita maksimissaan 12 euroa päivässä. Työsopimuslain 1 luvun 1 §:ssä tarkoitetaan sellaista sopimusta (työsopimus), jossa ”työntekijä tai työntekijät yhdessä työkuntana sitoutuvat henkilökohtaisesti tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan”. Vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevan toiminnan osana voidaan järjestää työtä, jossa työntekijä on työsopimuslain (55/2001) 1 luvun 1 §:ssä tarkoitettussa työsuhteessa palvelun tuottajaan. (L55/2001.)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) 2 § lausuu seuraavaa. Kuntouttavalla työtoiminnalla tarkoitetaan sellaista kunnan järjestämää toimintaa, joka ei tarkoita virka- eikä työsuhdetta henkilön ja toimintaa järjestävän tahon kesken. Toiminnan tarkoituksena on parantaa henkilön elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle. ”Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään 3-24 kuukauden mittaiseksi jaksoksi kerrallaan. Jakson aikana henkilön tulee osallistua kuntouttavaan työtoimintaan vähintään yhden ja enintään neljän päivän aikana kalenteriviikossa. Yhden päivän aikana kuntouttavan työtoiminnan tulee kestää vähintään neljä tuntia.” (L189/2001.)

”Kuntouttavaan työtoimintaan henkilö voi osallistua enintään 230 päivänä 12 kuukauden aikana. Toimintaan sovelletaan työaikalain (605/1996) 6 §:n 1 momentin yleissäännöstä säännöllisestä työajasta. Kuntouttavalla työtoiminnalla ei saa korvata virkasuhteessa tai työsuhteessa tehtävää työtä. Kuntouttava työtoiminta ei saa aiheuttaa kunnan tai muun toiminnan toteuttajan palveluksessa olevien työntekijöiden irtisanomisia tai lomauttamisia, eikä heidän työolosuhteidensa tai etuuksiensa huonontumista.” (L189/2001.)

Työturvallisuudesta annetut säännökset ovat voimassa myös vammaisten henkilöiden työtoiminnassa, vaikka henkilö ei olisi työsuhteessa työnantajaan. Työtoiminnan järjestäjän on vakuutettava työtoimintaan osallistuva vammaisen henkilö työtapaturma- ja ammattitautilain (459/2015) 3 §:n 1 momentin mukaisella vakuutuksella. (L459/2015.)

3 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu työvalmennuksesta, osallisuudesta ja perehdytyksestä. Toisin sanoen niistä työvalmennuksen elementeistä, joiden avulla tavoitteena oli löytää jokaiselle valmennettavalle ne keinot, joilla työllistyminen tai siirtyminen työelämän suuntaan oli mahdollista. Tämän lisäksi opinnäytetyössä on käsitelty palvelumuotoilun teoriaa, koska palvelumuotoilun menetelmät ovat olleet osana hankkeen kehittämistyötä. Keskeinen kirjallisuus on kulkenut opinnäytetyön kirjoittamisessa mukana alusta saakka.

3.1 Työvalmennus

Työvalmennuksella ja työhönvalmennuksella tarkoitetaan palvelua tai toimintaa, jonka avulla tähdätään siihen, että työllistymiseen apua tarvitsevia ihmisiä avustetaan työelämään siirtymisessä tai siihen valmistautumisessa sekä työelämässä pysymisessä. Henkilöä, joka ohjaa ihmisiä työhön ja auttaa työssä liittyvissä asioissa, kutsutaan työvalmentajaksi. Palvelun avulla on tarkoitus neuvoa, ohjata ja tukea työllistymiseensä tukea tarvitsevaa ihmistä kulkemaan kohti sovittuja tavoitteita. Työ- ja työhönvalmennuksen tarkoituksena on parantaa ja edistää

palvelussa olevien henkilöiden mahdollisuuksia työllistyä. Joissakin tapauksessa tarkoituksena on myös löytää kestävä ja henkilölle itselleen mielekäs ratkaisu työelämän ulkopuolella olemiseen. Tällaisia ratkaisuja voivat olla esimerkiksi eläkkeelle siirtyminen tai sosiaali-, terveys- tai kuntoutuspalveluihin ohjaaminen. Työllistymisen tavoitteena on löytää henkilölle joko työsuhteeseen työllistymispaikka mahdollisten erilaisten tukimuotojen avulla tai erilaisten opiskeluvaihtoehtojen avulla työsuhteeseen työllistyminen. (Lampinen & Pikkusaari 2012, 13.)

Verkostot työvalmennustyössä ovat varsin laajat ja sidosryhmiä voidaan löytää monelta eri suunnalta. Erilaisissa tilanteissa saattaa sidosryhmissä olla niin oppilaitoksien edustajia, työllisyyden kanssa toisaalla työskenteleviä henkilöitä, työnantajatahoja eri aloilta kuin myös (nuoremilla asiakkaila) vanhemmat. Tärkeää työssä on asiakaslähtöisyys ja se, että vuorovaikutus on tasa-arvoista. ”Vuorovaikutteisuuden näkökulmassa keskeistä on yhteinen toiminta. Tässä näkökulmassa vahvuuksia ovat erilaisten tilanteiden ja verkoston toimijoiden monialaisen osaamisen hyödyntäminen. Hierarkkinen järjestelmä jää taka-alalle ja toiminta keskittyy horisontaaliseen vuorovaikutukseen”. Tehokkaan tiimin ja verkoston hyvä rakenne palvelee perustehtävää ja sitä kautta työssä jaksamista. Joskus perustehtävät eroavat toisistaan ”erilaisista intresseistä huolimatta verkostojen johtamisen keskeisenä tavoitteena pidetään usein yhteistoimintaa. Onnistuneelle verkostojohtamiselle on luonteenomaista monimuotoisuuden tunnistaminen ja hyväksyminen”. (Rissanen & Lammintakanen 2017, 2, 134-135.)

Ihmisten elämässä työ näyttelee merkittävää roolia. Työ mahdollistaa sen, että ihmiset saavat toimeentulon. He pystyvät työn avulla kenties pitämään yllä haluttua elintasoja sekä tyydyttämään sosiaalisia tarpeita, sillä työn avulla ihminen pääsee muun muassa osaksi työyhteisöä. Työn kautta voidaan määrittää myös ihmisen asemaa yhteiskunnassa. Työ takaa sen, että ihminen pystyy toteuttamaan itseään, kehittämään kykyjään ja olemaan aktiivinen - työ tuottaa ihmiselle itselleen arvoa. Sen lisäksi työllä on suuri kansantaloudellinen merkitys sosiaalikulujen pienentyessä, elatussuhteen parantuessa ja verotulojen noustessa. Työssä pysyminen ja työelämään pääsy edellyttävät avoimia työpaikkoja, työntekijälle soveltuvaa työtä ja tukea sekä ylipäänsä mahdollisuuksia osallistua työmarkkinoille. (Välimaa, Ylipaavalniemi, Pikkusaari & Hassinen 2012, 22.)

Haastavassa työmarkkina-asemassa olevalla henkilöllä tarkoitetaan ihmistä, jolla on pidempi-aikaisia vaikeuksia työllistyä joko suoraan tai työllistymisen peruspalveluiden avulla normaalin työsuhteen ehdoin tavalliseen työyhteisöön. Henkilön työ- ja toimintakyky voi olla alentunut terveydellisistä syistä, mutta se voi olla alentunut myös sosiaalisten syiden takia, esimerkiksi vamma, sairaus, päihdeongelma, huono kielitaito, asenneongelma, heikko koulutus tai vähäinen työkokemus voivat olla työllistymisvaikeuksien syynä. Työllistymisvaikeudet voivat johtua myös siitä, että sopivia työpaikkoja on vähän tarjolla, työnantajilla on ennakkoluuloja työntekijää kohtaan tai työnantajat ovat asettaneet työntekijälle korkeat koulutus- tai osaamisvaatimukset. Työllistymisongelmat saattavat ollakin usein monen eri tekijän summa. On

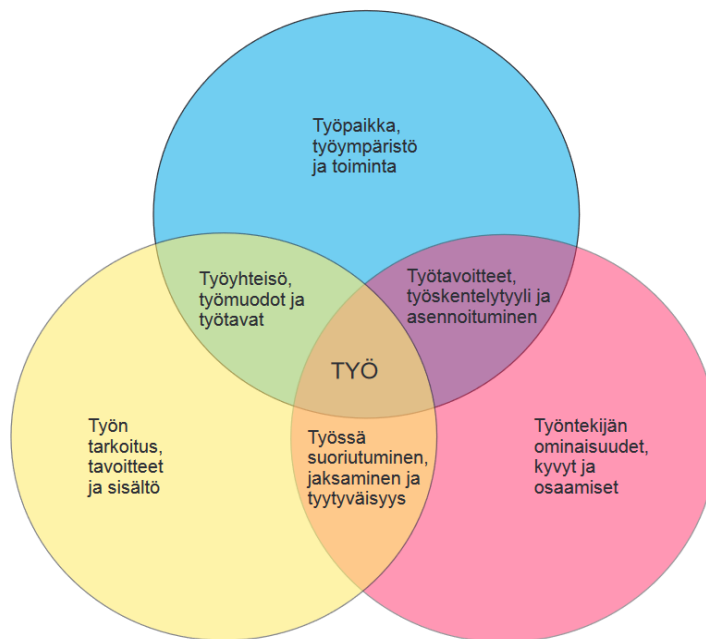
kuitenkin huomattava, että kaikki osatyökykyiset, pitkäaikaissairaat tai vammaiset eivät tarvitse työllistyäkseen erityistä tukea. (Välimaa, Ylipaavalniemi, Pikkusaari & Hassinen 2012, 15.)

Työllistymiskeskeisessä valmennusprosessissa ei lähtökohtaisesti ratkaista asiakkaan henkilökohtaisia kykyä, osaamista ja ominaisuuksia. Valmennusprosessissa pyritään löytämään ne keinot ja toimintatavat, joilla työssä pysyminen ja ylipäänsä työllistymistavoite saavutetaan. Työllistymiskeskeisen valmennusprosessin tarkoitus on etsiä työllistymisratkaisuja asiakkaalle soveltuvan työn ensiksikin löytämiseksi ja toiseksi sen pitämiseksi. Valmennusprosessi keskittyy asiakkaan työtoiveisiin liittyvän työn etsimiseen sekä yhteistyön sujuvoittamiseen työyhteisössä. Myös työnantajayhteistyö korostuu prosessissa. Työhönvalmennuksen palveluiden avulla tuetaan ja edistetään tukitoimien avulla asiakkaan työssä pysymistä tai työllistymistä avoimilla työmarkkinoilla. Työvalmennusprosessissa työhönvalmentajan tavoitteena on löytää pitkäaikainen tai pysyvä palkkatyö asiakkaalle. (Välimaa, Ylipaavalniemi, Pikkusaari & Hassinen 2012, 16, 22.)

Valmennusprosessi sisältää paljon oppimista ja opettelua, koska työtä opetellaan, mahdollisesti opiskellaan oppilaitoksissa ja myös vertaisoppimista tapahtuu toisilta ihmisiltä. Työelämään valmentautuminen ja ohjautuminen on prosessi ja jokaiselle valmennukseen osallistuvalla henkilöllä tämä prosessi on yksilöllinen. Työvalmennusprosessissa olevan henkilön saama tuki on monipuolista ja tuki kattaa useita toimintoja henkilön työelämäosaamisen ja työtaitojen tunnistamista aina työssä tarvittavien taitojen kehittymiseen ja työkyvyn arviointiin. Valmennus kattaa myös keskusteluja moniammatillisissa tiimeissä. Työvalmennuksessa käytettyjen työssä tukemisen menetelmien skaala on laaja. Työvalmennuksessa tehdään työtä asiakasyhteistyön, palveluohjauksen, verkostoyhteistyön ja työnantajayhteistyön parissa. Luonnollisesti monipuolinen työkenttä vie resursseja ja aikaa. Kokonaistehtävää onkin tästä syystä monissa organisaatioissa pilkottu ja yhdistelty eri tavoin. Tästä syystä asiakkaan prosessissa saattaa olla monta työllistymisen tukijaa, koska vastuuta on jaettu eri työntekijöille. (Lampinen & Pikkusaari 2012, 12-14.)

Oppiminen on konteksti- ja tilannesidonnaista. Todellista oppimista on tapahtunut silloin, kun opittua tietoa voidaan hyödyntää muissakin tilanteissa ja ympäristöissä. Opittujen asioiden on tarkoitus olla sellaisia, että niitä voi hyödyntää ja käyttää myös toisessa ympäristössä toimiesseen. Henkilön identiteetti kehittyy ja myös suhde toimintaympäristöön muuttuu. Jos työllisyyspalveluita ajatellaan oppimisympäristölähtökohtaisesta näkökulmasta, on työllisyyspalveluiden tarkoitus antaa henkilöille valmiuksia siirtyä alati muuttuville työmarkkinoille. Siksi työelämävalmiuksia tarjotessaan palvelun työtoimintojen tulee tukea työelämässä vaadittuja taitoja niin työtaitoja kuin myös sosiaalisia taitoja. Kun henkilö oppii uusia taitoja, hän ei pelkästään opi vain yksittäisiä työtehtäviä, vaan hän kehittää itseään kokonaisvaltaisesti (Kuvio 2). Oppiminen tarjoaa henkilölle itselleenkin vahvistumisen kokemuksen työn osajana tai

ammattilaisena ja joskus se voi osoittaa myös sen, ettei henkilö vielä hallitse tarvittavia taitoja. Ryhmässä työskentelyn taito, itseohjautuvuus, ongelmanratkaisutaidot sekä kommunikaation hallitseminen ovat taitoja, joita muuttuvassa työelämässä jatkuvasti tarvitaan. Työllistymispalveluympäristöissä näitä tärkeitä taitoja harjoitellaan melko vähän. (Ollikainen 2008, 62-64.)



Kuvio 2: Työvalmennustoiminnan kohteet asiakkaan työllistymiseksi ja työhön kuntoutumiseksi. (Välimaa, Ylipaavalniemi, Pikkusaari & Hassinen 2012, 23.)

Suomessa ollaan laajasti yhtä mieltä siitä, että on tärkeää edistää työllistymistä, mutta siitä millaisin keinoin työllistymistä voitaisiin edistää, ollaan eri mieltä. Monet tuetun työllistymisen mallit perustuvat kokeiluhankkeisiin, jotka toteutetaan ilman vertailuryhmää. Selkeä yhtenäinen käsitys palveluntuottajien tai rahoittajien keskuudessa jää puuttumaan ja toimintamuoto ja sen keskeiset periaatteet eivät tule tutuksi työnantajille. (Härkäpää, Harkko & Lehtikoinen 2013.) Jatkuva hankkeistaminen myös sirpaloittaa palvelurakennetta, sillä monissa tapauksissa toimintamalleja ei päästä pitkäjänteisesti kehittämään ja vahvistamaan rakennetta.

Laadukkaiden palveluiden toteutumista edistäisi se, että palvelujärjestelmässä tehtäisiin palveluprosesseja näkyväksi, avattaisiin palveluiden tavoitteita ja kehitettäisiin nykyisiä toimintatapoja. Pitää ottaa huomioon myös se, ettei tukea tarvitsevan henkilön työllistyminen hänen haluamassaan työpaikassa välttämättä onnistu, vaikka tuki olisikin oikea-aikaista ja työskentelyolosuhteet olisivat kohdillaan. Enemmän pitäisi siirtyä työllistymisen edistämisajatuksesta siihen, kuinka työllistyminen todella onnistuisi. Ajattelutavan muutos aiheuttaa sen,

että kaikilta palvelujärjestelmässä toimivilta toimijoilta, niin työllistymispalveluiden asiakkailta, ohjaajilta, työyhteisöiltä kuin viranomaisiltakin, pitää löytyä uusia ideoita, innovaatioita, asennetta ja intoa, jotta työllisyys onnistumiselle löydettäisiin kestäviä ratkaisuja. Ennen kaikkea ajattelutapa pitää keskittää työpaikoille, tehtävänkuviiin, työskentelyolosuhteisiin ja tuen rakentamisen mahdollisuuksiin. Ajattelutapa pitää suunnata nimenomaan työpaikoille, eikä niinkään pohtia enää työllistyjäasiakkaan sairautta, vammaa tai jotakin muuta työllistymistä vaikeuttavaa asiaa. (Lampinen & Pikkusaari 2012, 98.)

3.2 Osallisuuden merkitys ja sosiaalinen kestävyys

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen työpaperissa 33/2017 kysytään ”Mitä osallisuus on?” (Isola, Kaartinen & al. 2017). Vastaus on monimuotoinen; kirjoittajien mielestä siihen vaikuttavat vahvasti muun muassa se kuka määrittelee, mitä sen halutaan olevan ja keneltä kysytään. Työpaperissa osallisuus määritellään kuulumisena ”sellaiseen kokonaisuuteen, jossa pysyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja elämän merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Osallisuus on vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin”. Yhteiset asiat voivat olla esimerkiksi henkilön lähialueella olevaa tarvetta toimintaan ja jossa yhdenvertaisuuden tunteen voi saavuttaa yhteiskuntaryhmästä tai asemasta riippumatta. Työpaperissa viitataan Thompson ja Wildavskyn 1986 esittämään teoriaan, jonka mukaan parhaiten köyhyyttä voidaan vähentää mahdollistamalla ihmiselle siirtyminen ”ympäristöstä ja strategiasta toiseen”. Tämä taas mahdollistetaan kohdistamalla toimenpiteet ympäröivään kulttuuriin sopiviksi. (Isola, Kaartinen & al. 2017, 12.)

Tärkeää on pohtia työllistymistä sekä työllistämistä myös yhteiskuntavastuun näkökulmasta. Tem:n vuonna 2016 tekemän selvityksen mukaan yhteiskuntavastuun integroiminen yrityksiin on vahvaa, koska muun muassa teknologiaosaaminen on korkeaa (energian säästöt), työmarkkinakokemus pitkää ja järjestäytyneitä ja toiminta on läpinäkyvää. Hajontaa kyselyssä sen sijaan tuli yhteiskuntavastuun integroinnissa johtamiseen ja strategiseen suunnitteluun, joka kyselyn mukaan on keskinkertaisella tasolla. (Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 21/2016.) Kuntapuolella yleisesti näkyy samaa hajontaa; koneisto on niin suuri, että yhteistä toimintatapaa on vaikea hahmotella.

Yksilötasolla oman hyvinvoinnin mittariksi saattaa nousta esimerkiksi koettu osallisuus ja syrjimättömyys, kommunikaatio ja kuulluksi tuleminen kokemus, jotka ovat äärettömän tärkeitä. Syrjintä vaikuttaa työelämään osallistumiseen, työurien pituuteen ja tuottavuuteen. Merkittäviä kustannuksia aiheuttavat esimerkiksi työntekijöiden heikentynyt tai menetetty työpanos sekä terveydenhoitokulut. Työsyrjinnän vaikutukset näkyvät työelämää laajemminkin esimerkiksi epäoikeudenmukaisuuden kokemuksina, jotka murentavat aktiivista osallistumista

yhteiskunnassa. Pahimmillaan vaikutukset näkyvät syrjäytymisenä ja elämänlaadun heikkene-
misenä. (Pietiläinen & Keski-Petäjä 2014.)

Ihmisen pitää itse kokea olevansa osallinen. Osallisuus on siis tunne jokaisessa yksilössä. Osallisuus on vastavuoroista ja yhteisöllistä. Tunnetta osallisuudesta ei ole ilman toista ihmistä. Osallisuus näkyikin konkreettisina tekoina, esimerkiksi tapana toimia toisen kanssa. Osallisuus vaatii aina, että toinen kuuntelee. Ihmiset helposti kuulevat, mutta eivät kuuntele aktiivisesti. Yleensä toisen kertomasta mieleen jäävät ne asiat, jotka kiinnostavat itseä tai tukevat ennakkokäsityksiä. Asettumalla toisen asemaan voi kuunnella vastavuoroisesti. Tällöin ei kuunnella vain asioita, jotka kiinnostavat itseään, vaan kuunnellaan asioita, joista toinen haluaa kertoa. Vastavuoroista kuuntelua täytyy harjoitella. Osallistavia toimintatapoja voidaan vasta tämän jälkeen löytää. (Stenius & Karlsson 2005, 8-9.)

Työssä käyvän vanhemman malli, oli kyseessä millainen työllistämismuoto tahansa, luo perheessä uutta oppimista ja toimintakulttuuria ja edistää mahdollisuuksia toimia oman hyvinvoinnin hyväksi. Jo pelkästään se, että vuorokauteen tulee rakenne, kohentaa päivärytmiä ja ajatusmalli työssä käymisestä lähtee juurtumaan. Härkönen (2010) pohtii muun muassa kulttuurisen pääoman merkitystä, joka tarkoittaa niitä asenteita ja malleja, joista ammennetaan käsityksiä koululaitoksen ja työelämän merkityksestä. Korkeamman koulutuksen omaavat vanhemmat kykenevät luomaan odotuksia korkeampien luokka-asemien saavuttamiseksi, kun taas toisaalta lapsuudessa koettu köyhyys ja sosioekonomisen aseman hauraus voivat vaikuttaa haitallisesti lapsen kehitykseen. (Erola 2010, 63.)

Oikeudenmukainen kohtelu työpaikoilla on lisännyt työntekijöiden sitoutumista työpaikkaan, vähentänyt kitkaa henkilökunnan välillä ja parantanut yhteistyön edellytyksiä. Oikeudenmukaisella kohtelulla tarkoitetaan muun muassa oikeutta tulla kuulluksi, ihmisten kohtelemista johdonmukaisesti, samoja sääntöjä kaikilla työntekijöillä sekä päätöksentekoperiaatteiden kertomista niille, joita päätökset koskettavat. Työpaikalla, jossa kohdellaan työntekijöitä oikeudenmukaisesti, sairauspoissaolot ovat usein pienemmät verrattuna paikkaan, jossa koetaan olevan oikeudenmukaisuuden kanssa problematiikkaa. Työpaikoilla nähdäänkin yhtenä tavoitteena oikeudenmukaisuuden kehittäminen. (Manka 2010, 56.)

