

Irtisanotut Työ- ja elinkeinotoimiston asiakkaana

Muutostilanteessa olevien työnhakijoiden palvelutarpeet ja toiveet

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi AMK
Syksy 2010
Hanna-Mari Juntunen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

HANNA-MARI JUNTUNEN:

Irtisanotut TE-toimiston asiakkaana
Muutostilanteessa olevien työnhakijoiden
palvelutarpeet ja toiveet

Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö, 49 sivua, 10 liitesivua

Syksy 2010

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön aiheena oli kartoittaa irtisanottujen työntekijöiden kokemuksia irtisanomistilanteesta, työttömyydestä ja sen erilaisista vaikutuksista heidän elämänsä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esille myös irtisanottujen työnhakijoiden palvelutarpeita ja toiveita TE-toimistolle sekä tarkastella saatujen vastausten perusteella mahdollisia kehittämistarpeita.

Aineisto on kerätty teemahaastattelun avulla, jossa on haastateltu 15 irtisanottua, muutosturvan toimintamalliin kuuluvaa työnhakijaa normaalin asiakastilanteen ohessa.

Yllättävät irtisanomistilanteet aiheuttavat epävarmuutta taloudellisesta tilanteesta ja omasta sekä perheen pärjäämisestä. Työttömyyden myötä turvattomuus, pelko tulevaisuudesta sekä viha ja katkeruus ovat vahvasti läsnä, joskin pieni loma työelämästä voi tuntua aluksi myös helpottavalta.

Irtisanotut työnhakijat toivovat TE-toimistolta erilaisten vaihtoehtojen esille tuomista, kokonaistilanteen näkemistä ja ymmärtämistä valmiiden ratkaisujen sijaan. Irtisanotut toivovat myös kannustamista, mahdollisuuksien näkemistä ja apua vaikeaselkoihin ohjeisiin. Vasta irtisanottujen työnhakijoiden kohdalla toivon näkökulma ja kokonaistilanteen huomioiminen nousevat vahvasti esille.

Irtisanottujen työnhakijoiden vastausten perusteella keskeiseksi asiaksi nousee TE-toimiston palvelumallin parantaminen, varsinkin työttömyyden alkuvaiheessa olevaan henkilökohtaiseen palveluun panostaminen, ne auttavat työnhakijoita elämässä ja ura-suunnittelussa eteenpäin. TE-toimiston alkupalvelussa olisi tilausta sosionomin muutostyön osaamiselle ja työnhakijan osallistamiselle, jolloin yksilöllinen palvelu toteutuisi ja työttömyyden pitkittymistä voitaisiin ennalta ehkäistä.

Avainsanat: työ- ja elinkeinotoimiston palvelut, irtisanotun työnhakijan selviytyminen, työnhakijan sosiaalinen toimintakyky ja osallistaminen.

Degree Programme in Social Services

HANNA-MARI JUNTUNEN:

People who have been laid off their jobs as clients of the Employment and Economic Development Office

The service needs and hopes of people in situations of change

Bachelor's Thesis in Social Services 49 pages, 10 appendices

Autumn/Spring 2010

ABSTRACT

The topic of this thesis is to map how laid-off employees experience dismissal situations, unemployment and its effects on their lives. This thesis also aims to present what kind of services the redundant employees need and hope from the Employment and Economic Development Office and to assess, based on the answers, whether there is need for developing the services.

Jobseekers' viewpoint is revealed in a query in which fifteen laid-off jobseekers, who belong to the change security programme, describe their situation. Unexpected lay-off situations cause people concern over their financial situation and how they and their families will cope. Unemployment brings insecurity, worries about the future, as well as feelings of fear and bitterness - even though in the beginning a small break from working life can be a relief.

Laid-off jobseekers wished that the Employment and Economic Development Office would introduce to them different options and would understand their situation as a whole, instead of offering them standard answers. The laid-off jobseekers also wished that the Employment and Economic Development Office would encourage them, help them to see new possibilities and assist in dealing with difficult instructions. Jobseekers who were recently laid off strongly emphasised the viewpoint of hope and their wish that the authorities would consider their situation as a whole.

The laid-off jobseekers' answers reveal that improving the Employment and Economic Development Office's form of service is critical. It is particularly important to emphasise the individual client service in the early stages of unemployment. This will help the jobseekers to move on in their lives and career planning. Bachelors of Social Services (sosionomi) have the skills to deal with and empower clients in non-steady situations and these skills should be put into use in the Employment and Economic Development Office initial services for those who have been recently left unemployed. This would enable a more individually tailored service and help to prevent long-term unemployment.

Key words: Employment and Economic Development Office services, laid-off jobseeker's coping, jobseeker's ability to function socially and empowerment

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TYÖELÄMÄN MUUTOKSET JA EPÄTYYPILLISET TYÖSUHTEET	7
2.1	Tulevaisuuden työn eri ulottuvuuksia matkalla kestävämpään kehitykseen	7
2.2	Elinikäinen oppiminen sekä ohjaus- ja neuvontatyö	8
2.3	Työn epävarmuuden merkitys perheeseen ja perheen merkitys elämänhallinnalle	9
2.4	Työttömyys elämänvaiheena	10
2.5	Työntekijä puun ja kuoren välissä	11
3	TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTOSSA TEHTÄVÄ TYÖ	13
3.1	TE-toimiston työnhakijapalvelut ja Kotkan toimiston esittely	13
3.2	Rakenteellinen työttömyys Kotkan seudulla	14
3.3	Muutosturvan toimintamalli irtisanotuille henkilöille	14
3.4	TE-toimiston henkilöasiakassegmentointi ja palveluiden kohdentaminen	15
3.5	Yhteistyö terveydenhuollon kanssa	17
3.6	Sosionomin paikka TE-toimistossa?	18
4	IRTISANOUTUMISESTA SELVIYTYMINEN	19
4.1	Irtisanoutuminen akuuttina kriisinä	19
4.2	Työttömyydestä selviäminen sosiaalipedagogisin keinoin	20
4.3	Ymmärryksen kautta vastausten ja omien vahvuuksien etsiminen	21
4.4	Aikaisempia aiheeseen liittyviä tutkimuksia	22
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	23
5.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus sekä tutkimustehtävät	23
5.2	Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu	23
5.3	Käytännön toteutus	24
5.4	Aineiston analyysi tutkimuksessa	25
5.5	Tutkimuksen luotettavuus	25
6	AINEISTON TULOKSET: IRTISANOMISEN VAIKUTUKSIA TYÖNHAKIJOIDEN KUVAAMANA	27

6.1	Työttömyyden erilaisia vaikutuksia irtisanotun elämässä	27
6.1.1	Työttömyyden yllätyksellisyys	29
6.1.2	Työttömyyden vaikutukset taloudelliseen tilanteeseen	30
6.1.3	Työn merkitys toimeentulon lisäksi	31
6.1.4	Työttömyyden vaikutukset mielialaan	31
6.1.5	Työttömyyden vaikutukset ihmissuhteisiin	32
6.1.6	Uudelleen koulutuksen esteet	33
6.1.7	Toiveet ja kannustukset samankaltaisessa tilanteessa eläville ihmisille	34
6.2	Irtisanottujen työnhakijoiden tarpeet ja toiveet TE-toimiston palveluille	35
6.2.1	Tulevaisuuden ratkaisujen pohtiminen	35
6.2.2	Valmiudet vastaanottaa työtä ja koulutusta	36
6.2.3	Virkailijan kanssa käydyt keskustelut	37
6.2.4	Toiveet TE-toimistolle	39
7	KESKEISIMMÄT JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	40
	LÄHTEET	44
	LIITTEET	46
	Liite 1. Tutkimuslupa	
	Liite 2. Opinnäytetyön toimeksiantosopimus	
	Liite 3. Kyselylomake	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni sai alkunsa vuonna 2009, jolloin työskentelin TE-toimiston työnhakukeskuksessa, alkupalvelussa. TE-toimiston työhön kuuluu palvella niin työnhakija-asiakkaita kuin työnantajia. TE-toimistot joutuivat yllättäen suuren muutoksen eteen irtisanomisten ja lomautusten myötä. Työmarkkinoille pääsemistä nopeuttamaan kehitettiin muutosturvan toimintamalli. Muutosturvan toimintamalli tuli ylemmältä taholta varsin myöhäisessä vaiheessa sähköpostiohjeistuksena, jolloin sen sisäistäminen jäi itse kunkin työntekijän omille harteille. Muutosturvalla saattoi asiakkaalle olla merkittävä taloudellinen vaikutus, koska se mahdollisti esimerkiksi opiskelun korotetun työttömyysturvan turvin. Muutosturva tuli uutena asiana niin työnantajille kuin työnhakijoille ja samalla kertaa se oli monen kohdalla ensimmäinen asiointi TE-toimistossa.