Kirsi Pauliina Kallio kirjoittaa nuorisotutkimusverkoston julkaisemassa verkkojulkaisussa myönteisestä tunnustamisesta, että sen ”keskeinen lähtökohta on, että kun ihmiset kokevat tulevaisuuden oikein kohdatuksi, he voivat paremmin ja pystyvät toimimaan arkiympäristöissään yhdessä muiden kanssa” (Häkli, Kallio & Korkiamäki, 89). Mikäli henkilöllä on elämässään ihmisiä, jotka ovat hänelle merkityksellisiä ja joista pitää huolta, edistää se myös omaa motivaatiota ja kohentaa omaa jaksamista. Omasta elämästä on tällöin mielekkäämpää pitää huolta ja on motivaatiota lähteä pohtimaan niitä elementtejä, joita voi parantaa ja joilla päästä kiinni positiiviseen kierteeseen.

Voidaan puhua sosiaalisesta kestävydestä; kysymyksessä on toki laaja kokonaisuus, joka koostuu niin lainsäädännöstä, yhteisestä arvomaailmasta kuin talouden lainalaisuuksista ja sen toimintamekanismeista. Yksilötasolle tultaessa sosiaalisen kestävyden edellytykset voidaan katsoa toteutuvan, kun riittävä toimeentulo, hyvinvointipalvelut ja turvallisuus on taattu, toimintamahdollisuudet jakautuvat tasaisesti ja oikeudenmukaisesti. Yksilöllä on mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä. Jälleen korostuu myös osallisuus, yhteisöllisyyden merkitys ja kiinnittyminen yhteiskuntaan, jotka kaikki ovat jo itsessään perusarvoja. (Alila, Gröhn, Keso, & Volk 2011, 7.)

Sosiaalinen kestävyys herättää kysymyksiä myös työttömien palveluja ja aktivointia koskevien tutkimusten myötä, sillä työvoimapolitiikan arviointitutkimuksissa toimenpiteiden vähäinen vaikutus on usein osoitettu. Toimenpiteet ovat aktivointi- ja hyvinvointipolitiikan ydintä kansalaisten työurien pidentämisen näkökulmasta ja työkyvyttömyyseläkkeiden määrä on yhtenä sosiaalisen kestävyden indikaattorina. Rajavaara (2011, 289) viittaa Simo Ahon tekstiin, jossa korostetaan, että toimenpiteisiin osallistuneet henkilöt ovat kuitenkin itse pitäneet niitä hyödyllisinä, vaikka työllistymiseen toimenpiteet eivät aina olekaan johtaneet. Kenties toimia kohdennetaan sattumanvaraisesti, ja ehkä tarkoituksenmukaisempi kohdentaminen lisäisi vaikutuksia. Esimerkkinä kuntien järjestämä pitkäaikaistyöttömien kuntouttava työtoiminta, josta 2011 tehdyn selvityksen mukaan pääkaupunkiseudulla palataan yleensä takaisin työttömäksi työnhakijaksi tai jaksoa seuraa toinen vastaava kokonaisuus. Myös erilaiset hoito- ja kuntoutustoimenpiteet voivat olla seuraava porras, mutta siirtymiä työmarkkinoille tapahtuu vain harvoin. (Rajavaara 2011, 289-290.)

Voidaan kysyä mikä on se syy, miksi näin on? Onko lähtötilanne kenties ollut vaativa, ja esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan jakso sinällään ei riitä kantamaan avoimille työmarkkinoille, vaan tarvitaan Malmiiniityn kaltaista lisäporrasta, ”tuettua palkkatyöpaikkaa”. Tähän opinnäytetyöhön tehdyissä haastatteluissa hyötyjä löytyi runsaasti, haittana mainittiin ainoastaan sen, että palkkatyösuhteeseen, vaikkakin tuettuun, lähtiessään henkilö menettää TYP:n asiakkuuden, jonka puitteissa saa vankempaa tukea esimerkiksi lomakkeiden täyttöön ja muuhun byrokraatiaan. Tutkimustulokset, jotka koskevat aktivointitoimia, nostavat varsin yhdenmukaisesti esille kysymyksiä toimien kohdentumisesta, vaikutuksista ja niiden kestävydestä. Huolta on esitetty vaikutusten kohdentumisesta, ajallisesta kestävydestä ja toimenpiteiden lyhytaikaisuudesta. Tutkijat Hal Swerissen ja Beth R. Crispin (2004) ehdottavat arviointien kehittämistä siten, että niissä tarkennettaisiin tavoiteltavia muutoksia, toimijoita ja vaikutuksia. Jos palkkatyötä painottava aktivointipolitiikka ja sen tavoitteet eivät ole ihmisten saavutettavissa, voidaanko niitä pitää sosiaalisesti kestävinä? (Rajavaara 2011, 290-291.)

Työyhteisön ja yksilön voimavaraksi lasketaan sosiaalinen pääoma. Sosiaalista pääomaa tuottaa työyhteisön jäsenten vuorovaikutus sekä yhteisöllisyys. Sosiaalisen pääoman avulla työyhteisön toiminta vahvistuu. Esimerkiksi verkostoituminen, vastavuoroisuus ja luottamus

kasvavat. Sosiaalinen pääoma voi osoittautua myös työyhteisössä negatiiviseksi. Esimerkiksi jos työyhteisössä ei siedetä erilaisuutta, niin työyhteisö voi muodostua näkemyksiä kaventavaksi sekä sulkeutuvaksi. Myös liian tiiviit suhteet saattavat ilmentyä negatiivisina ilmiöinä, kuten kuppikuntaisuutena, kiusaamisena ja kateutena. (Manka 2011, 116.) Self-empowerment korostaa työntekijän henkilökohtaista vastuuta omasta työhyvinvoinnistaan; työntekijän itsensä tulisi huolehtia jaksamisestaan eikä odottaa, että se tehdään hänen puolestaan. On tärkeä huomioida se, että jos itse voi työssään huonosti, tämä väistämättä heijastuu muun muassa asiakastyöhön. Robert Adams (2008) tuo esiin näkemyksen, jonka mukaan työntekijän tulee ensin olla tasapainossa itsensä ja oman työnsä kanssa ennen kuin hän on riittävän motivoitunut ja vahva valtaistakseen muita ja saadakseen työstään lisävahvistusta, jotta työntekijän taitotaso ja kapasiteetti lisääntyisivät. (Adams 2008, 81-85.)

3.3 Perehdytys

Perehdytyksen tarkoituksena on taata erilaisilla käytänteillä se, että työntekijä sopeutuu työyhteisöön ja oppii työnsä. Työntekijän tulee oppia toimimaan yhdessä toisten työntekijöiden kanssa tehokkaasti organisaatiossaan. Hänen tulee selviytyä työssään hyvin ja tätä varten työntekijän tulee oppia yhteisiä toimintatapoja sekä omaksua useita uusia taitoja. Perehdytyksellä tarkoitetaan tietojen soveltamista ja uuden oppimista. Työntekijä tuo organisaatioon mukanaan muutoksia, joita varten myös organisaation on oltava vastaanottavainen. Organisaationkin tulee osata muokata omia toimintatapojaan sekä vastaanottaa uutta tietoa. Parhaimmillaan uuden työntekijän ja organisaation keskinäistä vuorovaikutusta pystytään tukemaan toimivan perehdytyksen avulla. Toimiva perehdytys mahdollistaa kysymysten ja vastausten esittämiselle aikaa. Uusien toimintatapojen muodostuminen vaatii myös aikaa ja toistamista. Tämän vuoksi perehdytykseen täytyy olla tarpeeksi resursseja. Ensinnäkin perehdytykseen liittyvien osapuolten täytyy tutustua toisiinsa. Toisiin tutustuminen helpottaa työskentelyä ja he myös ymmärtävät toisiaan paremmin. (Eklund 2018, 25-26.)

Työturvallisuuslaissa pykälässä 14 määritetään perehdytyksestä: ”Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;
- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;

3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja

4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.” (L738/2002.)

Jokainen organisaatio- ja yksikkö vastaa omista perehdytyskäytännöistään. Perehdytyksessä on huomioitava, että jokainen perehdytettävä on erilainen. He oppivat asioita eri tahdissa ja eri tavoilla. Perehdytysprosessit siis saattavat vaihdella eri yksikköjen kesken. Kaikkia perehdytysprosesseja yhdistävä tekijä on se, että ne tähtäävät uuden työntekijän oppimisprosessin käyntiin laittamiseen sekä se, että perehdytysprosessin on noudatettava työturvallisuuslaissa määriteltyjä tehtäviä. Yksi yleisimmistä tavoitteista, jonka organisaatiot perehdytykselleen asettavat, on työntekijän sitoutuminen. Nykypäivänä organisaatioissa on työntekijöiden suuri vaihtuvuus sekä määräaikaaisuudet ja osa-aikaaisuudet lisääntyvät. Tästä syystä sitoutuneisuus ei välttämättä ole kaikkien perehdyttäjien tavoitteena. Joissakin organisaatioissa lyhyet työsuhteet ja suuri vaihtuvuus voidaan nähdä toivottavana asiana. Näissä organisaatioissa perehdytyksen tavoitteiksi voidaan asettaa rutiinitehtävien hallinta ja nopea työhön oppiminen. Tämän kaltaisissa tilanteissa perehdytettävän on merkittävää oppia olennaisimmat käytännön asiat työstään. (Eklund 2018, 26, 28.)

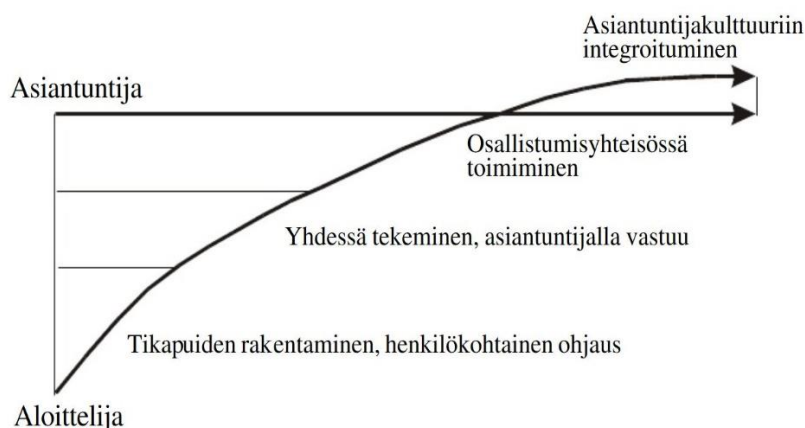
Perehdytysprosessin tulee olla kaikille tasalaatuinen, oikeudenmukainen ja läpinäkyvä. Läpinäkyvyydellä tarkoitetaan, että perehdytettävä kykenee ymmärtämään, mistä asioista perehdytysprosessi koostuu ja miten hän voi tähän vaikuttaa. Perehdytettävällä tulee olla siis perehdytysprosessissa mahdollisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa itse prosessin muodostumiseen. Perehdytysprosessin sisällölle pitää pystyä osoittamaan myös perusteet. Mitä enemmän perehdytettävät pystyvät ymmärtämään perehdytysprosessia ja vaikuttaa sen kulkuun, niin sitä enemmän tämä lisää henkilön perehdytysprosessiin sitoutumista. (Eklund 2018, 30.)

Henkilöä, joka opettaa uudelle työntekijälle asiakokonaisuuden tai tietyn tehtävän, sanotaan perehdyttäjäksi. Esimies on vastuussa perehdytysprosessista, mutta käytännössä kuka tahansa esimiehen velvoittama henkilö voi toimia perehdyttäjänä. Perehdyttäjä voi olla esimerkiksi esimies, työkaveri tai organisaation ulkopuolinen henkilö. Perehdytysprosessissa voi olla yksi tai useampia perehdyttäjiä. On myös mahdollista, että perehdyttäjä vaihtuu tilanteen mukaan. Perehdytysvastuualueita henkilöstölle jakamalla saadaan henkilöstöä osallistettua perehdytykseen. Työntekijät, jotka nimetään perehdyttäjiksi pääsevät perehdytyksen myötä ja kamaan osaamistaan uudelle työntekijälle. Kun perehdyttäjällä on vastuu oman asiantuntijuusalueen opettamisesta uudelle työntekijälle, niin samalla tämä on arvostuksen osoitus perehdyttäjälle. (Eklund 2018, 140.)

Tieto, josta ei välttämättä olla tietoisia tai jota ei pystytä suoraan sanoittamaan, kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi. Hiljainen tieto muodostuu esimerkiksi kokemuksen mukanaan tuomista aavistuksista, oletuksista, näppituntumasta ja intuitioista. Jokaisella työntekijällä on hiljaista

tietoa. Myös esimerkiksi yhteistyökumppaneilla ja asiakkailla on arvokasta, hiljaista tietoa. Hiljainen tieto liittyy kirjoittamattomiin sääntöihin, käytänteisiin, organisaatiokulttuuriin ja toimintatapoihin. On tärkeää, että hiljaista tietoa siirretään uusille työntekijöille. Hiljaisen tiedon siirtäminen tapahtuu esimerkiksi siten, että työntekijät jakavat osaamistaan toisille työntekijöille. Näin ollen kaikki pystyvät hyödyntämään toisten kokemuksia. (Eklund 2018, 154-155.)

On tärkeää luoda sellaisia sosiaalisia rakenteita esimerkiksi työpaikalle, jotka mahdollistavat henkilöille osallistumisen erilaisiin osaamis- tai asiantuntijayhteisöihin mahdollisimman aikaisesta oppimisen vaiheesta alkaen (Kuvio 3). Asteittain syvenevässä osallistumisessa henkilö osallistuu alusta alkaen asiantuntijan käytäntöihin ja oppii tätä kautta vähitellen hiljaista tietoa ja toimintakulttuuria. Tätä kautta hän vähitellen kasvaa asiantuntijayhteisön jäseneksi. Henkilöltä ei vaadita heti koko toiminnan hallintaa, vaan tällä tähdätään siihen, että vähitellen saavutetaan myöhemmin tapahtuva täysi osallistuminen. (Hakkarainen 2000, 9-10.)



Kuvio 3: Asiantuntijuuden kasvaminen työyhteisössä (Hakkarainen 2000, 20.)

4 Palvelumuotoilu osana hankkeen kehittämistyötä

Palvelumuotoilun menetelmät kulkivat osittain sattumalta ikään kuin kehittämistyön menetelmänä mukana koko hankkeen ajan. Perustamisvaiheessa laadittiin runsaasti erilaisia palvelupolkuja, arkikielessä näitä kaavioita nimitettiin alkuun ”kipityskaavioiksi”. Nämä palvelupolut kuvasivat niin valmennettavan etenemistä palveluissa, työpäivän kulkua kuin esimerkiksi lounasruoan tarjoamista talon asukkaille tai asukashuoneen siivoamista. Myöhemmin prosesseja sanoitettiin ja kuvitettiin monin eri tavoin ja hankkeen työvalmentajat käyttivät muun muassa havainnointia (varjostus) yhtenä tärkeimmistä tavoista seurata laadittujen ohjeiden

toimivuutta sekä valmennettavien työskentelyä. Palvelumuotoilu määrittelee varjostuksen etnografisena menetelmänä, joka auttaa ymmärtämään käyttäjän reaaliaikaisia vuorovaikutusprosesseja. Usein varjostus keskittyy käyttäjien erityisten tapahtumien tai tehtävien havainnointiin. (Tuulaniemi 2016, 150.) Tätä kautta hankkeen kehitystyöhön osallistuneet työvalmentajat saivat arvokasta tietoa reaaliajassa siitä, miten työt tulee mitoittaa kohderyhmälle soveltuviksi osa-alueiksi ja miten laaditut ohjeistukset toimivat.

Palvelumuotoilun teoria oli työvalmentajille uutta eikä kunnallisessa sosiaalialan toiminnassa se välttämättä ole ollut kovin laajalti käytössä. Palvelumuotoilun keinoin hankkeessa mukana olevat työvalmennettavat pääsivät mukaan luomaan työohjeita, toimintamalleja ja uusia käytäntöjä yhdessä valmentavan henkilöstön kanssa. Vähitellen toimintamallit rakentuivat ”palvelumuotoilullisiksi”.

Hankkeen kehitystyö oli jatkuvaa vuoropuhelua eri toimijoiden välillä. Erilaisia kyselyitä, kartoituksia ja havainnointia tehtiin säännöllisesti ja jatkuvasti. Eri tilanteista saatua dataa käsiteltiin erilaisissa verkostopalavereissa, joissa mukana olivat joko palvelua tuottavat toimijat tai valmennettavat. Työvalmennuksen valmennusasiakkaat olivat osaltaan mukana luomassa ohjeistuksia ja toimintaa selkiyttäviä kaavioita ja kuvia - valmennettavat itse myös loivat ohjeistuksia ja toisaalta kommentoivat työvalmentajien laatimia ohjeistuksia. Tätä vuoropuhelua käytiin koko hankkeen ajan.

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan joko palvelujen luomista tai niiden muotoilemista. Tarkoituksena on, että palveluiden avulla on tarkoitus pystyä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen vaatii asiakkaan todellisten tarpeiden, kokemusten, tavoitteiden, motiivien, halujen ja toiveiden ymmärtämistä. Palvelumuotoilu syntyy yhteistyöstä. Yhteistyön avulla palveluita on mietitty useasta eri näkökulmasta ja eri tarpeista lähtien. Asiakkaalle ei pystytä luomaan toimivaa palvelua, mikäli ei ymmärretä asiakkaan toiveita ja tarpeita. Palvelumuotoilussa juurikin asiakasymmärrys on erittäin tärkeää. Asiakasymmärryksen avulla kyetään tuottamaan palvelumuotoilun keinoin sellaisia palveluita, jotka tuovat lisäarvoa asiakkaan elämään. Se, että palvelu vastaa asiakkaan tarpeeseen on tärkeää. Kuitenkin myös kokemukset, joita saadaan asiakkaan kulkemasta palvelupolusta ovat erittäin tärkeitä. (Ahonen 2017, 36-38.)

Palvelun tuottama lisäarvo asiakkaalle on asiakkaan kokema arvo palvelumuotoiluprosessin aikana. Toisin sanoen prosessista saatava hyöty on se, minkä arvon asiakas palvelulle antaa tai kokee siitä saavansa prosessin aikana. Palvelumuotoilu voidaan jakaa niin näkyviin kuin näkymättömiin palveluihin ja oleellista on löytää optimaalisin keino tarjota palveluja. Näkyvät palvelut ovat sellaisia, joita asiakas pystyy konkreettisesti havainnoimaan palveluprosessin aikana, sen sijaan palvelun tarjoajan toimet kulkevat näkymisen lisäksi myös näkymättömissä. Palvelun tuottamista tapahtuukin paljon asiakkaalle näkymättömän työn puitteissa. (Ahonen

2017, 38.) Palvelumuotoilun tavoitteena on ratkaista jokin palvelussa havaittu ongelma selvittämällä ihmettelevällä ja kyseenalaistavalla tavalla. Innovatiivinen kehittämistyö lähtee asiakkaiden tarpeiden ymmärtämisellä ja malli perustuu tutkimuksiin ja kokeiluihin. Uutta palvelumallia ei tarvitse saada kuntoon kerralla, vaan useista vaihtoehdoista voidaan testaamalla kehittää parempaa palvelua. (Stickdorn ym. 2018, 13.)

Palvelumuotoilun juuret ovat muotoilussa, jonka vahvimpia anteja prosessi- ja menetelmäosaamisen lisäksi ovat visualisointi, prototypointi eli tyhjän näkyväksi tekeminen ja aineettoman konkretisointi. Tätä kautta on muodostunut uusi ajattelutapa siinä, että keskiössä eivät aina ole tavarat, vaan keskiöön on laitettava ihminen tarpeineen, odotuksineen ja arvoineen. Palvelumuotoilun menetelmien juuret ovat esimerkiksi tuotemuotoilussa, mutta palvelumuotoilu yhdistää menetelmiä myös uuden talouden vaatimalla tavalla. Toisin sanoen palvelumuotoilu ei kata pelkästään konkreettisia suunnittelukohteita, vaan palveluiden kehittämisen kohteina ovat abstraktit palvelut ja palvelukonseptit, jotka sisältävät erilaisia elementtejä, kuten tiloja, ympäristöjä, ihmisiä ja ”näkyväksi tehtäviä” palveluita. (Tuulaniemi 2016, 63-66.)

Asiakaskokemuksen kolme tasoa Juha Tuulaniemen ”arvon muodostumisen pyramidin” mukaan ovat toiminta, tunne ja merkitys. Pyramidin kärki eli merkitys muodostuu ajatuksesta, jossa asiakas toivoo tulevansa paremmaksi ihmiseksi ja palvelun tarjoajan tuleekin kysyä, miten konseptini voi tehdä mahdolliseksi asiakkaan haluamien asioiden oppimisen, oivaltamisen ja saavuttamisen. Palvelun tulee ymmärtää ja tukea asiakkaan tuntemuksia ja tarjota juuri hänelle sopivaa vaihtoehtoa. Keskeistä on se, miten asiakas palvelun kokee. Asiasta/toiminnasta tulee tehdä helppo ja koko prosessin läpi asiakasta tuetaan. Tämä mahdollistaa asian toteuttamisen vaivattomasti ja sujuvasti. Tarkoituksena on miettiä, sopiiko konsepti niihin mielikuviin, joita asiakas haluaa kokea (tunteet). Sosiaalinen toimintakenttä on laajentunut lähes hallitsemattomaksi, ja tieto pirstaloituu - asiakkaiden edellyttämät vuorovaikutusmahdollisuudet ja reaaliaikaiset keskustelumahdollisuudet asiakkaan itse valitseman kanavan kautta ovat ääritärkeitä brändin ja muistijäljen luomisessa. (Tuulaniemi 2016, 74-75.)



Kuvio 4: Valmennuspolku palvelumuotoilun perusprosessin (Tuulaniemi 2016) ja työvalmennuksen ratkaisukeskeisen lähestymistavan (Ratkes RY) mukaan.

Yllä kuvattu kaavio (kuviokuva 4) nivoo yhteen palvelumuotoilun perusprosessin ja työvalmennuksen ratkaisukeskeisen lähestymistavan asiakkaan valmennuspolun työstämiseen. Lähtökohtana voidaan pitää asiakkaan aloitusta työvalmennuksessa, jolloin lähtötilanteessa määritellään alkuvaiheen tavoite ja pohditaan perehdytyksen menetelmiä, omaa tapaa oppia ja tarvetta ohjeiden räätälöintiin. Toisin sanoen palvelumuotoilun lähtökohtana on ”määrittely - mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa”. Kaaviota seuraamalla voi nähdä, että sekä palvelumuotoilu että ratkaisukeskeinen työote ”keskustelevat” aktiivisesti toistensa kanssa ja prosessi pysyy jatkuvassa liikkeessä.

Ratkaisukeskeisissä menetelmissä pääpaino on asiakaslähtöisyydessä. Ratkes-yhdistyksen verkkosivuilla määritellään napakasti, että ratkaisukeskeinen työskentely on tavoitteellista ja

tulevaisuussuuntautunutta, voimavarakeskeistä, se huomioi poikkeuksia ja edistystä asiakkaan vahvuudet huomioiden, yhteistyö ja kannustus ovat tärkeä osa työtä. Ratkaisukeskeinen työmuoto kannustaa ideoimaan vuorovaikutteisesti uusia ratkaisuvaihtoehtoja ja työmuotoja ja siihen voidaan vapaasti liittää erilaisia muista työmuodoista lainattuja ideoita. (Ratkes RY.)

Asetelma toimii myös abstraktimpien palveluiden kohdalla. Palvelupolku on työvalmennuksellakin kokonaisuus, joka koostuu eri osista, palvelutuokioista, jotka kontaktipisteiden kohdalla vaikuttavat toisiinsa. (Tuulaniemi 2016, 78.) Hyvin usein palvelut ovat abstrakteja ja ne on rakennettu monimuotoisesta joukosta käsitteitä ja kaavioita, joista kuitenkin ei ole laadittuna konkreettista aineistoa. Palvelumuotoilu tarjoaa palveluiden kehittäjille erilaisia dokumentointi- ja kommunikaatiovälineitä, toisin sanoen menetelmiä prosessien näkyväksi tekemiseen. Näitä ovat muun muassa erilaiset kartat, narratiivit ja infograafit. Visualisointi on alkanut saada entistä suuremman roolin, koska siten ideoista tulee konkreettisempia, monimutkaisista prosesseista selkeämpiä ja eri vaihtoehtoja helpommin jaettavia. Palvelumuotoilun menetelmillä tuotettu materiaali soveltuu hyvin myös eri toimijoiden väliseen kommunikointiin, varsinaisten prosessien kehittämiseen ja niiden tuloksien arviointiin. (Diana, Pacenti, & Tassi 2009.)

Malminiityn hankkeen edetessä keskustelua herätti se, kuka on palvelumuotoilussa määritelty asiakas. Onko hän se työvalmennukseen tullut henkilö, joka pohtii ammatillisia kysymyksiä valmennuksen avulla? Vai onko hän talon asukas, jonka huonetta siivotaan ja hänen pyykkinsä huolletaan? Vai onko asiakas joku muu tukipalveluiden tuottamiseen liittyvä taho? Tavallaan kaikki edellä mainitut olivat hankkeen toimintojen asiakaskuntaa. Tämä luonnollisesti haastoi rakennetta entisestään; sen lisäksi että työ oli työllistämisen tuen monimuotoista toteuttamista, se oli myös konkreettista palvelun tuottamista. Viitaten Diana & al. (2009) tekstiin, abstraktit, monimuotoiset rakenteet laadittiin konkreettisiksi ”kipityskaavioiksi” eli palvelupoluiksi, joilla moni työvaihe tai prosessi havainnollistettiin ja dokumentoitiin näkyväksi toimijoiden välisessä kommunikoinnissa. (Diana, Pacenti, & Tassi 2009.)

5 Tutkimusasetelma

Tämä opinnäytetyö noudattaa laadullisen tutkimuksen periaatteita. Laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan ihmisten välistä sosiaalista merkitysten maailmaa, jota pyritään kuvaamaan mahdollisimman hyvin kohderyhmän omasta näkökulmasta. Tutkimusaihe on noussut suoraan työelämän ja aiheena olevan hankkeen käytännöistä ja tarpeesta. Toimeksiantajaa ei suoraan voida nimetä, mutta lähtökohtana voidaan pitää sitä arvopohjaa, johon sekä hanke että Vantaan kaupunki sitoutuu verkkosivuillaan. (Vilka 2007, 44, 97.) Laadullisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä ovat kokonaisvaltaisen tiedonhankinta todellisissa tilanteissa ja se, että tiedonkeruun lähde on ihminen, joka määrittää vastauksillaan sen, mikä aineistossa on

tärkeää. Laadullisessa tutkimuksessa korostuu kirjoittamisen merkittävämpi asema kuin teoriapohjaisessa tutkimuksessa. Kirjoittaja ei tuota tekstiä lukijalle ainoastaan jälkiselostukseksi, vaan tutkija pyrkii jatkuvasti analysoimaan ja kirkastamaan aineistoaan yleisemmiksi merkityksiksi, selitysmalleja ja teoreettisia näkemyksiä kehitellen. Tutkija pyrkii löytämään odottamattomia seikkoja. Laadullinen tutkimus suosii menetelmiä, joissa tarkoituksenmukaisesti valitun kohdejoukon ”ääni” tulee kuulluksi. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 160, 260.)

Tutkijan tulee pitää huoli siitä, että tutkimukseen osallistuvien henkilöiden hyvinvointi ei heikkene sen vuoksi, että he osallistuvat tutkimukseen. Tutkittavien ja tutkijan suhde voi olla ongelmallinen, koska tutkija käsittelee tutkittavilta saamaansa tietoa ja pyrkii olemaan vaikuttamatta tuotettuun tietoon itse. Tällöin puhutaan subjektiivisuus- ja objektiivisuuskysymyksistä. Tutkijan tulee objektiivisuusnäkökulmasta katsottuna katsoa tutkimuskohdettaan puolueettomasta näkökulmasta, ulkoapäin. Kuitenkin täydellinen objektiivinen näkökulma on mahdottomuus. Tämä johtuu siitä, että tutkija ei voi sulkea tutkimuksestaan omaa ajatteluaan kokonaan pois. Tutkimusta tehdessään tutkijan tulee tiedostaa omat uskomuksensa ja asenteensa. Hänen tulee myös pyrkiä toimimaan niin, etteivät nämä asenteet vaikuttaisi tutkimukseen kohtuuttomasti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Luottamus on merkittävässä roolissa tutkijan asemassa. Tutkijan tulee varmistua siitä, että tutkimukseen osallistuvien henkilöiden anonymiteetti tulee säilyttää. Lisäksi tutkittaville täytyy rehellisesti kertoa tutkimuksen vaikutuksista ja tarkoituksesta. Tutkijan tulee suorittaa tutkimuksen tarkoituksenmukaisia menetelmiä käyttämällä ja tätä myöten he saavat myös luotettavia tuloksia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Mikäli tutkimusaineiston keräämisessä ilmenee tulkintaongelmia, niin usein nämä tulkintaongelmat seuraavat myös tutkimustekstiin saakka. Tutkimuksen lukijoille tulee pystyä kuvailla sekä selittää ymmärrettävästi tutkittu asia. Tulkinta vääristää tutkittavan kuvausta tai tulkinassa esiintyy jopa aukkoja, mikäli tutkijan tilanteen, kulttuurin tai kohderyhmän tuntemus on heikolla tasolla. Tutkimuksessa luotettavuuden kriteerinä voidaan pitää uskottavuutta. Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, että ”tutkimustekstissä tutkijan tutkimuskohteen kokemuk-
sista ja käsityksistä tekemä käsitteellistys ja tulkinta vastaavat tutkittavien käsityksiä”. (Vilka 2007, 110.)

5.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää haastattelumenetelmää käyttäen käyttäjäkokemuksia Vantaan kaupungin vammaispalveluiden työllistymistä tukevien toimintojen hankkeessa. Tavoitteena on tehdä näkyväksi hankkeeseen tehtyä työvalmennus- ja kehittämistyötä.

Työvalmentajille oli myös rakentunut näkemys siitä, millainen työvalmennuksen toimivuus on, mutta halusimme tutkimuksessamme saada nimenomaan valmennettavien oman äänen kuuluviin. Halusimme haastattelun avulla selvittää esimerkiksi millaisena henkilöt ovat kokeneet työvalmennuksen ja miten työvalmennus on hyödyttänyt henkilön urasuunnittelua. Lisäksi karitoitimme valmennettavien kehittämisehdotuksia työvalmennuksen kehittämiseen. Opinnäyte-työmme tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat:

1. Mitä koettuja hyötyjä työvalmennusjaksosta on ollut henkilöille itselleen?
2. Onko työvalmennuksella ollut tarjota työvalmennettaville välineitä työnhaakuun, työelämään ja työskentelyyn?
3. Millä tavoin työvalmennusta voidaan kehittää?

5.2 Aineistonhankintamenetelmä

Valitsimme opinnäytetyöhömmä aineistonhankintamenetelmäksi teemahaastattelun. Päädyimme teemahaastatteluun, jotta saimme jokaisen haastateltavan omat mielipiteet kuuluviin. Teemahaastattelu, opinnäytetyössämme hyödynnetty puolistrukturoitu haastattelu, kohdennetaan teemoihin, jotka haastattelija on laatinut etukäteen teoreettisesta viitekehyksestä. Teemahaastattelua tehtäessä tarvitaan usein hieman taustatietoa haastateltavista. Teemahaastattelua on hyvä käyttää silloin, kun tutkittavaa asiaa ei tunneta vielä kovin hyvin, eikä tutkimusasetelmaa ole tarkasti määritelty, vaan sitä täsmennetään hankkeen edetessä. Tutkija esittää pääasiassa avoimia kysymyksiä, joihin ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja. Teemahaastattelun teemat voidaan jakaa pää- ja alateemoihin. Teemoihin liittyvät kysymykset valmistellaan ennakkoon, mutta kysymyksillä ei tarvitse olla spesifiä järjestystä. Teemahaastattelu on suosittu metodi, koska se on tarpeeksi avoin; vastaaja pääsee puhumaan vapaamuotoisesti. Toisekseen teemahaastattelussa käytetyt teemat takaavat sen, että jokaisen haastateltavan kanssa on puhuttu edes jossakin määrin samoista asioista. (Eskola & Suoranta 2005, 86.)

Tämän menetelmän ominaispiirteenä korostuu haastateltavien oma kokemus tietystä tilanteesta. Opinnäytetyöntekijät olivat alustavasti selvittelleet tutkittavan ilmiön oletettavasti tärkeitä osia, rakenteita, prosesseja ja kokonaisuutta. Tietyt oletukset määräävistä piirteistä nousivat näistä osista ja tämän analyysin perusteella kehitettiin haastattelurunko ja haastattelu suunnattiin tutkittavien henkilöiden kokemuksiin tilanteista, joita on ennalta analysoitu. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47.)

Teemahaastattelussa riittää, että haastattelun ja kysymysten päälinjoja on hahmoteltu. Teemahaastatteluun ei perinteisesti kuulu kysymysten tarkka ennakkokonstruointi. Tässä

menetelmässä kysymykset voidaan jakaa kahteen ryhmään niiden sisältöihin perustuen: mielipidekysymyksiin ja tosiasiakysymyksiin. Tosiasiakysymyksiä ovat esimerkiksi täsmälliset, esikoodatut kysymykset lomakehaastattelussa, joissa vastausvaihtoehdot on esitetty valmiina. Mielipidekysymykset sen sijaan voivat olla niin avonaisia kuin myös esikoodattuja. Mielipidekysymykset sisältävät myös asennekysymyksiä. Teemahaastattelun peruseriaatteena on se, että kysymystyypistä riippumatta kaikki kysymykset ovat avonaisia. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 106.) Valmennushenkilöstölle oli rakentunut tietynlainen mielipide valmennusmallin toimivuudesta, mutta tutkimukseen haluttiin nimenomaan saada valmennettavien ääni. Valmennusprosessista oli eroteltavissa selkeät vaiheet, joiden perusteella laadittiin neljä eri kategorialla teemahaastattelua varten. Näiden kategorioiden alle rakennettiin haastattelua tukevia kysymyksiä: ohjautuminen palveluun, aloitus/perehdytys/ohjeet, työssä oleminen ja oman jatkolun suunnittelu.

5.3 Toteutus

Haastattelimme opinnäytetyötämme varten kahdeksaa henkilöä, jotka kaikki sillä hetkellä työskentelivät Malmiiniityn työllistymistä tukevista palveluista palkkatyösuhteessa. Kaikki vastaajat olivat täysi-ikäisiä, ja joukossa oli sekä mies- että naisvastaajia. Jokainen heistä oli työskennellyt palvelussa jo vähintään kuukauden ja osalla heistä valmennusjakso oli kestänyt pidempäänkin. Tarkoituksellisesti tutkimuksessamme emme eritelleet haastateltavia lähettävän tahon mukaan, sillä näin ei ole toimittu missään vaiheessa hankkeen aikana. Toisaalta myös tietosuoja on säätänyt siitä, että jokaisen työntekijän polutus pysyy valmennettavan omana tietona.

Pohdimme tarkoin haastattelun toteuttamista. Toinen opinnäytetyöntekijöistä työskenteli työvalmentajana Malmiiniityssä, eikä tästä syystä osallistunut haastattelutilanteisiin. Toinen opinnäytetyön tekijöistä työskentelee varhaiskasvatuksessa, eikä näin ollen tuntenut haastateltavia. Haastattelut toteutettiin siten, että varhaiskasvatuksen parissa työskentelevä opinnäytetyöntekijä toteutti kaikki haastattelut, pois lukien koehaastattelun. Tällä tavoin varmistimme sen, että haastattelutilanteesta tuli mahdollisimman autenttinen, eikä toisen opinnäytetyöntekijän tuttuus vaikuttanut haastattelutilanteisiin. Pyrimme tällä ratkaisulla saamaan ”turhan kohteliaisuuden ja kaunistelun” haastatteluista pois. Taustalla vaikutti ajatus siitä, että työvalmennettaville vieras haastattelija saattaa löytää eri tapoja keskustella haastateltavien kanssa. Tutun henkilön kanssa keskustelutavat ovat saattaneet vakiintua. Tällä tavoin vältetään ”urautuminen”.

Tutkijan tulee tuntea kohderyhmä, kun hän muotoilee empiirisiä kysymyksiä haastattelua varten. Kun käytetään laadullista tutkimusmenetelmää, on tärkeää, että kulttuurin ja kohderyhmän tuntemus on tutkijalla hallussa. Ihmisten käsitykset asioista ja omat kokemukset ovat

tilannekohtaisia ja kulttuurisidonnaisia. Tästä syystä ihmisten kokemusten ja käsitysten ymmärtäminen sekä näiden edellä mainittujen asioiden tulkinta edellyttää sen tilanteen, kulttuurin ja kohderyhmän tuntemusta, jossa tutkija muodostaa käsityksiään sekä kokemuksiaan. ”Taustatietojen kuvaaminen auttaa tutkijaa hahmottamaan haastateltavan maailmaa ja siten ymmärtämään, millaista esitietoa, asiantuntemusta ja aihepiiriä koskevaa ymmärrystä vasten haastateltava asioita kuvaa”. (Vilkkä 2007, 109.) Näimme toisaalta myös etuna sen, että toinen opinnäytetyöntekijöistä työskentelee työvalmentajana Malminiityssä. Tähän tutkimukseen liittyen uskomme, että kohderyhmän ja toimintaympäristön tarkka tunteminen on auttanut kysymysten laadinnassa. Seikka on auttanut myös vastausten tulkitsemisessä ja toisaalta se myös ehkäisi ylitulkintaa. Eettisestä näkökulmasta katsottuna emme ajatelleet tässä olevan ongelmaa, koska tutkimushaastattelun suoritti se tutkija, joka ei tuntenut haastateltavia, eikä näin ollen vaikuttanut vastauksiin.

Opinnäytetyöllemme myönnettiin tutkimuslupa huhtikuussa 2018. Tämän jälkeen pohdimme haastateltaville esitettävää kysymysrunkoa ja toteutimme koehaastattelun. Koehaastattelu toimi odotetulla tavalla, joten laadimme haastattelujen aikataulun ja sovimme tapaamiset haastateltavien kanssa. Haastatteluista oli tiedotettu etukäteen Malminiityssä (liite 1) ja kahdeksan vapaaehtoista haastateltavaa otettiin mukaan haastatteluun. Haastattelut toteutettiin kesäkuun 2018 aikana, jolloin haastattelutilanteessa oli paikalla ainoastaan haastateltava ja haastattelija. Haastateltavat olivat antaneet kirjallisen luvan haastatteluun ja materiaalin käyttöön (liite 2). Kaikissa tapaamisissa paikkana oli Malminiityn asumis- ja toimintakeskuksen tilat. Malminiityssä työskennellään oman rakenteen mukaisesti ja rakenteen tunteminen auttaa ymmärtämään annettujen vastausten tarkoituksia ja merkityksiä sekä auttaa aineiston tulkinnaissa. Fyysisesti Malminiityn asumis- ja toimintakeskus on täynnä erilaisia toimintoja (toimijoina muun muassa vammaispalvelut, vanhusten erityisasumisen palvelut ja ateriapalvelut), pyrimme takaamaan rauhallisen haastattelutilanteen ja tilat. Tilat olivat toimivat ja rauhalliset. Osa haastatteluista kyettiin pitämään suljetussa tilassa, mutta varaustilanteista johtuen osa pidettiin tilassa, josta ei saanut ovea kiinni, mutta tila oli muutoin syrjässä ja yksityinen.

Jokainen haastattelutilanne aloitettiin samalla tavalla: haastattelutilanteiden aluksi käytiin haastateltavan kanssa läpi haastattelun tarkoitus ja kerrottiin opinnäytetyöstämme. Haastateltavalle annettiin luettavaksi haastatteluun osallistumisen suostumuspaperi (liite 2). Haastattelija myös kertoi suostumuspaperin asiat haastateltavalle. Kun haastateltava antoi suostumuksensa haastatteluun, hän allekirjoitti suostumuspaperin. Haastateltaville tehtiin selväksi, että haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista, eikä heitä voi tunnistaa opinnäytetyöstä mitenkään.

Joissain tapauksissa jännittäminen hankaloitti vastauksia, mutta suurimmaksi osaksi tilanne ja keskustelun nauhoittaminen eivät vaikuttaneet keskustelujen kulkuun. Tilanteet koettiin

hyvinä. Yleisellä tasolla se, että opinnäytetyöntekijät halusivat kuulla vastaajien mielipiteitä, koettiin voimaannuttavina ja jopa erityisinä. Vastaajaryhmä koki, ettei heiltä juurikaan ennen Malminiityn valmennusjaksoa ole aiemmin kysytty työpaikan käytänteisiin liittyviä mielipiteitä. Asiakkaista kerätyn tiedon pitää muuttua myös käytännön toimenpiteiksi, esimerkiksi asiakkaiden tarpeita pitää kartoittaa säännöllisesti sekä mitata asiakastyytyväisyyttä useammin (Nummela 1997, 81). Asiakkaan tunnetta, kokemusta ja tietoa palvelun tai tuotteen hyödyistä sanotaan kokemukselliseksi hyödyksi. Jos asiakkaan tai käyttäjän kokemaa hyötyä voidaan parantaa, käyttäjät ovat tyytyväisempiä ja ostavat tuotteen tai palvelun uudelleen. Asiakkaiden ja käyttäjien kuunteleminen ja ymmärtäminen kuuluvat tiiviisti asiakas- ja käyttäjälähtöisyyteen. Asiakas- ja käyttäjälähtöisyydessä pohditaan, millaista arvoa palvelu tarjoaa ihmiselle: fyysisellä, tunteen ja järjen tasolla sekä jopa henkisellä tasolla. (Lammi 2005, 19, 22.)

5.4 Aineiston analyysi

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi seuraa Tuomen ja Sarajärven (2003) laatimaa vaiheittaista prosessikuvausta analyysin etenemisestä. Opinnäytetyöprosessi eteni siten, että tapaamisten ja haastattelujen jälkeen kyseiset haastattelut kuunneltiin useaan kertaan läpi. Tämän jälkeen alkoi haastattelumateriaalin litterointi. Litteroinnit kirjattiin sanatarkasti. Myös äännähdykset kirjattiin. Taukojen pituuksia ei kuitenkaan litterointeihin merkitty. Litteroinnin jälkeen haastattelumateriaali kuunneltiin vielä kertaalleen läpi ja litterointeja verrattiin nauhoitteeseen, jotta litteroinnit oli varmasti tehty sanatarkasti oikein. Haastateltavien määrä oli kenties pieni, mutta materiaalia saatiin kuitenkin runsaasti.

Haastattelumateriaalia kertyi 3 tuntia 46 minuuttia ja 43 sekuntia. Lyhyin haastattelu oli kestoltaan 19 minuuttia 4 sekuntia. Pisin haastattelu puolestaan kesti 45 minuuttia ja 36 sekuntia. Litteroinnin jälkeen materiaalia oli Trebuchet MS-fontilla fonttikoko 10:llä ja riviväli 1,5:llä kirjoitettuna 43 A4-kokoista sivua. Yleisellä tasolla teemahaastatteluihin saatava materiaali on runsasta. Materiaalin määrä riippuu muun muassa siitä, miten sujuva keskusteluyhteys haastattelijan ja haastateltavan välille muodostuu. Tämä luonnollisesti työllistää aineiston analysoijaa. Analysointi on työlästä ja joskus jopa ongelmallista, mutta toisaalta äärettömän kiinnostavaa ja tässäkin tapauksessa suorastaan silmiä avaavaa. Materiaalia lähdettiin litteroimaan jo haastattelujen edetessä. Sen lisäksi, että tutkimusluvassa määritelty aikataulu asetti viitekehystä, aineistoa haluttiin lähteä tutkimaan jo ennen haastattelujen valmistumista, jotta tarvittaessa voi lisäkysymyksiä vielä esittää aineiston täydennykseksi. Tähän ei kuitenkaan tarvinnut mennä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 135.)