Asiakasmäärien kasvaessa valtaosa työnhakukeskuksen työntekijöiden työajasta kului irtisanottujen asiakastietojen rutiininomaiseen kirjaamiseen, jolloin varsinainen kohtaaminen asiakkaan kanssa jäi olemattoman vähäiseksi, varsinkin ruuhkaisina päivinä. Koin arkisessa työssä välillä suurta avuttomuuden tunnetta, kun irtisanottujen ihmisten tilanne olisi vaatinut pidempiaikaista asian äärelle pysähtymistä kuin mihin resurssimme silloin yltivät. Tästä heräsi ajatus tehdä opinnäytetyö irtisanottujen työnhakijoiden kokemuksista ja siitä, minkälaisia erilaisia vaikutuksia yllättävä työn päättyminen aiheuttaa ihamisen elämäkulussa, mitä irtisanotut ihmiset odottavat ja toivovat TE-toimiston palveluilta.

Tämän hetken irtisanotuista työntekijöistä monet edustavat sitä joukkoa, jotka ovat työskennelleet pitkään saman työnantajan palveluksessa ja ovat jo senkin takia suuren muutoksen edessä elämässään työn päättymisen jälkeen. Suomalaiset ovat edelleen hyvin työpaikkauskollista kansaa, vain harvat ovat tottuneet työskentelemään määräaikaissä ja epätyypillisissä työsuhteissa, vakituinen työ siintää monen toiveissa.

Soili Poijula on tutkinut irtisanottujen työntekijöiden selviytymistä ja hän on todennut, että myötätunnon ja tilanteen selvittämisen sijaan monet irtisanotut työntekijät kohtaavat vain vaatimuksia ja velvotteita ja he muuttuvat tilastollisiksi numeroiksi, joilta kysytään virastoissa ensimmäiseksi syntymäaika ja henkilötunnus-

sen loppuosa. Selviääkö kaikki irtisanotut yksin työpaikkansa menettämistä vai pitäisikö työttömäksi jäämisen alkuvaiheessa olla mahdollisuus käsitellä tapahtunutta, joka edesauttaisi työnhakemisen käynnistymistä oikea-aikaisesti ja oikeanlaisella asenteella vahvistaen työnhakijan osallisuutta. Hyvin helposti voi käydä niin, että työnhakija on ulkopuolinen omassa asiassaan ja työntekijän aika menee perustietojen kirjaamiseen.

Asiakassegmentointi ja monikanavaisen palvelumallin luominen ovat parhailtaan käynnissä TE-toimistoissa. Tämän tarkoituksena on uudistaa palvelumallia ja kohdentaa palveluvalikoima paremmin työnhakijoiden tarpeita vastaaviksi sekä toisaalta vastata valtion tuottavuusohjelmaan, joka vähentää työntekijäresursseja. Voidaanko valtakunnallisella puhelinpalvelulla ja WWW-sivuilla vastata esimerkiksi irtisanottujen työntekijöiden tilanteeseen vai säästäisikö henkilökohtainen palvelu molemminpuolista aikaa.

Opinnäytetyössäni haastattelin kyselylomakkeen avulla 15 irtisanottua henkilöä, jotka tulivat asioimaan päivystyskäynnillä TE-toimistoon. Irtisanottujen ääni tulee kuuluviin erilaisina tuntemuksina, toiveina ja odotuksina TE-toimiston palveluille, ja löytyykö tulevaisuudesta toivon näkökulmana. Irtisanottujen työnhakijoiden huolenaiheena ovat taloudellisen pärjäämisen lisäksi oman suunnitelman selkiytyminen ja jaksaminen monelta taholta tulevien haasteiden kanssa.

Tässä opinnäytetyössä teoriaosuudessa käsittelen työelämässä tapahtuvia muutoksia ja irtisanottujen ihmisten selviytymistä, seuraavaksi esittelen opinnäytetyössäni työ- ja elionkeinotoimistossa tehtävää työtä. Tutkimuksen teoreettiseksi viitekehikseksi nostan Poijulan ja Ahosen (2007) mukaan irtisanomisen akuuttina kriisinä. Tutkimus on toteutettu teemahaastattelun avulla siten, että haastateltaviksi ovat valikoituneet irtisanotut, muutosturvan toimintamallin piiriin kuuluneet ihmiset. Teemahaastattelu on toteutettu normaalin asiakastyön ohessa. Aineistoa on käsitelty tutkimuskysymysten mukaan siten, että ensimmäisessä osiossa keskitytään tutkittavien henkilökohtaisiin kokemuksiin työttömyydestä ja aineiston toisessa osiossa tarkastellaan tutkittavien palvelutarpeita- ja toiveita TE-toimistolle. Johtopäätöksissä pohdin aineiston kautta saatuja tuloksia.

2 TYÖELÄMÄN MUUTOKSET JA EPÄTYYPILLISET TYÖSUHTEET

Työn julkinen kuva on muuttunut 1990-luvun laman jälkeen yhä kielteisemmäksi. Työelämään ovat tulleet ilmiöinä muun muassa työpaineet, uupumus, työpahoinvointi, ikäsyrtjä, irtisanomiset, työn määräaikaisuus tai osa-aikaistuminen sekä epätyypilliset työsuhteet (Julkunen 2008, 7-10). Nykyisin työntekijää voidaan kutsua itsenäiseksi ”työvoimayrittäjäksi”. Työntekijä ei taistele enää työnantajaa vastaan työhdoista vaan hän ikään kuin omistaa työnsä niin kuin yrittäjä ja puhuu asiakkaistaan, tiimistään ja tuloksistaan ihan kuin osana omaa itseään ja antaa työlle kaikkensa lisäkuormitusta kaihtamatta. (Siltala 2004, 184.)

Käytännössä tilapäinen työnteko on työttömyyttä ja työllisyyttä, liikettä koko ajan työelämään ja sieltä pois. Määräaikaisesti työttömät edustavat siis omanlaista työttömyyttä kuin esimerkiksi äkillisesti työttömäksi jääneet tai vaikeasti työllistyvien joukkoon kuuluvat työttömät, kasvava joukko ovat myös vuokratyöntekijät. Uuden talouden työmuotoja on sellainen työ, jossa työntekijä ei kiinnity mihinkään organisaatioon tai yhteen palkkatyösuhteeseen vaan työllistää itsensä tekemällä erilaisia töitä, työ on muuttumassa joustavuudesta epätyypillistymiseen. (Julkunen 2008, 108-111.)

2.1 Tulevaisuuden työn eri ulottuvuuksia matkalla kestävämpään kehitykseen

Nykyinen työelämän kehitysmalli on ollut pitkälti työkeskeistä ammattuuralla etenemistä, saatujen ansioiden mukaista kuluttamista sekä sitä myöten saavutettu asema ovat määrittäneet ihmisten sosiaalista asemaa. Tulevaisuudessa työkeskeisyys voi muuttua yhä enemmän siihen suuntaan, että työtä arvioidaan erilaisin perustein, jolloin mielekkyys, työn hallittavuus, kiinnostavuus ja ympäristöongelmien sekä resurssien ratkaiseminen kaipaavat yhä enemmän kestävämmän kehityksen ratkaisuja. (Kasvio & Rääkkönen 2010, 19,21.)

Suomen mittakaavassa on varmistettava se, millä keinoin työelämä tukee luovuuden ja innovaatioihin perustuvaa tuottavuuden kasvua. Tähän saakka kehitys on ollut pitkälti koulutukseen ja teknologiaan perustuvaa. Tulevaisuudessa yhä tärkeämpään osuuteen nousee se, että työntekijät voivat oman työnsä ohessa kehittää

erilaisia innovaatioita, jolloin tapahtuu jatkuvaa kehitystä ja tuotteiden parantamista. Työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet ovat kuitenkin olleet laskusuunnassa 1990-luvulta lähtien ja sopivien työhön kytkeytyvien koulutusmahdollisuuksien puuttuminen ei ole tukenut innovaatioihin. (Työvoima 2025, 2007, 288.)

Tulevaisuudessa koulutusjärjestelmää joudutaan todennäköisesti tehostamaan siten, että opinnoista valmistuttaisiin yhä nopeammin työelämään ja opintojen sisältö ja suuntautuminen mahdollistaisivat työelämään siirtymisen yhä sujuvammin. (Kasvio & Räikkönen 2010, 11.)

Työmarkkinoilla tapahtuvat muutokset heijastuvat yhä yksilöllisemmin työntekijöiden oman aseman turvaamiseen ja tulevaisuuden ennakoimiseen. Tärkein tapa taata oma työmarkkinakelpoisuutensa on jatkuva kouluttautuminen läpi työelämän. Myös työpaikkakoulutuksen lisääminen nähdään yhä tärkeämpänä ja erityisesti vanhenevien työntekijöiden kohdalla, että pysyy mukana nopeissa työmarkkinoiden käänneissä sekä opintovapaiden myöntäminen työntekijöille nousee yhä tärkeämpään asemaan. (Työvoima 2025, 2007, 284.)