Haastattelujen litteroinnista saatua materiaalia luettiin ja siihen perehdyttiin työvalmennuksen kehittämisen näkökulmasta. Tämän jälkeen aineistosta lähdettiin kokoamaan

pelkistettyjä ilmaisia ja niitä listattiin useaan eri muotoon. Materiaalista etsittiin asiasanoja, yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia. Näitä merkittiin muun muassa eri värejä käyttäen tulos-tettuun aineistoon. Samankaltaisuuksien ja eroavaisuuksien etsiminen ilmaisuista haastoi opinnäytetyöntekijöitä ja tämäkin vaihe työstettiin useaan eri taulukkoon ja listaan. Analyysitaulukoita kertyi aluksi 36 sivua, joista edelleen lähdettiin osittamaan eri kokonaisuuksia. Materiaalia oli paljon, joten opinnäytetyöntekijät keskittyivät niihin osa-alueisiin, jotka käsitelivät työvalmennusta tavalla tai toisella. Myös tästä materiaalista muodostettiin kokonaisuuksia, jotka lopulta yhdistettiin alaluokiksi. Alaluokat yhdistettiin ja niistä muodostettiin yläluokat ja lopulta kokoavat käsitteet eli pääluokat tuntuivat syntyvän varsin luonnollisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 111.)

Haastatteluista saatua materiaalia oli runsaasti. Aineiston analyysitaulukointi auttoi löytämään materiaaleista keskeisimpiä teemoja ja asiasanoja, mutta analyysivaiheessa opinnäytetyön tavoitteeseen oli hyvä palata - joissain haastatteluissa vastaukset olivat polveilevia. Tutkimuskysymyksiä ja niiden merkityksiä käsiteltiin tarkoin ja tutkimuskysymysten kannalta epäolennaista tietoa rajattiin pois tutkimuksesta.

Materiaalin analyysi voi olla esimerkiksi induktiivista, jolloin päättelyprosessi on aineistolähtöistä. Tämän opinnäytetyön aineiston analyysi lähestyy induktiivista päättelyä, sillä myös haastattelukysymykset (liite 3) muotoiltiin palvelun prosessia myötäillen ja kysymysten muotoluvaiheessa ei nojattu teoriaan. Päällimmäisenä tavoitteena oli selvittää, miten valmennettavat itse kokevat työvalmennusmuodon, joka toisaalta on ”aivan oikea palkkatyöpaikka”. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 136.)

6 Tulokset ja johtopäätökset

Kappaleessa esitetään haastattelumateriaaliin perustuvat opinnäytetyön tulokset tutkimuskysymyksittäin. Lisäksi tuloksiin on nostettu haastattelumateriaalista saatuja sitaatteja, jotka ilmentävät ja tuovat esiin valmennettavien omaa ääntä. Joissain tapauksissa sitaatti on jätetty esittämättä, vaikka sisältö olisi ollut erittäin soveltuva. Opinnäytetyöntekijät kokivat, että vastaajan olisi saattanut tunnistaa sitaatista.

6.1 Valmennettavan itsensä kokemat hyödyt työvalmennusjaksosta

Malmiiniityn työllistymistä tukeviin toimintoihin ohjaututaan aina lähettävän tahon kautta. Haastateltavat olivat ohjautuneet työllistymistä tukeviin toimintoihin oppilaitoksen, TYP:n (työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu) ja Vantaan vammaispalveluiden työvalmennuksen kautta. Jokainen on käynyt ensin tutustumiskäynnillä tai työhaastattelussa ennen

sopimuksen/työsuhteen laatimista. Tämä tutustumiskäynti varmistaa sen, että jokainen tiesi aloittaessaan, mihin palveluun oli tulossa. Tosin työvalmennus käsitteenä vaikutti joillekin etäiseltä ja he eivät olleet varmoja, mitä se käytännössä tarkoittaa.

Yleisemmällä tasolla moni valmennettava on tuonut esiin aiempia kokemuksia työpaikoiltaan; heikkoa perehdytystä, kiirettä, ei varaa virheisiin ja suoranaista työpaikkakiusaamista. Ilmiö näyttäytyi selkeästi myös aineistossa. Osa oli kokenut selkeästi työpaikkakiusaamista tai heille oli osoitettu, ettei heidän osaamiseensa tai taitoihinsa luoteta. Esimerkiksi työkaveri tai esimies oli ollut vahtimassa tekemisiä. Nämä luonnollisesti ovat jättäneet jälkensä valmennettavaan. Malmiiniityn tuetussa palkkatyössä tähän on pyritty tarjoamaan korjaava kokemus. Itsetunnon ja ammatillisen kehittymisen näkökulmasta jakso on tarjonnut monenlaisia eväitä jatkokoon. Valmennettavien kanssa käytiin läpi työelämäsääntöihin ja lakipykäliin, kuten vaitiolovelvollisuuteen tai tietosuojaan liittyviä asioita. Työvuorosuunnittelu ja sitä kautta työvuorolistojen opettelu on koettu hyvänä. Tiimissä työskentely on tuonut varmuutta omaan työssä olemiseen, oma-aloitteisuus on lisääntynyt sekä on rohkaistuttu puhumaan - ennen valmennusjaksoa hyvinkin ujo henkilö kertoo nyt puhuvansa rohkeasti joka tilanteessa. Monessa tapauksessa ammatilliset suunnitelmatkin ovat selkiintyneet.

Malmiiniityn perehdytyskäytänteet tuntuivat soveltuvat hyvin valmennettaville; jokainen tunsi itsensä tervetulleeksi töihin ja tiesi mitä työtä on tulossa tekemään. Malmiiniityssä hyödynnettiin niin sanottua vertaisperehdytystä, jossa pidempään töissä ollut henkilö ohjaa uutta tulijaa työvalmentajan ollessa mukana prosessissa jatkuvasti. Vertaisperehdyttäjältä vaaditaan, että hän on ollut pidempään talossa töissä. Hänen täytyy tietää talon toimintatavat ja kyetä kertomaan niistä ymmärrettävästi myös toisille. Tämä koettiin hyvänä perehdytystapana. Tosin joissain tilanteissa koettiin, että vielä yksilöllisempi perehdytys olisi ollut itselle sopivampi.

”Perehdyttäjän on tärkeä olla semmonen, joka tietää nämä systeemit. Jotkut osaa perehdyttää ja jotkut ei.” (H5)

Vertaisperehdytystä toivottiin pidemmälle ajanjaksolle siten, että työkokemukseltaan vanhempi henkilö perehdyttäisi uutta työntekijää muutaman viikon ajan. Haastateltavat kokivat, että jokainen työntekijä tekee työtään eri tavalla. Tästä syystä haastateltavat ehdottivat, että uudet valmennettavat saisivat kulkea muutaman viikon ajan saman vertaisperehdyttäjän kanssa. Tällä varmistettaisiin se, että valmennettava oppisi tekemään ainakin yhdellä mallilla töitä. Osalle valmennettavista tuotti hankaluuksia se, jos vertaisperehdyttäjä vaihtui kesken

uuden oppimisen. Myös se, että itse pääsi perehdyttämään seuraavaa tulijaa, lisäsi vastuun-
tuntoa ja tunnetta siitä, että häneen luotetaan ja saadaan lisää vastuuta omassa työssä.

”Hyvä, ettei tarvinnut heti tehdä yksin tai et pomo ois huohottanut niskaan
ja kattonu kellosta aikaa.” (H6)

Haastateltavat kertoivat, että virheiden tekeminen valmennusjaksolla oli sallittua ja virheistä pystyi oppimaan. Vertaisperehdytyksessä sai oppia yrityksen ja erehdyksen kautta. Vertaisoppimisessa kyse on siitä, että opitaan itse tekemällä. Vertaisperehdyttäjällä on myös tärkeä rooli, sillä hänen tulee opettaa oppimansa asiat uudelle työntekijälle, jotta hän oppii toimimaan työssään itsenäisesti. Haastateltavat kertoivat, että he toivovat perehdyttäjän olevan sellainen henkilö, joka kykenee sitoutumaan toisen opettamiseen. Perehdyttäjän toivottiin olevan sellainen henkilö, joka jaksaa selittää monta kertaa opetettavia asioita, eikä suutu, mikäli uusi työntekijä tekee virheitä. Haastateltavat näkivät perehdyttäjän tärkeimmäksi ominaisuudeksi kärsivällisyyden. He myös kokivat, että saivat tukea ja rohkeutta vertaisperehdyttäjältä työhönsä. Haastateltavat kertoivat, että perehdyttämisen avulla pääsee tutustumaan hyvin toiseen ihmiseen. Henkilökemioilla kerrottiin olevan myös vaikutusta työskentelyyn; osan kanssa tuli heti paremmin toimeen kuin toisten kanssa.

”tavallaan ei mikään kiire, saa ihan oman vauhdin mukaan, ei mitään aikatauluja ja tälle... ei tarvii kiirehtiä mihinkään” (H2)

Työvalmennus on edistänyt myös työssä koetun stressin helpottamista. Ohjeistuksia ja tehtäväkuvia käytiin vertaisperehdyttäjän, työkaverin ja työvalmentajan avulla läpi päivittäin, eikä haitannut, vaikka joitain asioita ei muistanut tai osannut heti. Ohjeet oli räätälöity jokaisen tarpeita vastaaviksi ja valmennettaville annettiin aikaa sopeutua uuteen paikkaan. Haastateltavat kokivat, että he saivat aina kysyä apua ja neuvoa mieltään askarruttavissa asioissa niin työvalmentajalta kuin työkavereiltakin.

”mä en ainakaan stressaa niin paljoo oikeesti. Mä oon ollu tosi hirvee stressaaja yleensä.” (H7)

Haastateltavat ovat saaneet kokemuksia tiimityöskentelystä ja ylipäättään kokemusta toisten ihmisten kanssa työskentelystä. Kaikki haastateltavat pitivät tiimityöskentelyä tärkeänä. Heidän mielestään oli mukava, kun oli työkavereita, eikä työstä tarvitse selviytyä yksin. Työskentely tiimeittäin koettiin myös hyväksi, koska tarvittaessa pystyi pyytämään toisilta apua. Työkaverit pystyivät toinen toisiansa tukemaan ja auttamaan. Haastateltavien mielestä oli hyvä, että aina ei tarvinnut työskennellä yksin, vaan pystyi kannustamaan myös työkaveria tai saada häneltä kannustavaa palautetta. Kannustus koettiin merkittävänä tekijänä omalle työssä kehittymiselle.

”mahtavaa, tuntuu itte et just viihtyy siin missä oot eikä tarvii enempää... (tiimiläiset) tavallaan kavereita ja työkavereita, joo nauretaan ja vitsaillaan” (H4)

Tiimissä työskentely on tuonut myös uusia näkökulmia työhön. Esimerkiksi ihmiset tekevät työtä eri tavalla riippuen siitä, ovatko he saaneet oppia työhönsä jo koulusta vai ovatko he oppineet tekemään työtä valmennuspaikassa. Uuden oppiminen joka päivä oli työvalmennusjaksolla mahdollista. Työvalmennus koettiin hyväksi myös sen puitteissa, että ihmisiä tulee monista erilaisista taustoista ja tilanteista. Tämä mahdollisti sen, että työn lomassa pääsi tutustumaan erilaisiin ihmisiin. Työssä jaksamiseen vaikutti se, että työssä viihtyy. Haastateltavat kertoivat, että he nauroivat paljon työkavereiden kanssa ja heillä oli hauskaa yhdessä.

Työskentely vanhusten kanssa heidän kotonaan on toiminut äärettömän tärkeänä apuna hoivaosastoilla. Vaikkakin työllistymistä tukevien toimintojen henkilöstö ei tee hoitotyötä, seurustelun ja asukkaiden huomioimisen tiimoilta läsnäolo on erittäin tärkeää. Tämä on huomioitu ja tuotu esiin myös hoivan taholla. Tästä huolimatta 7/8 vastaajista ei tiedostanut työskentelevänsä osana hoivaosastoa. Kysyttäessä vastaajat sanoivat, etteivät ole työskennelleet hoivaosastoilla, vaikka ohjaava henkilöstö ja muut talossa työskentelevät henkilöt näkevät heidät tärkeänä osana osaston arkea.

Monilta osin työ tehdään osastoilla ja osan työt tapahtuvat asukkaiden läsnä ollessa ja heidän seurassaan. Hoitajat eivät aina ehdi seurustella asukkaiden kanssa. Työvalmennettavat ovat tuoneet osaltaan tähän apua. Monilta osin työ tehdään osastoilla ja osan työt tapahtuvat asukkaiden läsnä ollessa ja heidän seurassaan.

”Kyl ihan tullu näin niinku asukkaiden, ikäihmisten kanssa juttuun ja auttanu pöytään ja silleen molemmin puolin tullu juttuun” (H1)

Työ asukkaiden keskuudessa on tuonut jopa oivalluksia ja toiminut voimauttavana tekijänä:

“Mä en oo ees aatellu et mä noin paljon juttelisin noille vanhuksille. Mä ajattelin eka, et mä olisin vaa siel keittiön puolella. Mut nyt mä istuskelen niitten kaa ja juttelen, nyt ku on tutustunut niihin paremmin. Et se oli vähän yllättävää, en ajatellu sillei.” (H7)

“Tuntee vanhukset ja ne tuntee mut ja aina ku tuun töihin, ni mä avaan oven ja huudan huomenta, ni kaikki huutaa kuorossa huomenta. Se on mun mielestä niin outoa, ku ei missään muualla työpaikassa oo huomenta sanottu ja ne kattoo vihasesti sua, ku ne kattoo et miks sä sanot huomenta. Täällä pystyy sanoo, ni se on niin hyvä, ku kaikki sanoo takas. Se on mun mielestä tärkeä ele, että sanotaan huomenta tai päivää.” (H6)

6.2 Työvalmennuksen tarjoamat välineet työnhakuun, työelämään ja työskentelyyn

Työvuorosuunnitteluun käytettiin Titania-järjestelmää. Haastateltavat ovat työvalmennusjakson aikana oppineet tulkitsemaan ja käyttämään työvuorolistaa. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että työvuorolistojen tulkitsemisen opettelu on kannattanut. Aikaisemmin työvuorolistan lukeminen oli tuottanut vaikeuksia eräälle haastateltavalle, koska hän ei ollut aiemmin käyttänyt työvuorolistaa.

”Hyödyllistä ollu opetella. En tienny aluks, mikä se oli. Jotain rahasummii vai mitä. Sit ohjaaja opetti mua käyttää sitä...” (H6)

Suurimmalla osalla haastatelluista Malminiityssä tehtävä työ ei vastannut koulutusta. Haastateltujen koulutustaustat liittyivät esimerkiksi hoito-, media-, merkonomi- tai logistiikka-aloihin. Osa taas oli tullut työvalmennusjaksolle peruskoulupohjalta. Osa henkilöistä kuitenkin oli

opiskellut alaa, joissa he tulivat työskentelemään myös työvalmennusjakson aikana. He olivat mielissään siitä, että kykenivät hyödyntämään opiskeltuja taitoja työelämässä. He olivat myös tyytyväisiä siihen, että opittuja taitoja pystyi hyödyntämään työvalmennusjaksolla, jotta taidot eivät unohtuneet. Henkilöt olivat sitä mieltä, että vaikka koulutus ei vastannut tehtyä työtä, niin pääasia on, että heillä on jokin työpaikka.

Sama päti myös urasuunnitelmiin ja -haaveisiin. Osalla ei tarkempia urasuunnitelmia ollut, mutta he kokivat silti, että työpaikka oli tärkeä olla. Osa oli saanut kipinän lähteä opiskelemaan alaa, jolla he olivat työvalmennusjaksolla työskennelleet. He olivat huomanneet, että kun alaa on päässyt käytännössä kokeilemaan, se onkin osoittanut itselle mielekkääksi ja sellaiseksi, jonka parissa haluaisi tehdä pidempäänkin töitä. Saatu hyöty näkyy myös rohkeutena hakea töitä tai pohtia omaa työnhakua. Jokainen on halutessaan voinut osallistua erilaisiin tutustumiskäynteihin ja rekrytointitapahtumiin.

”Aika paljon hyviä hyötyjä. Me ollaan käyty aika paljon niissä rekrytointitapahtumissa, mitä työpaikoilta tulee. Me ollaan käyty ateriapalvelumessuilla. Ollaan käyty sellaisissa, jossa mainostetaan rekrytointia. Hyvin ollaan ajantasalla, et jos tulee joku mielenkiintoinen työpaikka, ni aina ollaan menty paikanpäälle.”
(H5)

Nämä rekrytointitapahtumat ja tutustumiskäynnit on koettu hyvinä niiden henkilöiden mielestä, jotka näihin ovat osallistuneet. Joillekin esimerkiksi ruuhkaiseen rekrytointitapahtumaan meno on liian vaikeaa, eikä tähän suinkaan ketään pakoteta. Tutustumiskäynnit koettiin hyödylliseksi myös siksi, että niissä konkreettisesti näkee, millaista osaamista tarvitaan. Joisakin työpaikoissa on spesifejä vaatimuksia, kuten tietynlainen ajokortti. Tällaisista asioista saa konkreettisesti enemmän tietoa käymällä fyysisesti tutustumassa työpaikkaan.

Jaksolle osallistuminen saattoi tuoda myös haastetta arjen sujumiseen palkkatyöjakson jälkeen. Haastateltava kertoi kokevansa jatkoon suunnittelun kuormittavana.

”Mä vihaan kaikkia papereiden täyttöö. Ja nyt mä viel siirryin TYPistä tavalliseen työkkäriin, mikä on uus asia seki sitte. Et TYPpi on vähän hoitanu mun asioita ja se on aina ollu helpompaa. Voi olla pahassaki tapauksessa, koska mä oon tottunu siihen. Ja nyt mä meen sit tavalliseen työkkäriin ja alan itse hoitaa paperiasiat.” (H7)

Työvalmennus on ohjannut valmennettavien ajatuksia työelämää tai opiskelua kohti. Ennen työvalmennusta haastateltava ei tiennyt, mitä haluaa tehdä ja minne mennä. Osalle vastaajista oli itsestäänselvyys, että he haluavat töihin valmennusjakson jälkeen. Osa sen sijaan suunnitteli pitävänsä useamman kuukauden loman ennen kuin haluavat lähteä etsimään töitä tai opiskelupaikkaa. Eräs haastateltava kertoi, että hän hakee oma-aloitteisesti koko ajan koko-aikaista työsuhdetta. Eräs haastateltava pohti myös oppisopimuskoulutukseen hakemismahdollisuutta. Muutama haastateltava sanoi, että he haluavat ehdottomasti töihin heti valmennusjakson jälkeen. Heille ei ollut väliä, minkä alan töihin pääsee, sillä tärkeintä on työnteko.

”vakituinen työ olis semmonen unelmahaave” (H5)

Työskentelyilmapiiri ja työhenki on kohentanut haastateltujen itsetuntoa. Haastateltavat ovat tulleet itsevarmemmiksi työvalmennusjakson aikana. Oman tuen tarpeen löytyminen ja/tai tunnistaminen jakson aikana on koettu oivalluksena. Kysyttäessä miten valmennettava tunnistaa edistyneensä, vastaukset liittyivät sekä oman työtehtävän oppimiseen, sosiaalisiin taitoihin kuin muihin elämäntaitoihin. Haastateltava kertoi, että hän on huomannut kehittyvänsä silloin, kun tiimikaverit ja ohjaajat sanovat hänen tekevän hyvää työtä. Hän on huomannut myös tunnollisuuden lisääntyneen, koska hän tykkää työstään ja haluaa onnistua sen toteuttamisessa. Haastateltava kertoi, että mitä pidempään on ollut töissä, niin siitä huomaa oman kehittyksensä paremmin. Tällöin on helpompi huomata itsekin tietävänsä asioita ja osavansa paljon. Ammatillista itsetuntoa on kasvattanut se, että henkilöä on keuhuttu niin työvalmentajan kuin tiimikavereiden toimesta. Kehumisen myötä henkilö itse on huomannut sen, että hän pärjää töissä ja osaa tehdä sitä hyvin. Lisäksi haastateltavat kertoivat, että huomavat oman kehityksensä siitä, että osaavat tehdä työtä omasta mielestään sujuvasti.

”sä näet sen oman käden tuloksen. Se on mun mielestä sellainen, et jes mä tein sen.” (H3)

Työelämätaidot kehittyivät ja rohkeus tehdä työpäivän aikana itsenäisiä ratkaisuja kasvoi. Varmuus tehdä töitä kasvoi useammalla haastateltavalla työvalmennusjakson aikana. Tämä on kasvattanut myös haastateltavien itsevarmuutta sekä itsetuntoa. Haastateltavat kokivat, että työtahdin kasvava nopeus, itsevarmuus sekä itsetunnon nousu on työvalmennuksen ansiota.

Positiivinen, kannustava palaute on ollut jokaisen vastaajan kohdalla ratkaiseva ammatillisen itsetunnon kehittymisen kannalta. Virheitä sattuu, mutta niihin ei takerruta:

”ja sit monta kertaa, ku mulla ittelläni on muistivaikeuksia... sen takii halusin työpaikan mikä on niinku rutiininomaista... joka päivä kysyin ja joka päivä he kertoivat mulle uudestaan se ei haitannu yhtään vaik en muistanutkaan” (H3)

Jakson aikana on pyritty haastamaan valmennettavaa oman osaamisen tunnistamiseen. Kysyttäessä miten tai mistä oman kehittymisen työssä huomaa, vastaukset vaihtelevat. Keskeisintä on saadun vastuun voimauttava vaikutus. Haastateltava kertoi, että pitää työvalmennuksesta juuri sen vuoksi, että tukea on tarjolla, mutta ohjaajat eivät ole koko ajan vierellä kulke-massa. Haastateltavan mielestä oli erittäin tärkeää, että työntekijälle annettiin työrauha. Työntekijään siis luotetaan, eikä ”kytätä selän takana”. Työ onkin tarjonnut haasteita ja vastuuta haastateltaville. Vastuu on myös uskallettu rohkeasti ottaa vastaan. Kun vastuuta on saanut, henkilöt ovat itsekin oivaltaneet, että osaavat tehdä asioita. Valmennettava on hiljal-leen valmennusjakson aikana huomannut, ettei aina voi turvautua toisiin. Tämä puolestaan on tuonut oivalluksen siitä, että ”haasteista selviytyy ja niistä oppii itse tekemällä”.

”pikkuhiljaa tajus, ettei voi koko ajan turvautua kaikkiin, niin on pakko ottaa itsestä niskasta kiinni... kaikki uus asia... mä en oo ikinä ennen ollu työelä-mässä... olen huomannut, et kaikki mitä työelämässä tarttee ne on kehittynyt mulla... tää on ensimmäinen ns. kunnan työpaikka.” (H3)

Lisäksi haastateltavat kertoivat saaneensa lisää motivaatiota työhönsä. Eräs haastateltavista kertoi tehneensä aiemmin työtä, josta ei pitänyt. Motivaatio ei tuossa työssä ollut hänen kertomansa mukaan korkealla. Myös asenne työntekoa kohtaan oli ollut negatiivinen. Työvalmen-nukseen päästyään henkilö oli muuttanut asennettaan ja nykyisin tykkää tekemästään työstä. Haastateltavat ovat saaneet työskentelyynsä tarkkuutta sekä oppineet noudattamaan aikatau-luja. Huolellisuus työtehtävien suorittamisessa on kohonnut. Myös oma-aloitteisuus on kehit-tynyt. Työvalmennusjaksolla ollessaan haastateltavat kokevat tulleen sosiaalisemmiksi.

Haastateltavat kertoivat, että keskustelut työkavereiden kanssa lisäävät myös tukea ja intoa hakea töihin. Haastateltava kertoi, että on mahtava tunne tuntee itsensä hyödylliseksi. Myös työtehtävien ulkopuolelta oppii paljon uusia asioita, koska työn lomassa tavataan paljon

ihmisiä. Myös vammaisten päivätoimintakeskuksen sijainti samassa talossa laitoshuollon vastualueena on toisaalta edistänyt sosiaalisuutta ja avointa kanssakäymistä:

“ja täs alhaal on tutustunut näihin vammaisnuoriin joutunu oleen niitten kans tekemisissä. Itekin huomannu nekin on vaan ihmisiä ei tarvii pelätä... moniki ku ulkona näkee vammaisnuorii, nii jotkut kiertää kaukaa... niil on oma elämänsä ja meillä oma”. (H3)

Toisaalta talon korkea käyttöaste ja sitä kautta metelin taso myös saattoi vaikuttaa kuormittavalta. Talon kaksi ylemmää kerrosta ovat vanhusten erityisasumisen osastojen käytössä, ensimmäisessä kerroksessa sijaistaa vammaisten toimintakeskus:

“Ihan sellanen normaali vanhainkoti, mihin tullaan töihin. Ainoastaan mitä muuttaa, ni päivätoiminta tässä alhaalla ykköskerroksessa. Et täs samassa on tää päivätoiminta, mikä on joka päivä tiettyyn kelloon saakka.” (H5)

Joillekin jakso oli tarjonnut eväitä myös ”työtehtävien ulkopuolelle”, kuten eräs haastateltava asian ilmaisi. Kotityöt sujuvat helpommin koska jakso on tarjonnut oppia siisteydestä, pyykkihuollosta ja keittiötaidoista. Yleisesti työelämätaidot kehittyivät ja tiimityöskentely rohkaisi sosiaalisten taitojen opetteluun. Aiemmin erittäin ujosta ja sulkeutuneesta henkilöstä kasvoi ja kuoriutui ”oikea papupata”. Useat haastateltavat kokivat, että työvalmennuksen ansiosta he ovat saaneet rohkeutta sosiaaliin tilanteisiin ja he ovat alkaneet puhua enemmän asioista sekä ilmaista mielipiteitään.

6.3 Työvalmennusjakson kehittämisehdotukset

Useat haastateltavat kertoivat, että työvalmennusjaksosta ei tarvitse ottaa mitään pois. He kertoivat sen olevan toimiva nykyisellä toimintakaavalla. Työn määräaikaisuus herätti usein keskustelua ja siihen toivottiin kehitystä.

”No sillee et tääl olis kaikki, ketkä on tääl töissä tuetulla työtoiminnalla elikä laitoshuolto, pesula ja ateriapalvelut. Niille kaikille työntekijöille vakituiset työt täältä. Se ois niinku siinä. Yksinkertanen asia periaatteessa. Vanhukset tarvitsee joka päivä ruokaa aamulla, päivällä ja iltapalana. Sit jos puhutaan tästä projektista, et jos tää projekti loppuu, ni sit tääl ei oo yhtään ketään pesemässä pyykkiä ja siivoomassa.” (H5)

Haastateltavat toivoivat lisää tiimikokouksia ja palavereja, joissa pystyisi tutustumaan toisiin paremmin. Haastateltava toivoi, että uuden ihmisen aloittamisesta kerrottaisiin tiimikokouksessa, jotta itse kukin voisi asennoitua uuden ihmisen perehdyttämiseen ja opastamiseen. Haastateltavan mielestä olisi myös hyvä, jos uusi työntekijä tulisi tutustumaan Malminiittyyn ja hän näkisi jo tutustumistilanteessa tulevan tiiminsä. Tämä auttaisi haastatellun mukaan alkujännityksen poistamiseen, kun uusi ihminen olisi nähnyt jo tulevat tiimikaverinsa, tilat ja toimenkuvat.

Selkeää hajontaa vastaajien kesken aiheutti kysymys siitä, milloin tulevaisuutta kannattaisi alkaa miettimään. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että olisi hyvä alkaa työstämään jatkosuunnitelmia työvalmennuksen alkupuolella, osa taas keskellä valmennusjaksoa ja osa aivan loppupuolella.

”No mä sanon näin ku itellä päättyy puolen vuoden päästä ja tulee päälle nää kaikki lomat nää joululomat, ni se on aika hyvä, että kuukausi ennen ku päättyy, ni kattoo nää mitä vaihtoehtoja on ja tämmösii juttuja.” (H5)

Kaksi haastateltavaa sanoi, että he haluavat elää päivä kerrallaan. He eivät halua stressata tai painostaa itseään, vaan ottavat tulevat haasteet vastaan yksi kerrallaan. He eivät osanneet sanoa, missä vaiheessa olisi hyvä alkaa pohtia jatkosuunnitelmia. Haastateltava kertoi, että kuukausi ennen työvalmennusjakson päättymistä olisi hyvä yhdessä työvalmentajan kanssa katsoa, millaisia tulevaisuuden mahdollisuuksia on tarjolla. Eräs haastateltavista kertoi, että hän aktiivisesti itse päivittäin tarkistaa työtarjonnan ja etsii itselleen vakituista työsuhdetta. Toinen haastateltava kertoi, että mahdollisimman aikaisessa vaiheessa kannattaa suunnata ajatukset jatkosuunnitelmien pohtimiseen. Hän pohti, että muutamia kuukausia ennen työvalmennusjakson päättymistä kannattaisi käynnistää esimerkiksi työnhakuprosessi. Hän perusteli ajatuksiaan sillä, että työnhakuprosessissa saattaa kestää pitkään.

Haastateltava toivoi, että yhdessä työvalmentajan kanssa voitaisiin enemmän miettiä tulevaisuuden opiskelu- tai työpaikkoja. Vinkkejä toivottiin siihen, mihin koulu- tai työpaikkoihin voi ylipäätään hakea.

”mulle on pari ohjaajaa jo sanonu, ku ne kävi tutustumassa yhteen pesulaan, että sinne pesulaan vois hakea... vinkkejä... olis kiva tietää missä kaikkialla on niit isompia paikkoja on... kylhän mä tiedän, et niitä on ... tutustumiskäyntejä ja infoa, et missä päin olis...” (H3)

Hyödyllistä olisi saada myös tietoa eri paikkojen sijainnista ja infoa niistä yleisellä tasolla. Haastateltavan mielestä olisi hyvä, jos yhdessä työvalmentajan tai tiimiläisten kanssa voisi mennä tutustumaan mahdollisiin tuleviin työpaikkoihin. Eräs haastateltava sanoi, että hän tuntee vain lähialueen paikkoja. Hän kaipaa rauhassa tutustumista uusiin paikkoihin. Nopea tutustuminen ei riitä, vaan hän haluaa opetella rauhassa esimerkiksi kulkureitit uusiin työpaikkoihin. Haastateltavat haluaisivat käydä tutustumiskäynneillä myös siksi, että näkevät, millainen työskentelyilmapiiri työpaikassa vallitsee.

Kaiken kaikkiaan valmennusmalli ei vastaajien mukaan vaadi muutamaa työehtosopimukseen liittyvää poikkeusta lukuun ottamatta suuria muutoksia.

”Palkka nousis. Me tehdään kuitenkin tärkeitä työtä, että palkan pitäisi olla vähän enemmän kuin mitä se nyt on. Vakituinen työ ja sit et palkat nousis tietyn verran. Ite tuntee, et tää työ on sen arvonon, et sen palkan nousun arvonon.” (H5)

7 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Kysymys siitä, millaista on hyvä tutkimus, kuuluu merkittävänä osana tieteen etiikkaan. Kysymyksessä pohditaan, mitkä ovat tutkimustyön sisäisiä normeja. Tällainen normi on esimerkiksi se, että tutkijan tulee käyttää tieteellisiä menetelmiä tutkimuksessaan. (Haaparanta & Niiniluoto 2016, 154.) Tieteelliset menettelytavat ovat avain tutkimuksen luotettavuuteen ja uskottavuuteen. Tieteelliset tiedot, taidot ja hyvät toimintatavat ovat edellytyksiä eettisesti hyvälle tutkimukselle. Tutkimusetiikan tulee kulkea mukana koko tutkimusprosessin ajan. (Kuula 2011, 34-36.) Tieteellinen tutkimus on luotettavaa ja eettisesti hyväksyttävää vain

silloin, kun tutkimusta toteutettaessa on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä. Ilman hyvää tieteellistä käytäntöä tutkimuksen tuloksetkaan eivät ole uskottavia. Hyvän tieteellisen käytännön ensiarvoisen tärkeitä näkökulmia tutkimusetiikasta katsottuna ovat seuraavanlaiset:

- ”Tutkimuksessa noudatetaan tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja eli rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa.
- Tutkimukseen sovelletaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Tutkimuksessa toteutetaan tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta ja vastuullista tiedeviestintää tutkimuksen tuloksia julkaistaessa.
- Tutkijat ottavat muiden tutkijoiden työn ja saavutukset asianmukaisella tavalla huomioon niin, että he kunnioittavat muiden tutkijoiden tekemää työtä ja viittaavat heidän julkaisuihinsa asianmukaisella tavalla ja antavat heidän saavutuksilleen niille kuuluvan arvon ja merkityksen omassa tutkimuksessaan ja sen tuloksia julkaistessaan.
- Tutkimus suunnitellaan ja toteutetaan ja siitä raportoidaan sekä siinä syntyneet tietoineistot tallennetaan tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla.
- Tarvittavat tutkimusluvut on hankittu ja tietyillä aloilla vaadittava eettinen ennakoarviointi on tehty.
- Tutkimushankkeessa tai tutkimusryhmässä sovitaan ennen tutkimuksen aloittamista tai tutkijoiden rekrytointia kaikkien osapuolten oikeudet, tekijyyttä koskevat periaatteet, vastuut ja velvollisuudet sekä aineistojen säilyttämistä ja käyttöoikeuksia koskevat kysymykset kaikkien osapuolten hyväksymällä tavalla. Tutkimuksen edetessä sopimuksia voidaan tarkentaa.
- Tutkimusorganisaatioissa otetaan huomioon tietosuojaa koskevat kysymykset.” (TENK 2012, 6.) Kyseiset kohdat on jätetty alkuperäiseen muotoon ja laitettu suoriksi lainauksiksi, jotta niiden merkitys ei muutu.

Tässä opinnäytetyössä olemme toimineet hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen. Olemme suunnitelleet ja toteuttaneet opinnäytetyömme rehellisesti, tunnollisesti ja tarkasti kaikissa opinnäytetyön vaiheissa. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät ovat kaikki eettisesti kestäviä. Muiden tutkijoiden aineisto on merkitty opinnäytetyöhömme asianmukaisella tavalla. Opinnäytetyöllemme haettiin virallinen tutkimuslupa ja tämän lisäksi vielä henkilökohtaiset, kirjalliset suostumukset tutkimukseen osallistuneilta. Päätimme, että

tutkimusmateriaalia säilytetään ainoastaan opinnäytetyön julkaisuun saakka. Tietosuoja koskevat kysymykset olemme ottaneet huomioon läpi koko opinnäytetyöprosessin.

Opinnäytetyössä on huomioituna myös se, että tutkimus täyttää Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan vaatimukset eettisestä arvioinnista. Jo tutkimusluvan hakuvaiheessa tutkimuksen eettisyyttä käsiteltiin tarkoin, ja työn edetessä eettiset lähtökohdat olivat poikkeuksetta mukana haastattelutilanteissa ja kirjoitustyössä. (Vantaan kaupunki.)

Jokainen tutkija on itse vastuussa siitä, että tuntee tiedonhankintaan ja julkistamiseen liittyvät tutkimusetiikan mukaiset periaatteet. Tutkimuksen eettisenä lähtökohdana on erityisesti ihmisarvon kunnioittaminen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 23, 25.) Ihmisten itsemääräämisoikeutta pitää kunnioittaa tutkimusta tehtäessä. Tutkittaville pitää antaa mahdollisuus itse päättää, haluavatko osallistua tutkimukseen. Tutkittaville tulee antaa tarpeeksi tietoa tutkimuksesta, jotta he kykenevät tekemään päätöksen tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimuksesta tulee kertoa perustietoja, ketkä tutkimuksen toteuttavat sekä mitä kerätyllä materiaalilla tehdään. Lisäksi on hyvä kertoa, kuinka paljon tutkimukseen osallistuminen vie osallistujalta aikaa. Tutkimukseen osallistuminen tulee olla vapaaehtoista. (Kuula 2011, 61-62.) Tutkittaville kerrottiin opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus. He saivat miettiä rauhassa osallistuvatko tutkimukseen vai eivät. Kun he olivat antaneet suostumuksensa tutkimukseen, sovittiin haastattelu-aika. Haastattelun aluksi kerrattiin vielä tutkimuksen perustiedot ja se, että haastattelumateriaalia tutkii kaksi opinnäytetyöntekijää. Myös kirjallinen tutkimuslupa täytettiin. Tutkittaville kerrottiin myös, että tutkimus ei sido heitä mihinkään pitkäaikaiseen tutkimukseen, vaan yksi haastattelukerta riittää. Ennen haastattelun aloitusta tutkittavalta varmistettiin, onko hän ymmärtänyt tutkimuksesta kerrotut asiat sekä kysyttiin, onko hänellä lisäkysymyksiä tutkimukseen tai sen toteutukseen liittyen. Tutkittaville painotettiin, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja osallistumisen voi peruuttaa milloin tahansa.

Tutkimusetiikan perusteisiin kuuluu se, että tutkittavien anonymiteetti säilytetään valmiissa tutkimuksessa. Kun tutkittavia suojaa anonymiteetti, niin tämä lisää myös tutkijan vapautta. Tutkija voi vapaammin tutkimuksessaan tarkastella arkaluontoisia ja ristiriitoja herättäviä asioita, koska anonymiteetti suojelee tutkittavan henkilöllisyyttä. Tämä edistää myös tutkijan objektiivisuutta. Kun tutkittaville luvataan, että heidän henkilöllisyytensä salataan, se vaikuttaa myös tutkittavien käytökseen. He vastaavat ja kertovat asioista suoraan ja rehellisesti. Tämä luonnollisesti helpottaa tutkijan kannalta tutkimuksen olennaisten tietojen keräämistä. Luottamuksellisuus liittyy vahvasti yksityisyyden käsitteeseen. Luottamus merkitsee sitä, että tutkija antaa lupauksen tutkittavilleen siitä, ettei hän levitä tutkittavan henkilökohtaisia asioita ympäriinsä. Tutkittaville pitää tarkasti selittää, ketkä käsittelevät tutkimusaineistoa. Heille pitää myös selventää, mitä henkilöllisyyden suojaaminen tarkoittaa käytännössä. (Mäkinen 2006, 114-116.) Tutkittaville kerrottiin, että tutkimusaineistoa pääsee tarkastelemaan

ainoastaan tutkijat itse. Heille kerrottiin myös, että valmis opinnäytetyö tullaan laittamaan Theseus-tietokantaan. Tutkittaville kerrottiin, mitä henkilöllisyyden suojaaminen tarkoittaa. Kerroimme heille sekä sanallisesti että kirjallisesti, ettei heitä voida tunnistaa opinnäytetyöstämme. Emme mainitse tutkimustuloksissa edes sukupuolta, vaan kaikki tulokset kirjoitetaan tutkittavan henkilöllisyyttä suojellen.

Mikäli haastattelussa käytetään haastattelun tallennusta, kuten nauhoitusta, pitää haastateltavalta saada tähän lupa. Haastateltavalle tulee kertoa syyt, miksi haastattelu tullaan nauhoittamaan. Haastateltavalle pitää myös selvittää se, miten haastattelusta saatava materiaali arkistoidaan, milloin haastatteludata tuhotaan sekä miten haastateltavan anonymiteetti turvataan. Haastattelun nauhoittaminen saattaa tuottaa lisäjännitystä haastattelutilanteeseen. Haastattelijan tulee pohtia, antaako hän haastateltavalle mahdollisuuden itse painaa nauhoituksen pause-nappia tarvittaessa tai antaako hän haastateltavalle mahdollisuuden kuunnella haastattelu jälkikäteen. Haastateltavalla tulee olla oikeus keskeyttää haastattelu milloin tahansa. Lisäksi haastateltava saa kieltäytyä osallistumasta haastatteluun, vaikka hän olisikin ehtinyt antaa jo suostumuksensa sekä haastattelu olisi jo aloitettu. Haastattelutilanteissa haastateltava saattaa kertoa hyvinkin arkaluonteisia asioita. Tällöin haastattelijan tulee taata se, että haastateltavat eivät joudu kärsimään antamiensa vastausten vuoksi, eikä heitä voida tunnistaa tuloksista eli heidän anonymiteettinsä ei murru. (Mäkinen 2006, 94-96.)

Ennen jokaista haastattelun aloitusta haastateltavan kanssa käytiin vielä läpi haastattelun tarkoitus, mihin haastattelumateriaalia käytetään sekä se, että haastatteluun osallistuneiden anonymiteetit on suojattu. Kaikki haastateltavat allekirjoittivat kirjallisen suostumuksen (liite 2). Haastateltaville kerrottiin, että haastattelu tullaan nauhoittamaan. Nauhoituksen perusteiksi kerrottiin, että nauhoituksen avulla haastattelija pystyy keskittymään haastateltavaan, eikä haastatteluvastausten kirjoittamiseen. Lisäksi taataan se, että haastatteluvastaukset ovat litterointivaiheessa tarkempia verrattuna haastattelijan itse kirjaamiin vastauksiin, koska ne voi kuunnella sanatarkasti nauhalta myöhemmin. Haastattelun nauhoittaminen oli suurimmalle osalle heti hyväksyttävä asia, mutta muutama haastateltava alkoi selkeästi jännittämään. Jännityksestä keskusteltiin ja jännityksen syyksi paljastui se, että haastateltavat eivät halunneet tai eivät olleet koskaan aiemmin kuulleet omaa ääntään tallennettuna. Muutaman haastattelun kohdalla toimimme niin, että haastattelija asetti tallentimen pöydälle ja nauhoitimme tavallista keskustelua siihen. Tämän jälkeen haastattelija näytti, miten tallennin toimii ja juuri nauhoitettu keskustelu kuunneltiin yhdessä. Tämä lievensi hieman jännitystä. Tämän jälkeen haastateltavalle tehtiin selväksi, että haastattelun voi keskeyttää milloin tahansa. Haastateltaville tarjottiin mahdollisuutta kuunnella oma haastattelunsa.

Haastateltavat kokevat haastattelut hyvinä, koska he saavat huomiota ja heillä on tunne, että heitä kuunnellaan. Haastattelijan pitää miettiä, kuinka vapaasti hän antaa haastateltavan kertoa aiheista. Haastattelua pyritään ohjaamaan väljästi aiheistaan pohjautuen tai tiukasti

kysymyskaavakkeen avulla. Haastattelussa käsiteltävät aiheet on sovittava haastatellun kanssa etukäteen. Mikäli haastateltava ei halua vastata johonkin kysymykseen tai aiheeseen, niin haastattelija ei saa häntä siihen pakottaa. (Mäkinen 2006, 96.) Haastatteluista oli etukäteen sovittu haastateltavien kanssa ja samalla heidän kanssaan oli keskustelu teemoista, joihin haastattelu pohjautuu. Haastattelu oli puolistrukturoitu teemahaastattelu, johon oli ennakoon mietitty teemoja sekä valmiita kysymyksiä, mutta haastateltavalle annettiin mahdollisuus keskustella teemoista myös laajemmin. Haastatteluissa eteen tuli tilanteita, joissa haastattelijan mieleen ei tullut kysymykseen vastausta. Haastattelija antoi haastatellulle miettimisaikaa, mutta mikäli vastausta ei tullut, haastattelija siirtyi teemoissa ja kysymyksissä eteenpäin.