2.2 Elinikäinen oppiminen sekä ohjaus- ja neuvontatyö

Työelämän nopeat muutokset ja sen ennakoimattomuus ovat tuoneet omat haasteensa niin ohjaustyölle kuin elinikäiseen oppimiseen haastetuille työkäisille. Jatkuva kouluttautumista pidetään nykyaikana jo itsestäänselvytyksenä ja se ilmentyy nuorekkuuden korostamisena ja uudistumishalukkuutena. Oppimista, aikuisopiskelua ja elinikäistä oppimista korostetaan innostavin lausein, mutta mitä ovat työnhakijan kulloisetkin elämäolosuhteet tai taloudelliset mahdollisuudet opiskella ja miten työelämä pystyy osaamiseen vastaamaan. Ennen kuin opiskelu ja työura ovat selkiytyneet, ensiarvoisen tärkeäksi asiakastyössä nousee ohjausprosessi, jossa työnhakija saa parhaimmillaan elämänsuunnittelua, jossa tarkastellaan asioita kokonaisuuksina eikä pelkästään ura-polkuina. (Onnismaa 2007, 70-73.) Ohjauksen merkitys on saattaa ihminen itsetutkiskelun äärelle ja antautumaan sisäiselle arvioinnille kohti muutosta vahvistumista. Ohjauksessa keskeistä on toivon ja tuen antaminen. (Väisänen 2000, 7).

2.3 Työn epävarmuuden merkitys perheeseen ja perheen merkitys elämänhal- linalle

Työn epävarmuus vaikuttaa ihmisen kokemaan itsearvostukseen. Vahva itsearvostus lisää työntekijän luottamusta omaan osaamiseen, toimintaan, ajatteluun ja suojaa epävarmuustekijöiltä. Heikommalla itsearvostuksella ja työssä koetulla epävarmuudella on olemassa yhteneväisyys, joka tulee esille esimerkiksi muutostilanteessa. Heikon itsearvostuksen omaavat henkilöt kokevat, että muutostilanne on uhka ja työn epävarmuus lisää ahdistusta, masennusta, vaikeuttaa keskittymistä, aiheuttaa unettomuutta eli lisää väsymystä ja sairastumisriskiä. Työstä aiheutuva epävarmuus aiheuttaa työntekijälle itselleen niin kuin myös perheelle hankalia asioita. Työntekijä, joka kokee työpaikkansa epävarmaksi voi lisätä panostusta työhön ja samalla viestiä perheelleen ettei ehdi olla heidän kanssaan. Työn epävarmuus lisää tyytymättömyyttä parisuhteeseen ja siihen, ettei koe enää itseään riittävän hyväksi vanhemmaksi ja lapsia ohjaava kasvatus vähenee sekä perhekeskeisyys. Työn epävarmuus voi näkyä siis siinä, ettei vanhempi jaksa kiinnostua lapsensa tekemisistä ja ohittaa lapsen mielipiteineen. Työn epävarmuus voi ruveta näkymään lapsen koulunkäynnissä niin, etteivät lapset ole enää kiinnostuneita koulusta ja tavallaan samanlainen asenne siirtyy lapsille kuin miten he tulevat itse kohdelluksi eli asenne voi siirtyä sukupolvelta toiselle. (Poiluja & Ahonen 2007, 61-62.)

Perhe voi merkitä suojaverkkoa, joka takaa lapselle ja nuorelle turvallisuutta, mahdollisuutta osallistua, sosiaalista tukea ja niiden kautta karttuvaa pääomaa tulevalle elämälle. Ilman tukea elävät lapset ja nuoret voivat jäädä osattomiksi, turvattomiksi ja heidän elämäänsä leimaa toiseus ja usein myös sosiaalinen kontrolli. Perhe voi tällöin koitua lapselle myös ongelmaksi. Yhteenkuuluvuuden ja erillisyyden suhde on moninainen ja jännitteinen. Itsehallinta voi johtaa erillisyyteen ja liiallinen yhteenkuuluvuus riippuvuuteen. Ellei lähiyhteisö pysty antamaan tukea tai takaa turvaverkostoa lapselle ja nuorelle niin syrjäytymisen riski kasvaa ja aiheuttaa työmarkkinoilta syrjäytymistä, huono-osaisuutta monilla eri tavoilla. Nämä nuoret ovat kaikista riippuvaisimpia yhteiskunnan palveluverkostosta. Puutteellinen tuki, huono-osaisuus ja ongelmien kasautuminen aiheuttavat monesti sen, että yksilöllä on yhä vähenevät mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämäänsä ja tilanteiden etenemiseen. (Lämsä 2009, 208-209.)

Suomalainen asenne on ollut pitkälti yksilön pärjäämistä korostava, ”jokainen on oman onnensa seppä” – ajattelun mukaisesti. Yksilö nähdään olevan hyvin paljon vastuussa siitä, miten hän elämässä pärjää, riippumatta siitä, onko yksilöllä ollut mitään mahdollisuuksia vaikuttaa asioiden kulkuun tai talouselämän muutoksiin. Yksilöllinen elämäntapa on kytköksissä yhtä lailla muiden yksilöiden elämäntapaan, johon voi törmätä työpaikka- ja koulutushauissa, jota säätelee taas koulutuspaikkakiintiöt ja kilpailu vähenevistä työpaikoista ja näihin ei taas voi kukaan yksilötasolla vaikuttaa. Yksilöä korostava ajattelu voi vaikuttaa asenneilmaston kovenemiseen ja syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten syyllistämiseen omasta tilanteestaan, vaikka he eivät ole voineet vaikuttaa tilanteeseensa millään tavoin. Elämäntapaa Anna-Liisa Lämsä on määrittänyt sanoilla: ”toimintakyky, yhteenkuuluvuus, turvallisuus, osallisuus, edistyminen, arvostus, positiivinen identiteetti, itsehallinta, subjektiivisuus ja integraatio”. Työntekijän työtavassa olisi syytä korostaa sitä, että asiakas on itselleen tavoitteita asettava ja omaa elämäänsä hallitseva subjekti eikä kohteena oleva objekti. Toinen hyvä ja muistettava asia on se, että tilanteet eivät ole pysyviä ja riippuu aina näkökulmasta, mistä asioita tarkastellaan. Tällöin asiakkaat voivat näyttäytyä syrjäytyjiltä tai selviytyjiltä. (Lämsä 2009, 213-214.)

2.4 Työttömyys elämänvaiheena

Työn epäjatkuvuus verottaa työhyvinvointia ja jatkuva työelämän vaatimusten kasvu aiheuttaa huolta omasta pärjäämisestä. Elämässä on loppujen lopuksi kyse toimeentulosta, itsen ja perheen pärjäämisestä ja selviämisestä. Työttömyyden ymmärtämisessä on vaikea löytää ehdottomia totuuksia. Voisiko lähtökohtana olla ratkaisujen hakeminen avoimemmasta tavasta lähestyä ja ajatella työttömyyttä. Erityisen tärkeä on yksilön kokemus työttömyydestä ja esimerkiksi sen aiheuttamista turvattomuuden tunteista ja lopultakin prosessin edetessä, miten yksilö kykenee toimimaan tilanteessaan ja miten hänen toimintaansa voidaan ohjata. Kenties tämänkaltainen ajattelu mahdollistaa laajemman ymmärryksen työttömyydestä. Sosiaalipedagogiikan merkityksenä voisi nähdä sen, että sen keinoin pyritään ymmärtämään ihmistä ja hänen elämäntapaaan ja hyödyntämään ihmisen elämäntapaa uuden elämän rakentamisessa. (Väisänen 2000, 7-12.)

2.5 Työntekijä puun ja kuoren välissä

Työministeri Cronberg (2010) toteaa, että työvoimaneuvojat kantavat huolta työttömistä, mutta työajasta liian suuri osa kuluu muuhun kuin työpolkujen miettimiseen ja rakentamiseen asiakkaiden kanssa. Työväliitys on täynnä pirstaleisia säädöksiä ja työttömien nöyryyttämistä väärinkäytösten pelossa, vaikka Suomessa alle prosentti käyttää toimeentulotukea väärin. Asenne työttömiä kohtaan on se, etteivät he halua tehdä työtä, pelissäännöt ovat tiukat ja jokaiseen asiaan on olemassa lomake. Työministeri toteaa, että valvonta luo tyytymättömyyttä niin työntekijöihin kuin työnhakijoihinkin ja vie kohtuuttomasti työaikaa ja lisäksi työttömään istutetaan liian tehokkaasti työttömän leima heti palvelu alkuvaiheessa. Asenteissa olisi tapahduttava paljon, koska työttömyys voi kohdata meistä jokaista elämän jossakin vaiheessa ja silti meillä on oikeus säilyttää tunne siitä, että kuuluu yhteiskuntaan täysivaltaisena jäsenenä eikä niin, että on ulkoistettu kaiken toiminnan ulkopuolelle. Täytyy muistaa, että me suomalaiset olemme edelleenkin työhullua kansaa. (Cronberg 2010, 85-95.)

Työntekijän näkökulmasta suunnitelmallisen työtteen tulisi olla käytössä jo ensitapaamiselta alkaen. Harmillisen usein suunnitelman laatiminen nähdään työllistana, jota asiakas noudattaa ja työntekijä kontrolloi. Silloin suunnitelman sisällössä korostuvat sovitut toimenpiteet sen sijaan, että lähtökohtana olisivat asiakkaan tilanne ja hänen oma näkemyksensä tilanteensa etenemisestä. Suunnitelman tarkoituksena ei ole kuvata työntekijälle tehtyä työtä toimenpiteinä vaan toimia aitona asiakkaan tilannetta kuvaavana pitkántähtäimen suunnitelmana. Asiakkaalle itselleen on tärkeää kokea oma osallisuutensa suunnitelman laatimiseen, se on lähes yhtä tärkeää kuin suunnitelman toteuttaminen. Lähtökohtana pitäisi olla siis asiakkaan tilanne ja hänen oma näkemyksensä mahdollisista ratkaisuista. Hyvin monissa virastoissa törmätään resurssiongelmiin, jossa asiakkuuden määrittelee asian kiireellisyys, jolloin akuutissa tilanteessa elävät asiakkaat saavat apua muiden jäädessä odottelemaan omaa vuoroaan. (Rantasalmi 2008, 22,16,23.)

Yksinäiset ihmiset ovat esimerkiksi asiakaryhmä, joka on vaarassa pudota yhteiskunnassamme kaiken avun ja tuen ulkopuolelle, raha-asiat kyllä hoituvat, mutta kohtaaminen työntekijän kanssa jää puuttumaan. Heille ei ole aikaa työvoimatoimistossa kuin sosiaalitoimistossakaan, molemmissa paikoissa asiakkaat myös priorisoidaan nykypäivänä hyvin tarkasti. Onko käymässä jopa niin, että olemme

syryttämässä ihmisiä toiminnan ulkopuolelle, mikäli he eivät sovi eri organisaatioiden laatimiin toiminta-ajatuksiin. (Välimaa 2008, 175–194.)

Ammattieettisesti olemme palvelutavassamme monen kysymyksen edessä, onko toimintamme asiakaslähtöistä, jossa asiakas etenee omassa prosessissaan ja työntekijä voi häntä siinä tukea sekä kehittää samalla omaa työtään. Eettisten periaatteiden mukaisesti ammattilaisen vastuulla on vastata omasta toiminnastaan niin asiakkaiden tarpeisiin kuin organisaatioonkin nähden. Periaatteen mukaisesti ammattilainen tiedostaa työn ja käytännön elämän ristiriitaisuudet ja ottaa ne rakentavalla tavalla esille. Työ on tällöin jatkuvaa vuoropuhelua, joka kehittää niin asiakastyötä kuin työyhteisöä. (Talentia ry 2006,12)

Sosionomin lähestymistapa asiakkaaseen on käytännönläheistä, yhdessä laatimien tavoitteiden mukaan etenemistä. Tavoitteiden on hyvä olla mahdollisimman konkreettisia ja toteuttamiskelpoisia, joiden etenemistä voidaan seurata ja arvioida. Suunnitelmaa seuraa toimintavaihe, jossa mahdollisimman yksilöllisesti edetään kohti päämäärää ja asiakas saa tukea ja tietoa omista vahvuuksistaan ja kehittymisestään. Asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen ja auttaminen ovat sidoksissa organisaatioon ja kulttuuriin, jossa työtä tehdään. Tämä vaatii työntekijältä ymmärtämystä toimintaympäristönsä luonteesta ja kehittymisestä kuin myös ymmärtämystä ihmisen tavasta toimia, vuorovaikutuksesta, työmenetelmistä sekä lainsäädännöllistä tietämystä eri etuuksista. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 100–105.)

Työntekijän ammatillisessa osaamisessa on olennaisena asiana ymmärtää ihmisen mahdollisuus kehitykseen siinä yhteiskunnallisessa todellisuudessa jossa hän parhaillaan elämäänsä elää. Ihminen tarvitsee selviytyäkseen tukea ja mahdollisuutta osallistua toimintaan. Toimintaa taas säätelevät erilaiset ohjeistukset, lait ja asetukset riippuen virastosta. Pahimmillaan puhutaan enemmän kontrollista kuin tuesta. Viranomaisilta vaaditaan taitoa ymmärtää asiakkaan elämän todellisuutta, tunteita ja odotuksia, mitä hänelle eri tahoilta asetetaan. (Krok 2008,168).

3 TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTOSSA TEHTÄVÄ TYÖ

3.1 TE-toimiston työnhakijapalvelut ja Kotkan toimiston esittely

Työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) tehtävänä on palvella kaikkia työnhakija asiakkaita, joita ovat työssä olevat, työttömät ja työelämään tulossa olevat työnhakijat. TE-toimisto palvelee omatoimisia työnhakijoita myös verkkopalveluilla. Työvoiman palvelukeskukset ovat työ- ja elinkeinohallinnon, kuntien ja Kelan yhteisiä palvelupisteitä. Palvelukeskuksien tarkoituksena on palvella henkilöitä, joiden työllistyminen on erilaisista syistä johtuen pitkittynyt tai vaikeutunut. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010.)

Kotkan työ- ja elinkeinotoimisto koostuu kahdesta toimipaikasta, jotka sijaitsevat Kotkassa ja Haminassa. Molemmissa toimipaikoissa toimii myös Kotkan-Haminan seudun työvoiman palvelukeskus Väylä. Lähtökohtana toimistomme toiminnassa on, että se on paras työmarkkinoiden asiantuntija, johtava työ- ja elinkeinopolitiikan vaikuttaja sekä haluttu yhteistyökumppani. Toimintaympäristömme koostuu Kotka-Haminan seudun kunnista, joita ovat Kotka, Hamina, Pyhtää, Virolahti ja Miehikkälä. Väestörekisteritietojen mukaan tällä alueella asui vuoden 2009 lopussa 87.223 asukasta. Alueemme kuuluu Kymenlaaksoon ja sijaitsee reilun tunnin ajomatkan päässä pääkaupunkiseudulta. Sijaintimme on lähellä itärajaa ja Pietarin talousalue vaikuttaa alueeseemme. (Kotkan työ- ja elinkeinotoimiston henkilöstösuunnitelma 2010.)

Työttömien määrä Kotka-Haminan seudulla vuoden 2009 loppupuolella oli 6031 henkilöä ja avoimien työpaikkojen määrä samaan aikaan oli 209 kappaletta. Vertaavana lukuina heinäkuussa 2010 oli 5744 työtöntä työnhakijaa ja 425 avointa työpaikkaa. (Kaakkois-Suomen työllisyyskatsaus 2010; Henkilöstösuunnitelma 2010.)

Henkilöstöä toimistossamme oli 1.1.2010 vakituisissa viroissa 52 henkilöä ja työllisyysvaroin palkattuja työsuunnittelijoita 9 henkilöä. Keski-ikä toimistossamme on 49,9 vuotta. Henkilöstön vakituisella väellä kolmella on keskiasteen koulutus, 35 henkilöllä alin korkea-aste ja 14 alempi ja ylempi korkeakouluaste. (Henkilöstösuunnitelma 2010.)

3.2 Rakenteellinen työttömyys Kotkan seudulla

Rakenteellinen työttömyys on ymmärrettävissä työttömyydeksi, joka ei vähene vaikka vallitseisi työvoimapula. Syiksi rakenteelliseen työttömyyteen voidaan keskeisempänä asiana nähdä esimerkiksi se, ettei työttömien ammattitaito vastaa työelämässä tarvittavia taitoja. Syitä on etsitty myös verotuksesta, tulonsiirrosta tai työttömyysturvasta, joka tarkoittaisi ettei yksittäisen ihmisen ole kannattavaa ottaa vastaan tarjottua työtä, nämä ovat kuitenkin yksittäisiä tapauksia. (Tilastokeskus 2010.)