8 Pohdinta

Opinnäytetyössämme selvitettiin mitä koettuja hyötyjä työvalmennusjaksosta on ollut valmennettaville itselleen, onko työvalmennuksella ollut tarjota heille välineitä työnhakuun, työelämään ja työskentelyyn, ja millä tavoin työvalmennusta voidaan kehittää. Yleisellä tasolla tutkimukseen osallistuminen koettiin voimauttavana - "koskaan ennen ei olla kysytty". Mahdollisuus osallistua haastatteluiden muodossa toiminnan kehittämiseen, toi haastateltaville osallisuuden tunteen. Valmennettavat kertoivat myös kokevansa itsensä merkitykselliseksi, koska heidän vastauksillaan oli painoarvoa valmennuksen kehittämistä ajatellen.

Kaikista haastatteluista kävi ilmi, että työvalmennusjaksolla koettiin olevan merkittävä rooli valmennettavien itsetunnon suhteen. Itsetuntoa toi ratkaisevasti se, että valmennettavat huomasivat oppivansa uusia asioita sekä hallitsevansa työtään. Itsetunnolla tarkoitetaan ihmisen kykyä pitää itsestään, luottaa itseensä sekä arvostaa itseään omista itse havaitsemistaan heikkouksista huolimatta. Ihmisen itseluottamuksesta kertoo se, että henkilö uskaltaa ottaa haasteita vastaan ja asettaa itselleen suuriakin tavoitteita. Lisäksi itsetuntoa voi luonnehtia ihmisen kyvyksi nähdä oma elämä ainutkertaisena ja tärkeänä. Hyvän itsetunnon omaava henkilö painottaa omia positiivisia ominaisuuksiaan ja näkee ne negatiivisia ominaisuuksia tärkeämmiksi. Tällöin hänen itseluottamuksensa ei romutu puutteiden ja heikkouksien myöntämisestä, vaan ihmisen ratkaisut ja toiminta sekä toiminnasta johtuvat seuraukset nähdään positiivisemmassa valossa. (Keltikangas-Järvinen 2017, 17-19.)

Haastateltavat kertoivat avoimesti kokemuksistaan aiemmissa työpaikoissaan, joissa he olivat kokeneet muun muassa kiusaamista ja luottamuspulaa. Myös heikko perehdytys, esimerkiksi kiireestä johtuen, oli aiheuttanut epävarmuutta. Vastaajat kertoivat saaneensa ”korjaavan” kokemuksen Malmiiniityssä, jossa perehdytyskäytännöt tuntuivat hyviltä. Kaikki vastaajat tunsivat itsensä tervetulleeksi - ketään ei syrjitty tai kiusattu ja kaikkia henkilöitä kohdeltiin

tasavertaisesti. Uudet ihmiset otettiin vastaan ystävällisesti ja valmennettavilla oli sellainen olo, että heillä oli selkeät ohjeistukset ja säännöt, joiden mukaan oli hyvä lähteä tutustumaan paikkaan ja työhön. Valmennusmallissa selkeästi panostettiin työvalmennuksen aloituksen tärkeyteen ja kaikille haluttiin luoda tervetullut olo. Vastaajat kokivat tullessaan kuulluiksi työssään.

Vertaisperehdytys koettiin hyväksi toimintatavaksi ja myös vertaisperehdyttäjänä toimiminen lisäsi vastuuntuntoa ja luottamusta omiin kykyihin. Erityisinä hyötynä koettiin työn ohessa harjoitetut ja karttuneet tiimityöskentelytaidot. Niiden tärkeys myös huomattiin. Hyötynä koettiin myös se, että ihmisiä tuli monista erilaisista taustoista, tilanteista ja kulttuureista. Tämä lisäsi vastaajien mukaan sosiaalisuutta ja erilaisuuden ymmärtämistä. Erilaisten ihmisten kanssa toimeen tuleminen on nykypäivän työelämässä välttämättömyys. Malminiityn valmennusmallissa työskenteli eri ikäisiä, eri kulttuuritaustoista tulevia ja eri temperamenttityypiltään olevia ihmisiä. Työskentely tiimeissä tuki sitä, että henkilö oppii muun muassa tiimityöskentelyn taitoja, sosiaalisia taitoja ja vuorovaikutusta erilaisten ihmisten kanssa. Mahdollisia konfliktitilanteista suoriutumista voitiin myös harjoitella turvallisessa ympäristössä. Valmennettavat kertoivat sitoutuvansa työhönsä tunnollisemmin sekä vastuullisemmin, koska he halusivat antaa työlleen itsestään paljon.

Virheitä sai tehdä ja niistä pystyi oppimaan valmennusjakson aikana. Myös stressin käsittelyyn saatiin työkaluja. Omien tuen tarpeiden löytyminen ja tunnistaminen ”ihan oikeassa työssä” ja myös muussa elämässä näyttäytyi oivalluksena. Työvalmennuksessa kiinnitettiin huomiota nimenomaan työn ja valmennuksen myönteisiin voimavaroihin. Työskentely tapahtui tiimeissä ja tarjolla oli tarvittaessa vahvaa sosiaalista tukea työvalmentajien ja ohjaajien taholta, mutta toimintakulttuuri tuki myös työkavereiden keskinäistä kannustamista sekä auttamista. Yhteistyön tekemisellä oli suuri merkitys valmennettaville. Tiimipalavereita toivottiinkin lisää. Työvalmennuksessa korostettiin onnistumista ja vahvuuksia, ja yritettiin saada työvalmennettavaa itse huomaamaan näitä itsessään ja toiminnassaan sekä hyödyntämään niitä. Myönteinen, kannustava ilmapiiri loi työniloa valmennettaville. Työvalmennuksessa vallitseva positiivinen ja ratkaisukeskeinen ilmapiiri merkitsi sitä, että pienet mahdolliset vastoinkäymiset eivät vaikuttaneet työyhteisön työhyvinvointiin kovinkaan merkittävästi.

Oman tuen tarpeen tunnistaminen oli eräs suurista oivalluksista, joita vastauksista löytyi. Tämä saattoi liittyä konkreettisesti työtehtäviin, mutta myös yleisemmällä tasolla itsenäisyys ja selviytyminen omien asioiden hoitamisesta vahvistui jopa työn ulkopuolella. Valmennettavien itsetunnon kohentumiseen oli vaikuttanut myös se, että heihin luotettiin ja heille annettiin vastuuta. Vastuuksi koettiin se, että työntekijöihin luotettiin työtehtävien tekemisessä, eikä heidän tekemisiään tarkkailtu. Myös uusien työntekijöiden perehdyttäminen taloon koettiin erittäin vastuullisena tehtävänä. Malminiityn valmennusmallin katsottiin toimivan positiivisen itsetunnon kohottajana, työskentelyilmapiiri sekä työyhteisössä vallitseva yhteishenki

olivat tärkeässä roolissa. Itsetunnon kohotuksen lisäksi myös motivaatio kasvoi valmennusjakson edetessä. Työntekijät kannustivat ja tsemppasivat myös toisiaan. Kannustus koettiin merkittävänä tekijänä omalle työssä kehitymiselle.

Hyvällä itsetunnolla varustettu henkilö kykenee näkemään toisen ihmisen osaamisen, antamaan hänelle tunnustusta ja arvostaa toisen mielipiteitä. Hänellä myös on kyky sietää pettymyksiä, eivätkä ne vaikuta itsetuntoon pitkällä tähtäimellä. Henkilö pystyy ihailemaan toisia ihmisiä ilman, että kokee heidät uhaksi itselleen eikä hän koko ajan mieti, mitä toiset ajattelevat hänestä. Hyvän itsetunnon omaava henkilö pystyy myöntämään omat virheensä, epäonnistumisensa ja heikkoutensa ilman, että se vaurioittaa hänen itsetuntoaan. Hänen ei tarvitse olla huolestunut toisten ihmisten hyväksynnästä, eikä henkilön tarvitse toimia tai ajatella aina yleisen mielipiteen mukaisesti. Huono itsetunto ajaa siihen, että henkilö saattaa kritisoida toista ja vähättelee häntä. (Keltikangas-Järvinen 2017, 21-25.)

Välineitä työelämään ja työnhakuun tarjosivat muun muassa rekrytointitapahtumat ja tutustumiskäynnit, jotka koettiin tärkeinä. Ne tarjosivat konkreettisesti tietoa siitä, millaista osaamista jossakin työssä tarvitaan ja millaisia vaatimuksia esimerkiksi fyysisten työtehtävien suorittamisessa on. Tärkeänä konkreettisenä taitona koettiin työvuorolistojen käytön opettelu ja tulkinta. Työvuorolistat olivat joillekin valmennettaville täysin vieraita. Työvuorolistoja saatettiin luulla jopa palkkalaskelmiksi, koska niitä ei aiemmin ollut työpaikoilla käyty läpi riittävän hyvin tai lainkaan. Joissain tapauksissa esimerkiksi erilaiset hahmotuksen tai lukemisen ongelmat vaikeuttivat tämäntyyppistä selviytymistä työarjessa ja asiaan tulee jatkossa kiinnittää jopa entistä enemmän huomiota.

Kristiina Aaltonen ja Raisa Lindroos pohtivat kirjassaan ”Työelämän tarkoitus” sitä, miten motivaatio muodostuu. ”Puolen vuoden tutkimuksen lopputulokseksi nousi se, että suurin motivaatitekijä ja se moottori, joka nostaa meidät aamulla sängystä, on oman työn tarkoitus ja merkitys”. Tärkeään rooliin nousee vastuu. Vastuu omasta kehitymisestä, motivaatiosta, työkunnosta, hyvinvoinnista, ajattelusta, sanomisesta ja kommunikoinnista. Vastuu käytännössä kaikesta mitä teemme. Puitteet työskentelylle tulee työpaikasta, mutta lopullinen vastuu on yksilöllä itsellään. (Aaltonen & Lindroos 2012, 29.) Myös haastatteluvastauksissa korostuivat luottamuksen ja vastuun merkitys. Kun valmennettaville annettiin vastuuta ja luotettiin työntekijään, niin tämä motivoi kehittymiseen. Vastuu uskallettiin rohkeasti ottaa myös vastaan.

Valmennettavien annettiin itse oivaltaa ja tehdä asioita. Heitä tuettiin toimissaan tarpeen mukaan, mutta lähtökohtaisesti ajatuksena oli, että jokainen suoriutuu tehtävistään itsenäisesti - puolesta ei tehdä. Valmennusjaksolla vallinnut positiivinen ilmapiiri, joka välittyi myös haastateltavien vastauksista, koettiin erityisenä vahvuutena. Erityisenä lisänä nousi vertaisohjauksen merkitys niin työn perehdytysvaiheessa kuin sen itsetuntoa kohottava vaikutus siinä vaiheessa, kun henkilö pääsi itse vertaisohjaamaan. Vertaisohjaamisen vapaaehtoisuus, ja

toisaalta työvalmentajien taustatuki, rohkaisi auttamaan uutta tulijaa työn sisällön oppimisessa. Tämä toi entistä enemmän mielekkyyttä arkeen, vaikka uusi ja joillekin ennen kokematon rooli jännittikin. Suurimmalle osalle haastatelluista tukipalvelutyö ei vastannut aiempaa koulutusta, joten uuden ammattialan kokeilu käytännössä koettiin hyödyllisenä. Työ tukipalveluissa vanhusten erityisasumisen asukkaiden parissa oli tuonut oivalluksia esimerkiksi urasuunnittelun näkökulmasta, ja se oli ollut myös voimaannuttava sekä motivoiva tekijä. Osalla ei ollut jakson alussa lainkaan urasuunnitelmia, ja joillakin ei ollut vanhustyöstä mitään aiempaa kokemusta tai käsitystä. Työtehtävien tultua tutuiksi, henkilö on saanut kipinän lähteä kouluttautumaan esimerkiksi puhdistuspalvelualalle, joten työvalmennus on suunnannut valmennettavien ajatuksia työelämää kohti.

Motivaatio pistää ihmisen liikkeelle ja motivaation avulla ihminen pyrkii kohti päämäärää. Ihminen olisi paikoilleen kangistunut, jos motivaatiota ei olisi. Työntekijät työskentelevät tehokkaammin myös hankalissa olosuhteissa, mikäli heitä motivoidaan. Motivoituneella työnteolla tarkoitetaan myös muuta kuin vain tehokasta työntekoa. Motivaatio merkitsee myös positiivisia tunteita, kuten vireyttä, iloa ja intoa. Motivoitunut ihminen työskentelee laadukkaasti ja tehokkaasti. Työtyytyväisyys ja motivaatio ovat riippuvaisia toisistaan. Mikäli ihmiset työskentelevät motivoituneina ja huomaavat itse, että saavat asioita aikaan, he tuntevat myös työtyytyväisyyttä ja työn iloa. Ihminen kykenee pakotettuna tekemään asioita, mutta häntä ei voi pakotettuna tehdä asioita mielellään. Ihmistä ei voi motivoida, mutta motivoitumiseen ja sen tukemiseen voi vaikuttaa erilaisin keinoin. Motivaation ansiosta työn suorittaminen tuottaa iloa ja suoritettu työ lisää entisestään tätä iloa. Motivoituneina ihmiset nauttivat työstään ja suoriutuvat siitä paremmin. ”Motivaatio lisää työn iloa ja ilo motivaatiota.” (Rasila & Pitkonen 2010, 5-8.)

Sopivan haasteellinen työ, joka vastaa työntekijän tavoitteita, arvoja ja ominaisuuksia sekä sopii henkilön elämäntilanteeseen, lisää motivaatiota. Motivaatioon liittyvät vahvasti myös positiivisuus ja innostuminen. Henkilö aktivoi myönteisiä tunteitaan ja sitä kautta motivaatiota, mikäli hän näkee ympärillään mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja. Mutta henkilöllä aktivoidut kielteiset tunteet, mikäli hän näkee itsellään vain esteitä ja uhkia. Virtanen & Sinokki käyttävät teoksessaan Maslow`n (1943) tarvehierarkiaa, jonka mukaan ”itseään toteuttavat ihmiset nauttivat yleensä elämästä ja sen kaikista puolista.” (Virtanen & Sinokki 2014, 202-203.) Palautteella on tärkeä merkitys motivaation kannalta, ja etenkin onnistumisen kokemuksen luominen silloin, kun ”työitsetuntoa” vasta etsitään, on korvaamatonta. Ehkäpä voidaan todeta, että ”kriittikiä, haasteita, havaintoja ja faktoja ongelmista on helppo tuoda esiin, mutta jatkuva kriittisen kielenkäytön vaikutus on itsetuntoa latistavaa sekä yksilöllä että yhteisöllä”. (Aaltonen & Lindroos, 2012.)

Työelämän perustaitoihin kuuluvat työn osaaminen, oppimaan oppimisen taidot, ryhmätyötaidot ja sosiaaliset taidot. Nykytyöelämä on äärettömän vaativaa ja monissa tapauksissa

edellyttää jatkuvan muutosvalmiuden lisäksi myös tiedonkäsittelyyn, innovatiivisuuteen ja systeemiajatteluun liittyviä taitoja. Sosiaaliset taidot eivät merkitse samaa asiaa kuin ulospäinsuuntautuneisuus tai sosiaalisuus, sosiaalisilta taidoiltaan lahjakkaat ihmiset voivat olla niin hiljaisia kuin ulospäinsuuntautuneitakin. He kuitenkin pystyvät huomioimaan ja ymmärtämään toisia ihmisiä toisia paremmin. Usein sosiaalisesti lahjakkailla työntekijöillä on hyvä itsetunto työkaverien hyväksymiseen. Erilaisten ihmisten kanssa on helpompaa tulla toimeen, jos heihin suhtautuu arvostavasti. Työhyvinvointia huonontaa arvostuksen puute. Työntekijän tulee ymmärtää, että usein työkaverin arvostaminen lisää molempien hyvinvointia. (Virtanen & Sinokki 2014, 201-202.)

Työyhteisötaidot ovat työyhteisössä erittäin tärkeitä ja parhaimmillaan ne näkyvät ryhmätasolla haluna toimia yhteisen hyvän eteen, reiluutena ja auttamisena. Yksilötasolla työyhteisötaidot tarkoittavat sitoutumista ja vastuullisuutta työtehtävissä. Työyhteisötaitoja täytyy harjoitella, sillä nämä taidot eivät kehity ilman yhteistä harjoittelua. Työntekijä, joka omaa hyvät työyhteisötaidot, toimii työyhteisössä vastuullisesti. Hän on motivoitunut ja sitoutunut työhönsä. Hän toimii rakentavasti ja on aktiivinen. Hän kykenee ottamaan vastuun omasta työstään ja pyrkii myös kehittämään sitä. Dialogisuus liittyy työyhteisötaitoihin ja asioiden esittämiseen myönteisellä tavalla kannattaa kiinnittää huomiota: ongelmista puhuminen ja rakentavan palautteen antaminen ovat tärkeitä asioita työelämässä. Dialogisuudella tarkoitetaan aitoa kohtaamista, jossa puhutaan ja kuunnellaan; ei ole tyhmiä kysymyksiä tai vääriä vastauksia. Väistämättä työelämässä tulee eteen ristiriitoja, mutta keskustelijat pyrkivät löytämään yhteisiä näkökulmia sen sijaan, että jokainen korostaisi vain omaa näkemystään. (Manka 2011, 123-130.)

Palvelun kehittämisen näkökulmasta vastausten tulos oli varsin selkeä; haastateltavat kertoivat valmennusmallin olevan toimiva nykyisellä toimintakaavalla. Muutosehdotukset olivat käytännönläheisiä: lisää tiimikouksia, uuden ihmisen esittely ennakkoon ja lisää vinkkejä siitä, mihin koulu- tai työpaikkoihin voi hakea. Työvuorolistat haluttaisiin mobiiliversiona. Hyödyllistä olisi saada tietoa eri paikkojen sijainnista ja infoa niistä yleisellä tasolla, koska osa valmennettavista tuntee vain lähialueen paikkoja. Pohdinta tulevaisuuden suunnittelusta aiheutti hajontaa; osa haluaa aloittaa jatkos pohdinnan jakson puolivälissä, osa jättäisi tämän keskustelun aivan jakson loppuun.

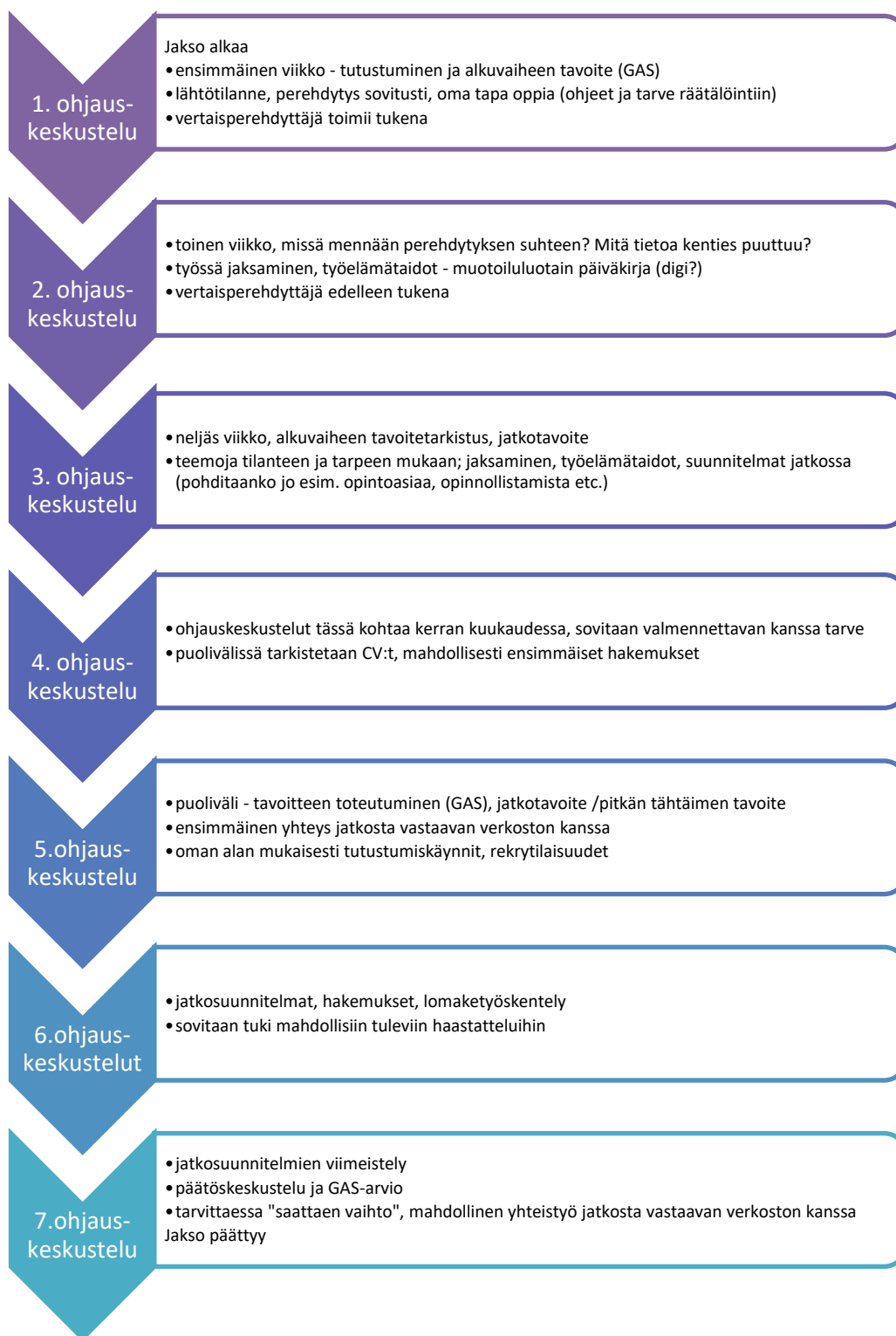
Suurimpiin kysymyksiin mahdollisista kehittämistarpeista kuuluivat kysymykset palkan suuruudesta sekä työ sopimusten määräaikaaisuudet. Nämä asiat liittyvät KVTES:n mukaisesti määräytyviin palkkoihin, sekä työtehtäviin liittyvien vakanssien olemassaoloon.

8.1 Valmennuksen mahdollinen rakenne puolen vuoden jaksolla

Opinnäytetyön eräänlaisena taustatavoitteena toiminnan vakinaistuttua oli haastattelun aiheistoa hyödyntämällä laatia valmennusmallin prosessikaavio 1.7.2018 vakiintuneen toiminnan käyttöön. Tarkoitus ei ollut keksiä pyörää uudestaan, vaan rakentaa juuri tätä toimintaa silmällä pitäen haastatteluista esiin nousseiden seikkojen mukaisesti toimintaan soveltuvaa ja siihen muotoiltua palvelupolkua. Seuraavassa nuolikaaviossa (kuviot 5) on lähdetty hahmottelemaan palvelun kulkua puolen vuoden jaksolle. Mallia voidaan luonnollisesti laajentaa pidemmän jakson ollessa kyseessä. Opinnäytetyöntekijät uskovat, että prosessi toimii myös muun tyyppisessä valmennuksessa, esimerkiksi Vantaan kaupungin työvalmennustoimintojen toimipisteissä.

Vaiheita pohdittaessa on huomioitu haastattelun tulokset, ja pyritty miettimään asiakas- tai käyttäjänäkökulmaa mahdollisimman avoimin mielin. Haastatteluista ei noussut esiin mitään suurempaa kehittämistarvetta tai kipupistettä, mutta rakennetta ja palvelupolkua tulee ehdottomasti selkiyttää. Joillekin valmennettaville oli epäselvää, että he ovat työvalmennuksessa ja mitä tämä tarkoittaa - ketkä ovat prosessin toimijoita ja mitä vaikutuksia tai mitä muutosta tavoitellaan. Rajavaara (2011, 288) kysyy, että jos palkkatyötä painottava aktivointipolitiikka ja sen tavoitteet eivät ole ihmisten saavutettavissa, voidaanko sitä pitää sosiaalisesti kestäväenä? Saavutettavuuden voidaan katsoa tarkoittavan myös sitä, että ymmärretään aktivointitoimien tarkoitus. Sitä kautta hakija kykenee arvioimaan, onko palvelu juuri hänen tarpeilleen soveltuva.

Malmiiniityssä työvalmennuksen työsuhteet ovat toistaiseksi poikkeuksetta määräaikaista ja tästä syystä vaihtuvuus valmennettavien keskuudessa on suurta. Suuri valmennettavien vaihtuvuus tuo mukanaan taloon jatkuvasti myös uusia näkökulmia. Osa tulee suoraan koulusta mukanaan viimeisimmät saamansa opit ja osalla ei ole koulutusta lainkaan. Erilaisia näkemyksiä taloon tuo myös se, että valmennettavat edustavat eri sukupolvia ja eri kulttuureja. Siksi on tärkeää, että rakenteet ovat selkeitä ja kunnossa. Nämä vaikuttavat myös yhteishenkeen - palvelun tulee olla tasalaatuista riippumatta aloitusajankohdasta, ohjaavasta henkilöstöstä tai muistakaan toimintaympäristöstä johtuvista tekijöistä. Yhteishenki muokkautuu aina uusien valmennettavien tultua mukaan toimintaan ja vanhojen lähdettyä pois.



Kuvio 5: Työvalmennuksen prosessikaavio puolen vuoden jaksolla.

Selkeä runko palvelun prosessissa heti alkuun esitettynä tukee sekä sitä, että valmennettavat tietävät mitä saavat, kun palveluun tulevat, ja että jokainen osallistuja tietää saavansa

saman rakenteen. Näkyväksi tehdyt rakenteet saattavat tukea myös motivoitumista etenemiseen, sillä seuraava askel on jo selkeästi näkyvillä. Jakson olisi hyvä jakautua osiin, joita selkeästi rajaisivat esimerkiksi ohjauskeskustelut. Jakson alkuun varataan keskusteluja tiiviimmin, ja tällä tavoin laadittaisiin myös selkeät alkuvaiheen tavoitteet. Teemat muutoin voivat vaihdella valmennettavan tarpeen mukaan. Jakson edetessä ohjauskeskustelut harvenevat, mutta ne toteutettaisiin kuitenkin vähintään kerran kuukaudessa.

Perehdytyksen laatuun ja keston tulee kuitenkin edelleen kiinnittää huomiota. Alkuvaiheen perehdytys on koettu hyvänä ja työvalmentajien tuki oli tärkeää. Myös vertaisohjaajuus nähtiin sekä hyvänä tapana oppia työtä että voimauttavana työtehtävänä. Usein vertaisohjaajan tuki arkityössä oli riittävää ja työvalmentaja oli taustalla. Perehdyttävällä henkilöllä tulee olla aikaa oppia uutta ja omaksua asioita rauhassa. Perehdyttäjän olisi hyvä olla henkilö, joka on ollut talossa pidempään töissä: hän tuntee talon toimintatavat ja haluaa sitoutua toisen perehdyttämisen prosessiin. Ketään ei saa pakottaa tähän tehtävään tai vaatia osallistumista liian aikaisin. Olisi hyvä, jos valmennettavat kokisivat perehdyttäjän roolin ikään kuin virstanpylväänä tai palkintona hyvästä työstä. Tärkeää on jakaa myös perehdyttäjän tehtävää useammalle henkilölle, varsinkin kun vaihtuvuus talossa on suurta, jotta aina sama henkilö ei vastaa kaikkien uusien henkilöiden perehdytyksestä.

Haastateltavat kertoivat toivovansa saavansa kulkea saman henkilön kanssa perehdytysprosessissa pidempään. Vaihtuva perehdyttäjä aiheuttaa hankaluuksia perehdytettävien näkökulmasta, mitä useampi henkilö perehdyttää sitä enemmän perehdytettävä joutuu valikoimaan, minkälaiset työtavat hän kokee itselleen parhaimmiksi toteuttaa. Toisaalta näin kaikessa työelämässä jokainen etsii ja löytää ”oman tavan toimia” - kaikki työntekijät opettavat omalla tyylillään sekä tekevät töitä myös omalla tavallaan. Ja myös joissain työtehtävissä kaksivuorotyön työvuorosuunnittelu ja toisaalla eri mittaiset työpäivät haastavat tätä rakennetoivetta, aina ei ole mahdollista laatia yhteneväisiä työvuoroja pitkäksi ajaksi.

Käsitys siitä milloin jatkopolkuja tulisi alkaa suunnitella, vaihteli vastauksissa suuresti. Tiedämme, että ihan viimeiseen hetkeen jatkopolun suunnittelua ei saa jättää, sillä tämä aiheuttaa ontumista prosessiin. Selkeään rakenteeseen ohjauskeskustelut on helppo suunnitella jo alkuvaiheessa, ja näkyväksi tehdyn palvelupolun mukaan myös hiukan epäilevämmällekin henkilölle voidaan perustella prosessiin kuuluva jatkon suunnitteluun varattu aika. Tätä työvalmennus tarkoittaa. Näin asia varmistuu selkeästi myös mahdollisille sidosryhmille. Haastateluissa nousi esiin myös se, että kaikki eivät ohjauskeskusteluja kaipaa, mutta tilannekatsaus on hyvä mahdollisuus jokaisella kerralla, mitä muutosta itse on tavoittelemassa ja sanoittaa omaa etenemistään sekä siihen liittyviä asioita. Ohjauskeskustelut eivät välttämättä vie paljon aikaa, mutta saattavat avata lukkoja tai tuoda uusia ajatuksia oman etenemisen näkökulmasta.

Ohjauskeskustelut voitaneen rakentaa palvelupolkuun kuuluviksi ja ne käydään joka tapauksessa, mutta asiakaslähtöisesti ja valmennettavan tarpeita kuullen. Palkkatuetun työjakson ”haittana” mainittiin se, että palkkatyösuhteeseen, vaikkakin tuettuun lähtiessään henkilö menettää TYP:n asiakkuuden, jonka puitteissa saa vankempaa tukea esimerkiksi lomakkeiden täyttöön ja muuhun byrokratiaan. Tämä asia on hyvä ohjaavan henkilöstön tiedostaa: lomakkeiden täyttö saatetaan kokea erittäin kuormittavana ja monimutkaisena. Voisiko tähän liittyen ohjauskeskustelujen puitteissa tai pienryhmissä käydä soveltuvaa lomakkeistoa läpi, jotta asiakkaalla olisi käsitys niiden täyttämisestä? Tätä kautta olisi hyvä tutustua myös verkkoasiointiin, joka tänä päivänä on helpottanut monia hakumenettelyjä. Ja kenties joissain tapauksissa lomakkeet voivat osoittautua jopa helpommiksi kuin asiakas on luullut.

8.2 Jatkon seuranta

Sitä miten asiakkaan polku on jatkunut Malminiityn jakson jälkeen, ei tiedetä tarkkaan. Yleisellä tasolla vaikuttaa siltä, että varsinaista seurantaa työvalmennusasiakkaiden jatkon etenemisestä ei ole. Myös palveluiden kattavuutta edelleen yleisellä tasolla arvioidaan enemmänkin asiakasmäärien kuin sisällön tai jatkojen perusteella. Erilaisia tilastoja on pidetty, mutta sitä miten valmennus on kannatellut työnhakijaa pidemmällä tähtäimellä, ei ole seurattu. Toki osa valmennettavista kertoo avoimesti lähtiessään, mitä tapahtuu seuraavaksi, osa ei tiedä mikä tulee olemaan seuraava siirto, ja osa ei halua kertoa. Vaikuttavuuden mittaaminen on näin ollen vaikeaa.

Voidaan pohtia, voisiko Apotti tulevaisuudessa auttaa tässä asiassa. Tätä kirjoittaessa Apotti on vasta tuloillaan, eikä varsinaista tarkkaa tietoa vielä ole siitä, mitä kaikkea järjestelmän puitteissa lopulta voidaan tehdä. Apotti muodostaa yhden, yhtenäisen asiakas- ja potilastietojärjestelmän, jonka avulla sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten käytössä on kaikki lain sallimissa rajoissa jaettava tieto reaaliajassa palvelu- ja hoitopaikasta riippumatta. Apotti tiivistää yhteistyötä eri toimijoiden välillä ja edistää siten palveluiden kehittämistyötä. Lisäksi Apotin mahdollisuuksiin kuuluu etävastaanotot eli videokäynnit, joita mahdollisesti jatkon seurannassa voisi hyödyntää. (Oy Apotti Ab1.)

Maisa puolestaan on Apotin asiakkaalle tarkoitettu asiakasportaali ja se tulee toimimaan sähköisen asioinnin väylänä ammattilaisen ja kansalaisen välillä. Maisa-portaalissa henkilö voi kysyä neuvoa ammattilaisilta tai jättää yhteydenottopyyntöjä, tehdä hakemuksia sosiaalihuollon palveluihin, ennen vastaanottoa täyttää mahdollisia tapaamiseen liittyviä kyselyitä sekä tarvittaessa tallentaa omahoidossa käytettäviä seurantatuloksia. Voisimme kenties katsoa, että työvalmennuksen seurantakyselyn voisi lähettää otsakkeen ”seurantatulokset” alla. (Oy Apotti Ab2.)

Luonnollisesti palveluntuottajalla on näkemys tavoitteista ja myös lainsäädäntö asettaa oman viitekehyksensä muun muassa jakson kestolle. Tämä kehys on huomioitu nuolikaaviota laadittaessa. Tavoitteen laadintaan ehdotetaan GAS-tavoitteenasettelumallia. GAS-menettelyn mukainen yksilölähtöinen tavoitteen asettaminen on tullut asteittain Kelan laitostuntoutuksen standardeihin ja GAS-menettely on ollut käytössä Kelan avo- ja laitostuntoutuksessa vuodesta 2010. Menettelyn avulla laaditaan tavoite, joka muotoillaan mitattavaan muotoon. Tavoitteen tulee olla selkeästi määritelty, mitattavissa oleva, aikaan sidottu, realistinen ja valmennettavan mielestä tavoittelemisen arvoisin. (Kela: GAS-menettely.) Menettelyn avulla myös laajempi tavoitteiden saavuttamisen seuranta saattaisi mahdollistua.

Vaikutavuuden arvioinnissa interventioista johtuvia seuraamuksia tarkastellaan usein pintapuolisesti ja riittämättömästi. Kun kehittämishankkeen kokonaiskuvaan liitetään odottamattomat ja kielteiset vaikutukset, saadaan siitä myös käytännöllistä ja teoreettista hyötyä toiminnan yhteyksistä hankkeen myöhempään kehitykseen. Usein hankkeen päättymisen jälkeen hätköidään johtopäätösten suhteen ja suunnataan jo uuden hankkeen pariin. Tämän sijaan tulisi odottaa juuri valmistuneen hankkeen tulosten ilmaantumista ja näyttäytymistä riittävän ajan kuluessa. Kun kehittämishankkeisiin lisätään aikaperspektiivi, niin tämä mahdollistaa interventiovaikutusten leviämisen ja kestävyden tarkastelun sekä teoreettisen tulkinnan. Ajallinen, kehityksellinen näkökulma on ehtona sille, että kehityksen epäjatkuvat sekä hyppäykselliset kohdat voidaan käsitteellistää ja niitä voidaan hallita niin käytännön kuin teoreettisessakin toiminnassa. (Engeström, Kerosuo & Kajamaa 2008, 18.)

8.3 ”Ihan ku ois kotona. Mut just silleen, et tervetuloa uudestaan töihin. Mä tuun aina mielelläni töihin.” (H2)

Usein keskitytään työntekijöiden pahoinvoinnin tutkimukseen, kun tutkitaan työelämää. 1970- ja 1980-luvuilla tutkimuksia tehnyt amerikkalainen psykologi Martin Seligman kuitenkin kehitti erilaisen näkökulman työelämäntutkimuksiin. Hänen mukaansa pessimistinen ajattelutapa aiheuttaa sairastavuutta, passiivisuutta, heikkoa itsetuntoa, matalia tavoitteita sekä helposti periksi antamista. Mikäli ajattelutapa on todella pessimistinen, se saattaa jopa johtaa avuttomuuteen. Tällainen tilanne saattaa syntyä silloin, jos aina on olemassa joku ihminen, joka tietää toisen puolesta. Ihmisen ei tällöin itse tarvitse enää ajatella tai tehdä itse. Sen sijaan optimistiseen ajattelutapaan kuuluu korkeat tavoitteet, onnistumiseen luotetaan, hyvä itseluottamus, oma-aloitteisuus, hyvä terveys ja lannistumattomuus. Seligman onkin sanonut, että ”ei pidä vain hoitaa kuntoon rikkimennyttä, vaan huolehtia pikemminkin sen ravitsemisesta, mikä meissä on parasta”. (Manka 2011, 65-66.)

Sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukeva työryhmä (nk. TEOS-työryhmä) työskenteli ajalla 16.1.2012 - 30.6.2014. Työryhmän tavoitteena oli selvittää tarve uudistaa kokonaisuus, joka

muotoutuu sosiaalihuoltolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain, vammaispalvelulain sekä lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta sisältyvästä työelämäosallisuuden tukemisen kokonaisuudesta. Työ- ja päivätoiminnan säädösperusta on osittain vanhentunutta ja tämä on luonut pirstaleisen palvelujärjestelmän, joka on eriyttänyt vammaisten henkilöiden palvelut. TEOS-työryhmä luovutti loppuraporttinsa sosiaali- ja terveysministeriölle 23.10.2014. Työryhmän loppuraportti sisälsi luonnoksen hallituksen esitykseksi laiksi heikossa työmarkkina-asetuksessa olevien henkilöiden sosiaalisesta kuntoutuksesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö. OTE-kärkihanke.)

Työryhmän raportissa ehdotetaan muun muassa uutta erityislakia, joka korvaisi lain kuntouttavasta työtoiminnasta sekä säädökset, jotka koskevat vammaisten työllistymistä tukevaa toimintaa ja työtoimintaa sekä kehitysvammaisten työtoimintaa ja työhön valmennusta. Erilliset sosiaalihuollon palvelut vammaisille ja vammattomille jäisivät pois ja erityislakia sovellettaisiin kaikkiin haastavassa työmarkkina-asetuksessa oleviin henkilöihin. Tällöin sosiaalihuollon palvelut jakautuisivat ”sosiaaliseen kuntoutukseen (työelämävalmiuksia edistävä sosiaalinen kuntoutus ja osallisuutta edistävä sosiaalinen kuntoutus) ja työ- ja elinkeinohallinnolla olisi päävastuu työllistymisen edistämisestä, sosiaalihuollolla työelämävalmiuksien ja osallisuuden edistämisestä.” Ehdotuksen mukaan myös työttömyyden kesto ei jatkossa vaikuttaisi edellytyksiin päästä palveluihin, vaan perusteena olisi yksilöllinen palvelutarpeen arviointi. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Vammaisten työllistymistä tukevan toiminnan ja työtoiminnan uudistaminen. 2019.)

Osatyökykyisten asemaa työmarkkinoilla lähdettiin vahvistamaan sosiaali- ja terveysministeriön OTE-kärkihankkeen (2015-2018) puitteissa. Hankkeen tavoitteena oli vahvistaa alueellisen ja kansallisen kehittämistyön myötä osatyökykyisten asemaa työmarkkinoilla ja edistää heidän työllistymistään nykyistä huomattavasti paremmin sekä pysymistä työelämässä. Kärkihankkeen puitteissa myös koulutettiin työkykykoordinaattoreita.

OTE-kärkihankkeen myötä tavoitteena oli kiinnittää huomiota seuraaviin seikkoihin: työhön paluu on mahdollista, vaikka työkyky syystä tai toisesta alenisi. Täysin työmarkkinoiden ulkopuolelle ei ole syytä jäädä. Tärkeää on saada palveluketjut toimimaan saumattomasti ja oikea-aikaisesti, ja päällekkäiset toiminnat vähenevät. Ihmiset saavat tarvitsemansa palvelun oikea-aikaisesti ja osatyökykyisten tueksi tarkoitettu keinovalikoima on selkeä ja sitä osataan käyttää tehokkaasti ja tuloksellisesti. Asenneilmapiiri osatyökykyisiä kohtaan muuttuu positiviivisempaan suuntaan ja käytössä on keinoja, joilla parannetaan työelämän ulkopuolelle jääneiden henkilöiden mahdollisuutta antaa panoksensa yhteiskunnan käyttöön. Kärkihanke edistää sitä, että oikeus työhön ja osallisuuteen on toteutunut, työllisten määrä on kasvanut ja menot työkyvyttömyyden vuoksi ovat vähentyneet. Kustannukset työttömyyden ja työstä poissolomisen vuoksi ovat myös vähentyneet. (Sosiaali- ja terveysministeriö. OTE-kärkihanke.)

Malmiiniityn työvalmennuksen tavoitteen voidaan katsoa myötäilevän OTE-kärkihankkeen tavoitteita: kaikki halukkaat saivat mahdollisuuden kokeilla työkykyisyytään, ja asenneilmapiiri oli kannustava ja positiivinen. Valmennuksen puitteissa opittiin työtehtäviä sekä pesulassa, laitoshuollossa että avustavissa ateriapalveluissa. Ryhmissä ja yksilötapaamisissa pohdittiin työelämätaitoja ja tavoitteena oli luoda ilmapiiri, jossa sekä valmentajat että valmennettavat tekevät työtä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Sana ”alaistaidot” ei kuulunut valmennuksen sanastoon ja tämä linjaus koettiin hyvänä - kyseessä oli työtiimi. Sanalla alainen viitataan kenties alamaisuuteen ja aikakauteen, jolloin ei eletty tasa-arvoisessa yhteiskunnassa. Pienilläkin sanamuodoilla oli merkitystä, kun haluttiin luoda rakentava työskentelykulttuuri. Tärkeää on huomioida, että työntekijätaidot koskevat kaikkia työyhteisön ihmisiä riippumatta asemasta, tehtävästä tai roolista. ”Ne koskettavat johtajia, esimiehiä, asiantuntijoita, ammattilaisia, tiimejä, yksilöitä.” (Aaltonen & Lindroos 2012, 37.)

Malmiiniityssä tiimit koostuivat taustoiltaan hyvinkin erilaisista työntekijöistä. Tämä osaltaan loi yhdenvertaisuutta suhteessa työelämään - vaikka jollakulla oli lyhyempi työaika tai räätälöidympi toimenkuva, työntekijät olivat sikäli samalla viivalla, että heillä oli täsmälleen samat vastuut ja velvoitteet huolehtia itselleen sovitusta vastuualueestaan. Työssä suoriutuminen ja työnjälki ratkaisivat etenemisen ja ohjauksen muodostumisen, ja henkilö itse osallistui itselleen sopivalla tavalla tiimien keskusteluihin ja muihin tehtäviin (esimerkiksi työohjeiden kehittämistehtäviin). Kaikkien työpanos oli yhtä tärkeää. Jotta ihminen voisi hyvin, on erittäin tärkeää ymmärtää oman työn merkitys.