Alueemme elinkeinorakenteessa on tapahtunut ja tapahtuu muutoksia. Rakennemuutoksista suurin on paperiteollisuudesta liikkeelle lähtenyt työpaikkojen vähentyminen. Tämä tarkoittaa alueellamme elinkeinorakenteen muuttumista. Rakenteellinen työttömyys tarkoittaa tulevaisuudessa, 10–15 vuoden aikana suurta haastetta työvoiman ikääntymisen, joka kolmas työikäinen on yli 50-vuotias, työvoiman kysynnän ja tarjonnan lisäksi. Työmarkkinoilta tulee poistumaan pahimmillaan 70 % enemmän kuin tulevat ikäluokat tulevat olemaan. (Henkilöstösuunnitelma 2010.) Työmarkkinoilla tapahtuvista muutoksista johtuen aloittavien yrittäjien palveluita starttirahan ja yrittäjyyskoulutuksen muodossa markkinoidaan yhä enemmän. (Henkilöasiakkuusstrategia, 2010.)

3.3 Muutosturvan toimintamalli irtisanotuille henkilöille

Muutosturvan toimintamalli on otettu käyttöön 2005 ja sitä on laajennettu vuonna 2009. Toimintamalli sisältää irtisanotulle henkilölle palkallista vapaata, jonka aikana voi etsiä uutta työtä. Työllistymistymistä edistävien palveluiden ajalta esimerkiksi työkokeilu, työelämävalmennus, omaehtoinen koulutus) voi saada työttömyysetuuden korotettuna, sen edellytyksenä on työllistymissuunnitelman laatiminen. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010.)

Muutosturvan toimintamallin piiriin kuuluvat työnhakijoiksi rekisteröityneet työnhakijat, jotka on irtisanottu tuotannollisista ja taloudellisista syistä ja joilla on vähintään kolmen vuoden työhistoria. Muutosturvan piiriin kuuluvat myös lomautettuna 180 päivää olleet tai määräaikaista työsuhdetta tehneet työnhakijat, joilla työkokemusta on saman tai eri työnantajan palveluksessa viisi vuotta viimeksi kuluneen seitsemän vuoden aikana (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010.)

Muutosturvalaisen työllistymissuunnitelman tarkoituksena on parantaa työllistymismahdollisuuksia esimerkiksi koulutuksen ja työkokeilun kautta. Näiden toimenpiteiden aikana on mahdollista saada korotettua työttömyysetuutta, mutta se edellyttää toimenpiteistä sopimista henkilökohtaisessa työllistymissuunnitelmassa. Muutosturvalaista tuetaan myös liikkuvuusavustuksin matkakustannuksia korvaamalla, mikäli hakeutuu työhön työmarkkina-alueen ulkopuolelle. Samoin korvataan muuttokustannuksia, mikäli työnhakija on saanut työssäkäyntialueensa ulkopuolelta vähintään 18 tuntia viikossa olevan työn, jonka kesto on 6 kuukautta. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010.)

Muutosturva on siis luotu nopean työllistymisen malliksi. Ihmiset, jotka joutuvat työttömiksi tai ovat joutuneet työttömyysuhan alaisiksi rakenteellisesta työttömyydestä johtuen, työllistyvät yleensä nopeasti. Muutosturvan piiriin kuuluvat ihmiset suhtautuvat myös koulutukseen myönteisesti, joten tulevaisuudessa olisi syytä laajentaa muutosturva koskemaan yhä aikaisemmassa vaiheessa koskemaan työttömäksi jääviä ihmisiä. Ikääntyvien työntekijöiden kohdalla on huomattu se asia, etteivät he enää työllisty helposti uusiin työpaikkoihin, joten työpaikkojen pysyvyyteen olisi syytä panostaa yhä enemmän. (Työvoima 2025, 283–284.)

3.4 TE-toimiston henkilöasiakassegmentointi ja palveluiden kohdentaminen

Te-toimiston asiakaskunnan määrittelyä on täsmennetty asiakassegmentoinnin myötä. Asiakas on henkilö, joka tarvitsee tietoa, tukea tai osaamisen parantamista työmarkkinoiden siirtymävaiheessa. Asiakkuus katsotaan alkavaksi vuorovaikutussuhteesta, kahden ihmisen kohtaamisesta, jotka molemmat tavoittelevat hyötyä. TE-toimiston kohdalla työntekijä on kahdessa roolissa palvelen henkilö- kuin yritysasiakastakin. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010.)

TE-toimistoissa on vuosina 2009–2010 käynnistetty asiakassegmentointi, jonka tarkoituksena on tuottaa ja kehittää palveluita niin, että palveluvalikoima ja palvelumalli palvelisivat asiakkaiden tarpeita mahdollisimman hyvin. Segmentoinnin tavoitteena on myös kohdentaa resurssit siten, että yritys- ja henkilöasiakkaiden tarpeet ja tavoitteet tulisivat huomioituiksi. Segmentoinnilla pyritään auttamaan palvelua ”kaikille kaikkea” ajattelusta enemmän palvelutarvelähtöiseksi ajatte-

luksi, jossa asiakas liikkuu sujuvasti asiakassegmentistä toiseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010.)

Asiakassegmentoinnissa suoraan työmarkkinoille suuntaavia ovat työpaikan vaihtajat, työstä työhön, opinnoista työhön tai työmarkkinoille palaavat. Ammattitaitoaan täydentävät ja kehittävät asiakkaat ovat niitä, joilla on ammatillista osaamista, mutta se ei ole riittävää työmarkkinoihin nähden. Työmarkkinoille kuntoutujat ovat asiakkaita, joihin eivät ihan työvoimapalveluiden tarjoamat palvelut ihan riitä vaan niiden lisäksi tarvitaan monisektorista palvelua. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010.)

Työ- ja elinkeinoministeriö ohjeistaa TE-toimistoja kirjeessään siten, että lähivuosina TE-toimiston henkilökohtaiseen palveluun käytettävät henkilöstöresurssit vähenevät yhä edelleen, joten erilaiset palvelukanavat tulee hyödyntää yhä tarkemmin. Palvelukanavilla tarkoitetaan kasvokkain tapahtuvaa palvelua, CC-palvelua (puhelinpalvelua) ja verkkopalvelua. Puhelinpalvelun ja verkkopalvelun katsotaan tarjoavan yhä enemmän korvaavia vaihtoehtoja sille, että kasvokkain tapahtuva palvelua voidaan vähentää. TE-toimistolle lähetetyssä ohjeistuksessa korostuu se, että mitä lähempänä työmarkkinoita asiakas on, sitä enemmän ohjataan häntä käyttämään CC-palvelua ja verkkopalvelua. Ja mitä etäämpänä asiakas on työmarkkinoista, niin sitä enemmän korostetaan kasvokkain tapahtuvaa palvelua. (Työ- ja elinkeinoministeriön kirje 2010.)

Kotkan TE-toimiston johtaja (Saarinen 2010) pitämän koko toimiston aamutunnin mukaan toimistojen toimintatapoja on muutettava, koska resurssit niukkenevat tulevaisuudessa entisestään. Valtion tuottavuusohjelma jatkuu edelleen ja tämänhetkisen toimintamenojen jakoperusteen mukaisesti esimerkiksi Uusimaa tulee hyötymään työ- ja elinkeinoministeriön rahanjaosta, koska kuormituslukuina siinä ovat työttömien määrä ja avoimina olevat työpaikat. Kaakkois-Suomi kärsii tappion näiden perusteiden myötä, koska avoimien työpaikkojen määrä on suhteellisen vähäinen ja vaihteleva ja työttömien määrä suhteellisesti alempi kuin Uudenmaan alueella. Kaakkois-Suomen TE-toimistot ovat jättäneet oman vastineensa ministeriölle rahajaon perusteena olevista tekijöistä. (Saarinen 2010)

Johtajan mukaan virta yli kolmen kuukauden työttömyyteen on toimistossamme huolestuttavan korkea ja tälle asialle on ehdottomasti tehtävä jotain. Tarkensin myöhemmin lisäkysymyksellä sen, että näkykö vahvassa alkupalvelun heikkoudessa se, ettei työnhakukeskusta ole enää toimistossamme ja näin asia voitiin todeta. Alkupalvelun suhteen Kotkan TE-toimisto kehittää tulevaisuudessa uudenlaista toimintamallia, ettei uusien työnhakijoiden työttömyys pitkittyisi vaan työnhakijat ohjautuisivat tilanteessaan eteenpäin jo työttömyyden alkuvaiheessa. (Saarinen 2010)

3.5 Yhteistyö terveydenhuollon kanssa

Työttömien terveystalvaeluita on pyritty viime vuosina kehittämään yhteistyössä kuntien, TE-hallinnon ja sosiaalitoimen kanssa. Työttömien terveystalvaeluita on kehitetty valtioneosuusrahoituksin sekä hankerahoituksin. Suomen terveystalvaelitikan tavoitteena on ollut jo pitkään terveystalvaelojen kaventaminen, johon on laadittu toimintaohjelma vuosille 2008–2011. Erinäiset tutkimustulokset ovat osoittaneet sen, että työttömät voivat huonommin ja ovat sairaampia kuin työssä olevat henkilöt ja työttömyydellä on terveystalvaelä heikentävä vaikutus sekä huono terveystalvaelu vaikeuttaa työn saantia. (Saikku 2010, 5-8.)