Työvalmennettavat ovat olleet palvelumuotoilun keinoin osallisena työvalmennuksen kehittämisessä hankkeen alusta alkaen. Valmennettavat ovat säännöllisesti olleet mukana luomassa ohjeita ja pohtimassa käytänteitä esimerkiksi tiimipalavereiden muodossa, mutta heiltä ei kuitenkaan ollut tarkemmin kysytty heidän mielipiteitään kokonaisuudesta liittyen työvalmennuksen sujuvuuteen tai sen kehittämiseen. Valmennushenkilöstölle oli muodostunut oma mielikuvansa työvalmennuksen toimivuudesta, mutta erittäin tärkeää oli toteuttaa tämä tutkimus, jotta saimme myös valmennettavien eli asiakkaiden itsensä kertomat käyttäjäkokemukset esiin. Valmennettavat olivat mielissään, kun pääsivät osaksi tätä tutkimusta ja saivat kertoa omia mielipiteitään. He kertoivat kokevansa itsensä merkityksellisiksi ja tärkeiksi, koska heidän vastauksillaan oli painoarvoa kyseessä olevan työvalmennuksen kehittämistä ajatellen. He saivat kokemuksen siitä, että osallistumalla haastatteluun juuri he voivat vaikuttaa työvalmennuksen tulevaisuuteen. On tärkeää, että työvalmennus vastaa valmennettavien tarpeeseen, ja tutkimuksen avulla saatiin tietoa ja kokemuksia asiakkaan kulkemasta palvelupolusta asiakkaan itsensä kertomana.

Työntekijää motivoi se, että henkilö itse pystyy tuottamaan uutta tietoa sekä kykenee hyödyntämään omia tietoja ja taitoja kokonaisvaltaisesti. Työntekijän matka aloittelijasta työn asiantuntijaksi edellyttää taitoja, jotka liittyvät oman suorituksen arviointiin,

ongelmanratkaisuun, muistamiseen, havaitsemiseen sekä oman suorituksensa tiedostamiseen. Myös työyhteisön kannalta on tärkeää, että työntekijä ylläpitää ja kehittää taitojaan. Työntekijä oppii uutta suurelta osin tekemällä työtä, mutta myös koulutuksissa ja itseään oma-aloitteisesti osaamistaan kehittämällä. Mikäli työ mahdollistaa jatkuvan kehittymisen työssä, uuden oppimisen ja antaa onnistumisen kokemuksia, niin tämä on myös työmotivaation kannalta tärkeää. (Virtanen & Sinokki 2014, 201.)

OTE-kärkihankkeen tavoitteita myötäilevät tavoitteet Malminiityn työvalmennusmallissa osoitautuivat sekä realistisiksi toteuttaa että tavoittelemisen arvoisiksi: totesimme hankkeen myötä, että työhön paluu on mahdollista, vaikka työkyky syystä tai toisesta alenisi, työmarkkinoiden ulkopuolelle ei ole syytä jäädä. Sen hyväksi, että palveluketjut saadaan toimimaan saumattomasti ja oikea-aikaisesti työskennellään edelleen päämäärätietoisesti ja päällekkäisiä toimintoja pyritään vähentämään. Ihmiset saavat tarvitsemansa palvelun oikea-aikaisesti ja osatyökykyisten tueksi tarkoitettu keinovalikoima on selkeä ja sitä osataan käyttää tehokkaasti ja tuloksellisesti. Käytössä on kasvavassa määrin keinoja ja uusia palvelumalleja, joilla parannetaan työelämän ulkopuolelle jääneiden henkilöiden mahdollisuutta antaa panoksensa yhteiskunnan käyttöön. (Sosiaali- ja terveysministeriö. OTE-kärkihanke.)

Valmennettavat työskentelivät hankkeen kautta tarjotuissa työtehtävissä laitoshuollossa, pesulassa sekä avustavissa ateriapalveluissa niin motivoituneesti ja ahkerasti, että valmennushenkilöstö usein totesi (myös ääneen) sen tosiasian, että ovat itse aivan oppijan roolissa. Valmennettavat ovat saaneet työvalmennusjakson myötä lisää itseluottamusta ja he tunnistavat paremmin sekä omaa osaamistaan että omia kehittämistarpeitaan. Työ on tuonut heille osallisuuden kokemuksia ja he ovat tunteneet kuuluvansa joukkoon. Moni ystävystyi työkaveriensä kanssa ja muun muassa sosiaalinen media mahdollistaa yhteydenpidon myös jakson jälkeen. Työvalmennuksessa opittuja asioita ja taitoja valmennettavat pystyivät siirtämään henkilökohtaiseen elämäänsä työn sekä valmennuksen ulkopuolelle. Koko hankkeen mahdollistivat ne upeat, rohkeat ja avoimesti heittäytyvät työntekijät, jotka keskittyivät samanaikaisesti sekä annettuihin työtehtäviin että oman työvalmennuspolun toteutukseen ja kahdeksan heistä auttoi lisäksi tämän opinnäytetyön rakentamisessa. Opinnäytetyöntekijöiden kiitokset kuuluivat heille kaikille.

Lähteet

Painetut

Aaltonen, K. & Lindroos, R. 2012. Työelämän tarkoitus, oivalla 7 voimaa. Helsinki: Talentum.

Adams, R. 2008. Empowerment, participation and social work, fourth edition. New York: Palgrave MacMillan.

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa: Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2.painos. Nummela: Painokiila Oy.

Alila, A., Gröhn, K., Keso, I. & Volk, R. 2011. Sosiaalisen kestävyuden käsite ja mallintamien. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Diana, C. Pacenti, E. Tassi, R. 2009. Visual tiles, Communication Tools for (Service) Design. Oslo: First Nordic Conference on Service Design and Service Innovation.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Impact.

Engeström, Y., Kerosuo, H. & Kajamaa, A. 2008. Vaikuttavuuden arvioinnista seuraamusten tutkimukseen. Teoksessa Mäkitalo, J., Turunen, J. & Vilkkumaa, I. (toim.) Vaikuttavuus muutoksessa. Oulu: VERVE.

Erola, J. (toim.). 2010. Luokaton Suomi? Yhteiskuntaluokat 2000-luvun Suomessa. Gaudeamus.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Jyväskylä: Gummerus.

Haaparanta, L. & Niiniluoto. 2016. Johdatus tieteelliseen ajatteluun. Helsinki: Gaudeamus.

Hakkarainen, K. 2000. Oppiminen osallistumisen prosessina. Aikuiskasvatus, 20, 84-98.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu - teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16.painos. Helsinki: Tammi.

Härkäpää, K. Harkko, J. & Lehikoinen, T. 2013. Työhönvalmennus ja sen kehittämistarpeet. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 128.

Isola A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: THL.

Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä - kehittämisohjelman laatiminen. Viro: Kauppakamari.

Keltikangas-Järvinen, L. 2017. Hyvä itsetunto. Eu: WSOY.

Ketju-lehti. Nro 5. 25.10.2016.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Palmenia.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka - Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2.painos. Tampere: Vastapaino.

Lammi, M. 2005. Toimintatapoja markkina-, asiakas- ja käyttäjälähtöisyyteen. Teoksessa Mooij, M., Kortesmäki, T., Lammi, M., Lautamäki, S., Pekkala, J. & Sinkkonen, I. (toim.) Kompassina asiakas - Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä. Tampere: Teknologiateollisuus.

Lampinen, P. & Pikkusaari, S. 2012. Työ(hön)valmennus pintaa syvemältä. Kerava: VATES-säätiö.

Manka, M-L. 2010. Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen. Helsinki: Talentum.

Manka, M-L. 2011. Työnilo. Helsinki: WSOYpro Oy.

Motiivi-lehti. Nro 11. 28.10.2015.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan abc. Helsinki: Tammi.

Ollikainen, A-M. 2008. Marginaalin marginaalissa? Vammaiset ja osatyökykyiset henkilöt työllistymispalveluiden reunoilla. Kerava: VATES-säätiö.

Rajavaara, M. 2011. Sosiaalisen kestävyuden arviointi ja aktivoinnin politiikat. Teoksessa Pohjola, A. & Särkelä, R. (toim.) Sosiaalisesti kestävä kehitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto RY.

Rasila, M. & Pitkonen, M. 2010. Motivaatio, työn ilo ja into. Helsinki: Yrityskirjat.

Rissanen, S. & Lammintakanen, J. (toim.). 2017. Sosiaali- ja terveysturvan johtaminen. Helsinki: Sanoma Pro OY.

Stickdorn M., Hormess M., Lawrence A. & Schneider J. 2018. This is service design doing: applying service design thinking in the real world: a practitioner's handbook. Sebastopol: O'Reilly Media.

Stenius, T. & Karlsson, L. 2005. Yhdessä lasten kanssa - seikkailu osallisuuteen. Mannerheimin lastensuojeluliitto.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina - näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Vastapaino Tampere.

Tiainen, R. Oivo, M. Puumalainen, J. Korkeamäki, J. Tukea masennuksen jälkeiseen työhönpaluuseen. Työhön paluu -projektin loppuraportti. Kuntoutussäätiön työselosteita 42/2011.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino OY.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.

Virtanen, P. & Sinokki, M. 2014. Hyvinvointia työstä - Työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki: Tietosanoma.

Vilka H. 2007. Tutki ja kehitä. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino OY.

Välimaa, A., Ylipaavalniemi, P., Pikkusaari, S. & Hassinen, M. 2012. Sosiaalisen työllistämisen toimiala - Palveluilla tasa-arvoa työllisyyteen. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys ry ja VATES-säätiö.

Sähköiset

HE 166/2006. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta. Viitattu 7.2.2019. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2006/20060166#idp445930368>

Häkli, J., Kallio, K. P. & Korkiamäki, R. (toim.). Myönteinen tunnistaminen. Nuoriso-tutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 90, Kenttä. Viitattu 8.2.2019. http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/myonteinen_tunnistaminen.pdf

Kela. Gas-menetelmä. Käsikirja, versio 4. Viitattu 9.4.2019. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Gas+-k%C3%A4sikirja/07692e5a-c6d0-48f0-97a1-0737c4add7f8>

L55/2001. Työsopimuslaki. Viitattu 7.2.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

L189/2001. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Viitattu 2.2.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

L459/2015. Työtapaturma- ja ammattitautilaki. Viitattu 2.2.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150459>

L710/1982. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 28.01.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1982/19820710#L3P27d>

L738/2002. Työturvallisuuslaki. Viitattu 27.1.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Oy Apotti Ab1. Apotti järjestelmänä. Viitattu 24.11.2018. <https://www.apotti.fi/apotti-jarjestelmana/>

Oy Apotti Ab2. Maisa. Viitattu 24.11.2018. <https://www.apotti.fi/maisaa/>

Pietiläinen, M. & Keski-Petäjä, M. Työsyöjinnän seuranta Suomessa. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. 53/2014. Viitattu 8.2.2019. <https://tem.fi/documents/1410877/2859687/Ty%C3%B6syöjinn%C3%A4n+seuranta+suomessa+18122014.pdf>

Ratkes RY. Viitattu 18.4.2019. <http://www.ratkes.fi/ratkes-pahkinankuoressa>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto: Tutkijan asema. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 20.01.2019. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukevan lainsäädännön ja palvelujärjestelmän uudistamistarpeita arvioivan työryhmän loppuraportti. 2014. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 25.2.2019. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70311/978-952-00-3524-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö. OTE-hanke: Ratkaisuja työkyvyn ylläpitoon ja osatyökykyisten työllistymiseen. Viitattu 18.4.2019. <https://stm.fi/osatyokykyisyys/hankkeen-toimeenpano>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Selvitysraportti. Vammaisten työllistymistä tukevan toiminnan ja työtoiminnan uudistaminen. 2019. Viitattu 30.4.2019. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161425/Rap_20_2019_Vammaisten%20työllistymista%20tukevan%20toiminnan%20ja%20työtoiminnan%20uudistaminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Selvitys sidosryhmien käsityksistä suomalaisten yritysten yhteiskuntavastuusta. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 21/2016. Viitattu 21.3.2019. <https://tem.fi/yhteiskuntavastuu>

TENK - Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkaus-epäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 23.3.2019. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 3.10.2018. <https://tem.fi/vastuullisuusraportointi>

WAMPO - TILAA KAIKILLE, Vantaan Vammaispoliittinen ohjelma ja toimenpidesuunnitelma vuosille 2012-2016, Vantaan vanhus- ja vammaispalvelut. Viitattu 18.4.2019. <https://vane.to/documents/2308875/2410953/Vantaan+vammaispoliittinen+ohjelma+2012-2016>

Vantaan kaupunki. Viitattu 9.5.2019. https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/organisaatio/sosiaali-ja_terveydenhuollon_toimiala/tutkimusluvut

Kuviot

Kuvio 1: Malmiiniityn työvalmentajien laatima valmennuksen prosessikaavio.	9
Kuvio 2: Työvalmennustoiminnan kohteet asiakkaan työllistymiseksi ja työhön kuntoutumiseksi. (Välimaa, Ylipaavalniemi, Pikkusaari & Hassinen 2012, 23.).....	18
Kuvio 3: Asiantuntijuuden kasvaminen työyhteisössä (Hakkarainen 2000, 20.)	24
Kuvio 4: Valmennuspolku palvelumuotoilun perusprosessin (Tuulaniemi 2016) ja työvalmennuksen ratkaisukeskeisen lähestymistavan (Ratkes RY) mukaan.	27
Kuvio 5: Työvalmennuksen prosessikaavio puolen vuoden jaksolla.	54

Liitteet

Liite 1: Tutkimustiedote	68
Liite 2: Haastatteluun suostuminen	70
Liite 3: Haastattelukysymykset.....	71

Liite 1: Tutkimustiedote

Tutkimustiedote

Olemme kaksi opiskelijaa, Pirjo Moisas ja Hanna Alanoja, Laurea ammattikorkeakoulusta. Opiskelemme ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Sosiaalialan asiakaslähtöinen kehittäminen. Teemme opinnäytetyötä liittyen Malmiiniityssä olleiden/olevien työvalmennettävien kokemuksiin. Opinnäytetyön kaavailtu nimi olisi Työllistymistä tukevien toimien merkitys työvalmennettaville Malmiiniity-mallissa. Pyydämme Sinua osallistumaan/toivoisimme Sinun osallistuvan tutkimukseemme. Tarkoituksena on haastatella Malmiiniityssä työskenteleviä työvalmennettavia ja kerätä heidän kokemuksiaan työvalmennuksesta. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Mikä tutkimus?

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää käyttäjäkokemuksia Vantaan kaupungin vammaispalveluiden työllistymistä tukevien toimintojen Malmiiniity-hankkeessa. Tarkoituksena on haastatella Malmiiniityssä mukana olevia työvalmennettavia ja kartoittaa heidän kokemuksiaan liittyen Malmiiniity-malliin. Haastattelu tulee liittymään työvalmennusjakson alkuvaiheen perehdytykseen, ohjeistuksien riittävyteen, tuen riittävyteen ja soveltuvuuteen. Haluamme koota toiveita ja kehittämissuunnitelmien työstämiseen. On tärkeää selvittää myös, minkälaisista asioista valmennettava eli Sinä, koet hyötyneesi eniten. Tutkimuksen tavoitteena on konkretisoida työvalmennettävien kokemukset työjaksostaan Malmiiniityssä. Näiden kokemusten pohjalta eli haastatteluista saadun tiedon perusteella, on tarkoitus kehittää työvalmennusmallia ja palvelupolkua, joka palvelisi 1.1.2018 alkaneen ”työvalmennustointojen” tulevia työvalmennettavia työllistymistavoitteissaan.

Mitä tutkimuksessa tehdään?

Opinnäytetyössä haluamme selvittää työvalmennettavia haastattelemalla sitä, missä määrin Malmiiniityn malli vastaa työvalmennusasiakkaiden tarpeita. Haluamme myös palvelumuotoilun keinoin rakentaa prosessin eli palvelupolon, joka palvelee työllistymisen tuen tarpeessa olevia asiakkaita mahdollisimman hyvin.

Tarkoituksenamme on haastatella kahdeksaa työvalmennettavaa Malmiiniitystä, jotka ovat aloittaneet jakson vuoden 2017 aikana. Haastattelu suoritetaan Malmiiniityssä. Haastattelu on täysin vapaaehtoinen ja siihen osallistuvilta henkilöiltä tullaan pyytämään kirjallinen suostumus haastatteluun osallistumisesta. Tietosuojastasi tullaan pitämään hyvää huolta ja haastatteluun osallistuvia henkilöitä ei ole mahdollista tunnistaa tutkimuksesta. Tuottamamme aineisto ei tule paljastamaan edes haastatellun sukupuolta eikä kerättyä aineistoa luovuteta ulkopuolisille. Opinnäytetyön tekijöillä on salassapitovelvollisuus, joten sinun vastauksiasi ei voi

opinnäytetyön aineistosta tunnistaa. Sinulla on halutessasi mahdollisuus nähdä omat vastauksesi ja muuttaa niitä. Sinulla on myös mahdollisuus kieltäytyä haastattelusta ja voit myös myöhemmin kieltäytyä haastattelusta, vaikka olisitkin allekirjoittanut suostumusluvan. Haastateltavalla on oikeus kieltää käyttämästä haastatteluaineistoa opinnäytetyöhön. Haastateltavalle ei makseta korvausta haastatteluun osallistumisesta.

Haastattelutilanteessa haastattelut tallennetaan, jotta litterointi (äänitallenteiden kirjoittaminen auki paperille) olisi myöhemmin mahdollista. Haastattelutallenteet ja litteroinnit säilytetään ainoastaan siihen saakka, kunnes opinnäytetyö on hyväksytty. Haastattelutallenteet ja litteroinnit hävitetään asianmukaisesti tämän jälkeen. Kirjoitamme opinnäytetyöhömmme haastatteluista saamamme vastaukset. Teemme vastauksista tulkintoja ja johtopäätöksiä. Opinnäytetyö on valmistuessaan nähtävissä ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n tarjoamassa palvelussa Theseuksessa internetissä.

Lisätietoja opinnäytetyöstä saa Pirjo Moisakselta Malminiitystä ja Hanna Alanojalta. Halutessasi voit Pirjolle laittaa kysymyksiä sähköpostilla osoitteeseen pirjo.moisas()student.laurea.fi, tai voit soittaa numeroon xxx.

Hannan tavoitat sähköpostitse osoitteesta hanna.alanoja()student.laurea.fi.

Ystävällisin terveisin

Pirjo Moisas ja Hanna Alanoja

Liite 2: Haastatteluun suostuminen

Hei!

Olemme Pirjo Moisas ja Hanna Alanoja. Opiskelemme Tikkurilan Laureassa ylempää ammatti-
korkeakoulututkintoa (sosionomi YAMK) ”sosiaalialan käytäntöjen asiakaslähtöinen kehittämi-
nen”.

Teemme opinnäytetyötä aiheesta ”Työllistymistä tukevien toimien merkitys työvalmennetta-
ville Malmiiniitty-mallissa”.

Olet työskennellyt Malmiiniityssä vuoden 2017 aikana ja haluaisimme kuulla Sinun näkemyk-
siäsi Malmiiniityn työvalmennuksesta ja miten olet sen kokenut. Toivomme että osallistut va-
paaehtoiseen haastattelututkimukseemme.

Pyydämme suostumustasi haastatteluun tällä lomakkeella

Haluan osallistua vapaaehtoiseen haastattelututkimukseen.

Tiedän, että antamiani tietoja ei tulla käyttämään muihin tarkoituksiin.

Ymmärrän, että minua ei voi tutkimuksesta tunnistaa.

Ymmärrän, että voin vetäytyä tutkimuksesta halutessani.

Tiedän, että saan tarvittaessa lisätietoa tutkimuksesta

Vantaalla _____

allekirjoitus ja nimen selvennys

Liite 3: Haastattelukysymykset

Ohjautuminen palveluun

1. Mitä kautta ohjautuit palveluun? Olitko koko ajan selvillä, minne olit menossa?
2. Miten työ vastaa urasuunnitelmiasi?
3. Miten työ vastaa / vastasi koulutustasi?

Aloitusperehdytys / ohjeet

1. Millainen vastaanottosi oli, tunsitko itsesi tervetulleeksi?
2. Miten mielestäsi talon tavat esiteltiin?
3. Millaisina koit saamasi työhöjeet?
4. Kerro miltä tuntui, että pidempään töissä ollut henkilö tutustutti työtehtäviin?

Työssä oleminen

1. Työtehtäviä tekemässä on kolme eri tiimiä. Kerro omin sanoin miltä tuntui työskennellä tiimissä?
2. Kuvaile omin sanoin miltä Malmiiniityn työarki tuntui.
3. Saitko työssä jaksamiseen tukea ja oliko mahdollinen tuki oikea-aikaista (ts. sait enemmän tukea silloin kun sitä tarvitsit)?
4. Koetko että tulit kuulluksi? Oliko mahdollisuus keskusteluun ohjaajan kanssa riittävän usein?
5. Millaiseksi koit työskentelyn hoivaosastolla? Mitä opit tai oivalsit?
6. Oliko jotain mikä oli erityisen raskasta ja olisit kaivannut asiaan enemmän tukea tulevaisuuttasi ajatellen?

7. Mitä mieltä olit työvuorosuunnittelusta?
Oliko työvuorolistojen opettelu hyödyllistä?
8. Kerro mitä ajatuksia sinulle tulee omien vahvuuksien löytämisestä?
Mikä toi itsetuntoa? Mikä auttoi ja miten asiaa työstettiin?
9. Entä haasteenpaikoista selviäminen? Mikä sinua auttoi siinä?
10. Mistä huomasit, että olet kehittynyt työssäsi? Kirjasitko asioita mihinkään?

Oman jatkopolun suunnittelu

1. Kuvaile millaisia hyötyjä sinulle oli valmennusjaksosta?
2. Miten kehittäisit palvelua - mitä lisää, mitä pois?
3. Toimisitko itse jossain kohden toisin?
4. Oletko saanut rohkeutta/intoa/tukea hakea töihin? Kuvaile millaista?
5. Missä vaiheessa jaksoa koet, että olisi hyvä alkaa pohtia jatkosuunnitelmia?
6. Millaisia mahdollisia tutustumiskäyntejä olisit toivonut?
7. Olisiko jotain, mitä voisi kehittää digitaalisempaan suuntaan?
Esimerkiksi omaan työssäoppimiseen liittyvää?
8. Miten voisimme parhaiten auttaa jatkon suunnittelussa?