Kotkan kaupunki sekä terveystalvaeln ja hyvinvoinnin laitos THL rahoittavat TERTTU hanketta, jonka toteuttajana on Kotkan kaupungin työllisyysyksikkö. Hankkeen tarkoituksena on työnhakijoiden terveystalvaeln ja työelämään tukeminen. Hanketyöntekijöinä ovat terveystalvaelnhoitaja ja fysioterapeutti. Terveystalvaelnhoitaja tekee terveystalvaelntilan peruskartoituksen, laatii suunnitelman tarvittavista jatkotoimenpiteistä, toimii kaupungin palkkatyöllistettyjen työterveystalvaelnhoitajana ja tekee eläkemahdollisuuksien selvittelyjä. Fysioterapeutti tekee tuki- ja liikuntaelinten toimintakyselytalon ja laatii suunnitelman yksilöllisestä tai ryhmäohjauksesta ja seurannasta yhdessä asiakkaan kanssa.(Kotkan kaupunki 2010.) Haminassa terveystalvaelnhoitajatalvaeln palvelu toimii Kotka-Haminan työvoiman palvelukeskuksen kautta.

3.6 Sosionomin paikka TE-toimistossa?

TE-toimistossa tehtävä työ ja tämän päivän ajan puute asiakastyössä tarkoittavat hyvin pitkälle sitä, että työnhakija vastaa itse omista asioistaan jo heti palvelun alkuvaiheessa, kenties tämä asettaa myös uudenlaisen osaamisen tarpeita työntekijöille. Sosionomit koulutetaan muutostyöhön, jolloin asiakasta pyritään auttamaan ja tukemaan hänen tilanteessaan joko ennaltatehkäisevästi tai tilannetta korjaavasti. Työn olennaisin osa on sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen. Sosiaalinen toimintakyky on vuorovaikutusta läheisten ihmisten kanssa, yhteiskunnan asioiden seuraamista ja osallistumista omien velvollisuuksien ja oikeuksien kautta, mahdollisuutta osallistua, mutta yhä enemmän asiakkaan osallistamista toimintaan. Asiakkaan osallistamisessa tavoitteena on vaikuttaminen vallitseviin olosuhteisiin niin paljon kuin se on mahdollista ja asiakkaan tukeminen esimerkiksi työttömyyden kohdatessa. Tässä tilanteessa voidaan ajatella asiakkaan yksilöllisyyden, yhteisöllisyyden ja yhteiskunnallisuuden käyvän käsi kädessä kokonaisuudessaan. (Mäkinen ym. 2009, 100-101.)

Pitkissä asiakassuhteissa on vaarana juuttua asiakkaan menneisyyden traumoihin liian pitkäksi ajaksi, jolloin voi upota samaan suohon asiakkaan kanssa. Suurta ammatillisuutta on nähdä toivo asiakkaan elämäntilanteessa ja välittää hänelle se näkemys ja mahdollisuudet. Jos ammattilainen ei kykene näkemään asiakkaan tilanteessa toivon näkökulmaa, niin se ei tarkoita sitä, ettei toivoa olisi olemassa. Täytyy muistaa arkistä työtä tehdessä se näkökulma, että ihminen sisältää aina enemmän mahdollisuuksia, kuin työntekijä kykenee tilanteessa näkemään, siksi toivon näkökulman välittäminen on äärimmäisen tärkeää. Ihminen, joka on valmis ottamaan vastuun omasta elämästään, on valmis lähtemään muutoksen tielle ja kääntämään menneisyyden tappiot voitokseen. Silloin ymmärtää sen, että kaikenlaiset päivät kuuluvat elämään. (Hämäläinen 2005, 212-213.)

4 IRTISANOUTUMISESTA SELVIYTYMINEN

4.1 Irtisanoutuminen akuuttina kriisinä

Soili Poijula ja Riitta Ahonen (2007) ovat tutkineet, mitä tapahtuu irtisanotuille ihmisille ja yllättävää kyllä he kohtaavat usein vaatimuksia myötätunnon sijaan. Työpaikka ja pysyvä työpaikka on ihmiselle tärkeää, mutta uutisoinnissa irtisanottuja kuvataan pelkkinä lukuina ja tuotantokustannuksina. Ihmisten onnettomuuteen on todettu vaikuttavan eniten avioero, työttömyys ja terveyden menetys, kun taas onnellisuutta lisäävät perhe, taloudellinen tilanne, yhteisöllisyys, vapaus ja arvot. Heidän näkemyksen mukaan työttömyydestä selviytyminen täyttää akuutin kriisin merkit. Menetys on se, minkä irtisanottu kokee kaikista voimakkaimpana tunteena menettäessään työpaikan. Silloin joutuu luopumaan sosiaalisista suhteista, sosiaalisesta kuulumisesta työyhteisöön, johon saa olla osallisena omalla panoksellaan. Surun ja luopumistyön kautta alkaa nousta toivo paremmasta huomisesta. Aina tilanne ei etene niin vaan edessä saattaa olla epätoivon tilaan antautuminen, jolloin on haavoittuvainen ja jopa altis sairastumaan fyysisestikin johonkin sairauteen. Irtisanomistilanteesta toipuminen voi kestää kauan, jopa vuosia, mutta se pakottaa ihmisen kohtamaan surun ja luopumisen. Elämässä käy vain joskus niin, että kohdattavana ei ole vain yksi ongelma tai siitä selviytyminen vaan ongelmia on kasautunut. Siinä vaiheessa esille nousee se, miten on selviytynyt aikaisemmista kriiseistä ja ongelmista. Mikäli nämä aikaisemmat kriisit on läpikäyty ja niistä selvitty niin ne auttavat selviytymään irtisanomisestakin, mutta taas jos ongelmia on kasautunut liiaksi ja voimavaroja ei ole riittävästi, edessä voi olla heikommat selviytymismahdollisuudet. (Poijula & Ahonen 2007, 62-64.)

Suuret elämänmuutokset voivat aiheuttaa myös masennuksen. Irtisanominen voi aiheuttaa ihmiselle myös niin suuren menetyksen, että voidaan puhua trauman kaltaisesta kokemuksesta. Silloin ihmisessä käynnistyy taistelun ja pakenemisen kaltainen selviytymismalli, jolla on ihan fyysisiä oireita, kuten verenpaineen nousu, stressihormonien nousu, uhkaava puhe, puolustautuminen ja hyökkääminen, aggressio. Trauma voi synnyttää sen, että tulevaisuuden ajattelu estyy. Toisaalta taas voi olla ylivireisyyttä ja ärtyisyyttä, joka johtuu siitä, että tapahtunutta yrittää painaa jonnekin taka-alalle. Tässä vaiheessa on kohtuutonta vaatia ihmistä hakemaan aktiivisesti uutta työtä. (Poijula & Ahonen 2007, 62-67.)

Irtisanotut ammatti-ihmiset, jotka ovat tottuneet pitkässä työsuhteessa keskittymään työntekoon, ovat yllättäen kilpailutilanteessa, jossa oma osaaminen pääsi valjastaa myyntikuntoon. Oman osaamisen tunnistaminen on ensiarvoisen tärkeää. On hyvä osata tuoda oma osaaminen esille koulutusta ja työkokemusta sekä työpaikkakoulutusta myöten, koska se kuvastaa myös kokonaisuutena elämänhallinnan kykyä. Kannattaa siis käsitellä omat tunteet ja lähteä työnhakuun siinä vaiheessa, kun itse haluaa saada työtä eikä siten, että työnhakua ohjaavat ulkoapäin tulevat paineet ja odotukset. (Pojjula 2008, 45-47.)

4.2 Työttömyydestä selviäminen sosiaalipedagogisin keinoin

Sosiaalipedagogisin keinoin pyritään vaikuttamaan siihen, ettei tapahtuisi syrjäytymistä, joka useimmiten kohdentuu perusturvattomiin ihmisiin. Työttömyys on eräs suuri turvattomuuden aiheuttaja, koska se vaikuttaa suoraan toimeentuloon. Työttömyystilanteessa sosiaalipedagoginen työote tarkoittaa sitä, että siinä pyritään ymmärtämään ihmistä hänen oman elämänsä kautta. Jokaisen kokemus työttömyydestä on erilainen. Työttömyys voi ahdistaa, pelottaa, herättää avuttomuutta ja sen kanssa vuorottelevat myös hyvinvoinnin osatekijät. Näiden pelkojen ja hyvien asioiden dialogisessa vuorovaikutuksessa nousee esille uudenlainen ymmärrys omasta tilanteesta, tämä on osa selviytymisen prosessia. Vähitellen käy niin, että kokemuksen kautta opittu tieto muuttuu toiminnaksi ja selviytymiseksi. (Väisänen 2010, 7-12.)

Sosiaalipedagogiikassa ajatellaan myös niin, että elinikäinen oppiminen ja kouluttautuminen ovat tärkeitä, ne voivat tapahtua ihmisillä eri elämänsä aikana ja oppiminen voi olla hyvin suunniteltua tai satunnaista, mutta se on voimavara työttömyyden kohdatessa. Sosiaalipedagoginen lähestymistapa on myös nostanut esille sen, että onko tarpeellistakaan kaikkien väestöryhmien osallisuutta yhteiskunnalliseen kasvatukseen lisätä, ihminen nähdään sosiaalipedagogiikan kautta kehittyvänä ja järjellisenä olentona, joka toimii niissä puitteissa, mitkä sillä hetkellä häntä ympäröivät. Kehittymismandollisuudet tulevat siitä yhteiskunnallisesta todellisuudesta, jossa hän elää. Selviytymisen tukeminen nousee sitä kautta, miten ihminen osallistetaan oman elämänsä suunnitteluun, pyrkimyksenä on siis elämänhallinnan lisääminen ja sitä kautta yhteiskuntaan osallistaminen. Sosiaalipe-

dagagogiikan tavoitteena on saada aikaan ihmiselle sellaisia valmiuksia, että hän voi ottaa vastuuta omasta elämästään ja auttamaan itse itseään niin, että hänellä on voimavaroja omien ongelmien ratkaisujen löytämiseen. Ihminen tarvitsee uutta tietoa tilanteensa muuttamiseen, joten ohjaustyö ihan toiminnan ohjauksen tasolla on tärkeää. Yhteiskunta on muuttunut tietoyhteiskunnaksi ja siinä suhteessa ihmiset ovat nyt hyvin eriarvoisessa asemassa. On ihmisiä, jotka kykenevät hankkimaan tietoa hyvin moderneja tiedonhakukanavia pitkin, mutta aina tulee olemaan myös ihmisiä, jotka eivät tähän kykene, joten sosiaalipedagogiikan kautta kyetään tasoittamaan tätä eriarvoisuutta sekä konkreettisesti auttamaan siinä apua tarvitsevia. (Väisänen 2000, 14-16.)

4.3 Ymmärryksen kautta vastausten ja omien vahvuuksien etsiminen

Poijulan (2008) mukaan ihmiset haluavat uskoa parempaan tulevaisuuteen. Toivo on se, joka luotaa kohti valoa. Merkitys on tärkeää siinä, että haetaan ymmärrystä tapahtuneelle, syytä sille, miksi kävi niin kuin kävi. Nykyisyyden ja tulevaisuuden pohtiminen on tärkeää. Sitkeys ei ole mikään syntymälahja vaan elämänkoettelemukset kasvattavat sitä, sekä se, mitä tukea saamme lähimmäisiltämme silloin, kun sitä eniten tarvitsemme. On tärkeää tiedostaa myös omat vahvuudet, jotka kantavat vaikeina aikoina. Myös hyvät ihmissuhteet antavat tukea vaikeaan tilanteeseensa. (Poijula 2008, 48-53.)

Väisänen (2007) mukaan myös sosiaalipedagogisessa ajattelussa on vahvasti esillä näkemys siitä, että jokainen on ihmisenä arvokas, yksilönä ainutlaatuinen ja kunnioitusta herättävä. Näkemyksen mukaan huomiota tulisi kiinnittää toisen ihmisen arvostamiseen ja hänen omanarvontunnon vahvistamiseen. Ihmisen tilanteessa huomio tulisi kiinnittää sellaisiin positiivisiin tekijöihin, että negatiivisuuden kierre saataisiin korvattua elämänhallintaa lisäävillä tekijöillä. Työntekijän tehtävänä on auttaa asiakasta näkemään omat vahvuudet ja kehittymismahdollisuudet työntekijöiden tarjoamien valmiiden ratkaisujen sijaan (Väisänen 2007, 171-173, 181.)

4.4 Aikaisempia aiheeseen liittyviä tutkimuksia

Työ- ja elinkeinoministeriöllä on omaa tutkimus- ja kehittämistoimintaa sekä työhallinnolla on oma oppimis- ja kehittämiskeskus Salmia, jonka järjestämiin koulutuksiin voi hakeutua valtakunnallisesti omien kehittämistarpeiden mukaisesti. Työvoima 2025, täystyöllisyys, korkea tuottavuus ja hyvät työpaikat hyvinvoinnin perustana työikäisen väestön vähentyessä, on työpoliittinen tutkimus, jossa työryhmän tehtävänä on ollut laatia arviot työvoiman kysynnän ja tarjonnan kehityksestä keskipitkällä (noin viisi vuotta) ja pitkällä aikavälillä (15–20 vuotta). Tämän tarkoituksena on toimia pohjana Suomen työpolitiikan strategialle. Tämä on tärkeä teos siinä mielessä, että se on työ- ja elinkeinoministeriön ja keskeisimpien työmarkkinoilla vaikuttavien tahojen visio tulevaisuuden työvoiman tarpeesta, työntekijöiden osaamis- ja kehittämistarpeista ja ylipäätään työmarkkinoiden kehittämisestä pitkällä aikavälillä.

Antti Kasvio ja Timo Räikkönen (2010) ovat tutkineet työelämän muutoksia. Lähtökohta tutkimukselle on se, että työelämä on muuttumassa nopein kääntein ja kokonaisvaltaisemmin ja erityisesti kansainvälistyminen ja ympäristömuutokset ovat suuria tekijöitä. Kasvion näkökulmaksi ja kiinnostuksen kohteeksi on noussut ennenkaikkea se, missä toimintaympäristössä ja olosuhteissa tulevaisuuden työntekijä toimii.

Anna-Liisa Lämsä (2009) tarkasteli väitöskirjassaan lasten ja nuorten syrjäytymistä sosiaalihuollon asiakirjojen valossa. Hän toteaa, että elämäntilanteita määrittävät yleensä epävakaa työmarkkina-asema ja taloudellisten resurssien vähäisyys. Elämänhallinta ja syrjäytyminen kohtaavat helposti nuoria, jotka jäävät ilman sosiaalisten verkostojen tukea, tämä on yhtä lailla syrjäyttävää kuin työmarkkinoiden ulkopuolelle jääminen.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus sekä tutkimustehtävät

Tutkimuksen tarkoituksena on tuoda esille irtisanottujen asiakkaiden tuntemuksia siitä, mitä työttömyys heidän elämässään aiheuttaa ja mihin se vaikuttaa sekä mitä odotuksia heillä on työ- ja elinkeinotoimiston toiminnalle

Tutkimusongelmani ovat seuraavat:

1. Mitä vaikutuksia irtisanomisella ja työpaikan menetyksellä on irtisanotun elämään?
2. Minkälaisia odotuksia ja toiveita irtisanotut ja oman elämän suunnittelun kanssa painiskelevat ihmiset asettavat TE-toimiston palveluille ja mitä palveluissa on syytä huomoida?

5.2 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu

Tutkimusaineiston keräsin teemahaastattelun avulla, josta voidaan käyttää nimitystä puolistrukturoitu haastattelu. Tämä haastattelumuoto soveltuu hyvin tilanteeseen, jossa käsitellään ihmisen elämän kuuluvien asioita tai arkojakin aihepiirejä. Haastattelumuoto antaa mahdollisuuden myös vuorovaikutukseen haastateltavan kanssa sekä mahdollistaa keskustelun ennalta päätetyistä teemoista. Puolistrukturoitu haastattelu antaa mahdollisuuden esittää kysymyksiä myös eri järjestyksessä kuin strukturoidussa haastattelussa edetään. Tutkittavien tulkinnat ja heidän itsensä antamat merkitykset asioille pääsevät hyvin esille. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34-47; Metsämuuronen 2001, 38-43.) Puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltavilla on mahdollisuus kertoa omin sanoin tilanteestaan. (Eskola & Suoranta 1998, 87).

5.3 Käytännön toteutus

Haastateltaviksi valikoituivat työnhakijat, jotka olivat irtisanottuja tuotannollisista ja taloudellisista syistä ja jotka asioivat Kotkan ja Haminan TE-toimistossa päivystyskäynnillä. Haastattelu toteutettiin normaalin työn ja asiakastapaamisen ohessa kuitenkin niin, ettei se rasittanut muita työntekijöitä tai etenkin päivystyskäynnille odottavia työnhakijoita. Haastateltavat työnhakijat saivat itse päättää, täyttävätkö he kyselylomakkeen itse vai kirjaanko heidän vastauksensa haastattelun lomassa. Kaikki vastaajat halusivat täyttää haastattelulomakkeen itse ja joihinkin kohtiin tein tarkentavia kysymyksiä tai havaintoja, jotka kirjasin haastattelutilanteessa tyhjään kyselylomakkeeseen liitettäväksi lisätiedoksi hakijan täyttämään kyselylomakkeeseen.

Kvalitatiivisen tutkimuksen vahvuutena on sen kokonaisvaltaisuus ja mahdollisuus tehdä havaintoja haastattelun aikana. Tutkija ei itse asiassa etukäteen voi tietää, mitkä asiat aineistosta tulevat nousemaan tärkeiksi asioiksi ja tutkimuksen edetessä tutkimussuunnitelma muotoutuu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2000, 155.) Tämä tutkimus on kvalitatiivinen vaikka tässä tutkimuksessa on kvantitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Olen päätenyt kvalitatiiviseen tutkimukseen siitä syystä, että tutkittava ilmiö tulee paremmin esille laadullisen tutkimuksen kautta, tutkittavien omana kertomana. Voi olla niin, että määrälliseen tutkimukseen aineisto ei ole mielestäni riittävä.

Haastatteluun varattu tila oli oma työhuoneeni. Haastattelu alkoi normaalilla esittäytymisellä ja työhön tarvittavien tietojen kysymisellä sekä tietojen kirjaamisella Ura-työohjelmaan. Työhön liittyvien työvaiheiden jälkeen kerroin haastateltaville henkilöille omasta opiskelustani ja kysyin heidän halukkuuttaan osallistua opin- näytetyöhöni liittyvään kyselytutkimukseen. Mahdollisia haastateltavia asiakastapauksia olisi ollut valtavat määrät, mutta työajan käyttäminen ilman, että se olisi kuormittanut työnhakijoita, jotka odottivat vuoroaan päästä virkailijalle tai työtovereitani, jotka päivystysluonteisesti hoitivat työtään, olisi ollut kohtuutonta. Aineistoa keräsin loppusyksystä 2009 ja alkutalvesta 2010 silloin, kun työtilanne sen salli. Haastateltavat työnhakijat halusivat hyvin mielellään kertoa omia kokemuksiaan irtisanomistilanteesta sekä sen vaikutuksista heidän elämäänsä. Haastatteluun liittyen kerroin, että minulla on opinnäytetyöhöni liittyvä tutkimuslupa sekä

vaitiolovelvollisuus heitä koskevissa asioissa ja ettei heidän henkilöllisyytensä paljastu millään tavoin, kyselylomakkeessa ei kysytty henkilötietoja.

5.4 Aineiston analyysi tutkimuksessa

Aineiston analyysiin on otettu ne teema-alueen kysymykset, jotka liittyvät asetettuihin tutkimuskysymyksiin, kaikkia kysymyksiä ei ole käsitelty. Analysoinnissa on pyritty kiinnittämään huomiota teoreettisen viitekehyksen ja tutkimusongelman kannalta olennaisiin asioihin. Teemoittelu vaatii teorian ja aineiston vuoropuhelua. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 171–173, Eskola & Suoranta 1998, 152–153, 175–176).

Teemahaastattelun runkona oli kyselylomake, jossa kysyttiin taustakysymyksenä haastateltavien ikä, työttömyyden kesto, työttömyyden aiheuttaja sekä tuliko työttömyys täydellisenä yllätyksenä elämään sekä mikä on työn merkitys toimeentulon lisäksi. Seuraavaksi lomakkeessa kartoitettiin työttömyyden erilaisia vaikutuksia tunteisiin, ihmissuhteisiin, huoliin tai vaikkapa harrastuksiin. Viimeisessä osiossa tarkastellaan irtisanottujen odotuksia ja toiveita TE-toimistolle, työntekijöille sekä mihin asioihin olisi syytä kiinnittää huomiota palveluissa ja minkälaisena työnhakijat näkevät tulevaisuutensa.

5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Opinnäytetyöni sai alkunsa työskennellessäni TE-toimiston työnhakukeskuksessa, jonka arkipäivää oli vuonna 2009 irtisanottujen työnhakijoiden kohtaaminen. Koen, että tutkijana oma ammatillinen osaamiseni sosiaalialalta on antanut syvyyttä asiakkaiden kohtaamiseen, aitoon vuorovaikutukseen ja tätä kautta luottamuksen saavuttamiseen. Toisaalta TE-toimiston virkailijan roolini eri lakien ja asetusten takaa kävivät välillä käden vääntöä siitä, mikä on oikeanlainen ja oikea-aikainen palvelu ja kohtaaminen irtisanottujen ihmisten kanssa arkisen työkiireen keskellä.

Tutkijan oma sosiaali-alan ammatillinen tausta on voinut vaikuttaa tutkimuksen teossa myös siten, että keskustelu ohjautuu ihmisen kohtaamiseen ja mahdollisemman laajaan tilanteen kartoittamiseen asiakastilanteessa. Irtisanottujen työnhakijoiden kohdalla keskustelu kulkee koko elämänpiirin alueella, koska työn menettäminen on usealle ihmisistä eräs elämän suurimpia onnettomuuden tai muutoksen aiheuttajia.

Opinnäytetyöni rehabiliteettia eli luotettavuutta kuvaavat parhaiten mielestäni se, että haastateltavien kommentoinnit toistuvat samankaltaisina, joten koin riittäväksi haastateltavien määräksi sen, mikä aineistossani on olemassa. (Hirsjärvi yms. 2005, 246–217.) Toinen opinnäytetyöni luotettavuutta kuvaava asia on se, että irtisanottujen ihmisten omin sanoin kirjoitetut suorat kommentoinnit ovat sanatarkasti ilmaistu tutkimuksessa.

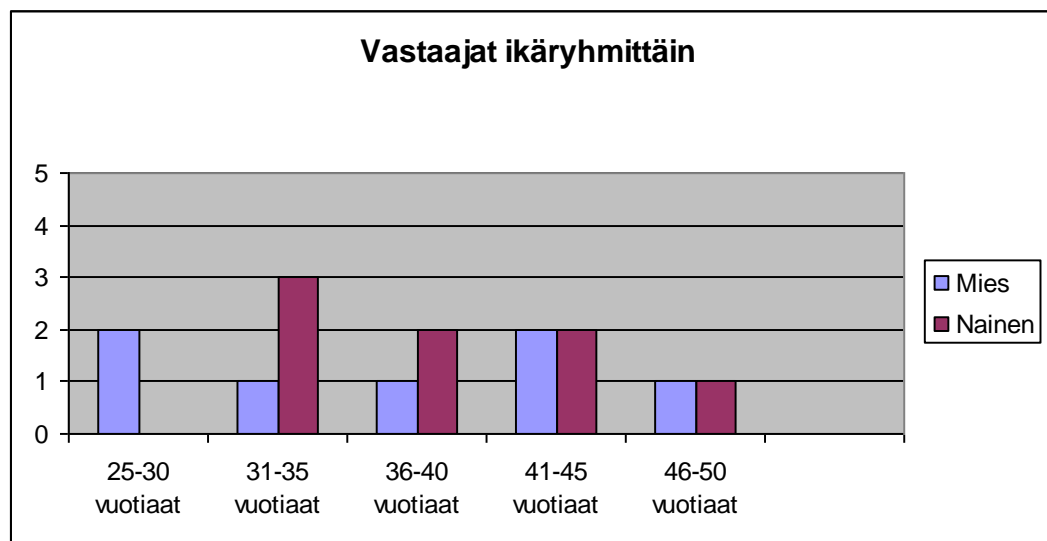
Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä mahdollisti luonnollisen vuorovaikutuksen, jossa oli mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä, jotka olivat tärkeitä saada tutkimukseen mukaan. Haastateltavat valikoituvat sopivan työtilanteen mahdollistaessa haastattelun, joten hyvin erilaisia persoonia esiintyy tutkimuksessa. Tällaisessa tilanteessa esille nousevat hyvät vuorovaikutus- ja esiintymistaidot, tilanteesta tuli luoda mahdollisimman luonteva, että haastateltava saattoi vapaasti ilmaista itseään.

6 AINEISTON TULOKSET: IRTISANOMISEN VAIKUTUKSIA TYÖNHAKIJOIDEN KUVAAMANA

Tässä opinnäytetyössä on kaksi tutkimuskysymystä, jotka jakautuvat siten, että kappale 6.1 vastaa ensimmäiseen tutkimuskysymykseen keskittyen työnhakijan henkilökohtaiseen tilanteeseen. Kappale 6.2 keskittyy toiseen tutkimuskysymykseen, jossa keskitytään TE-toimiston palveluihin.

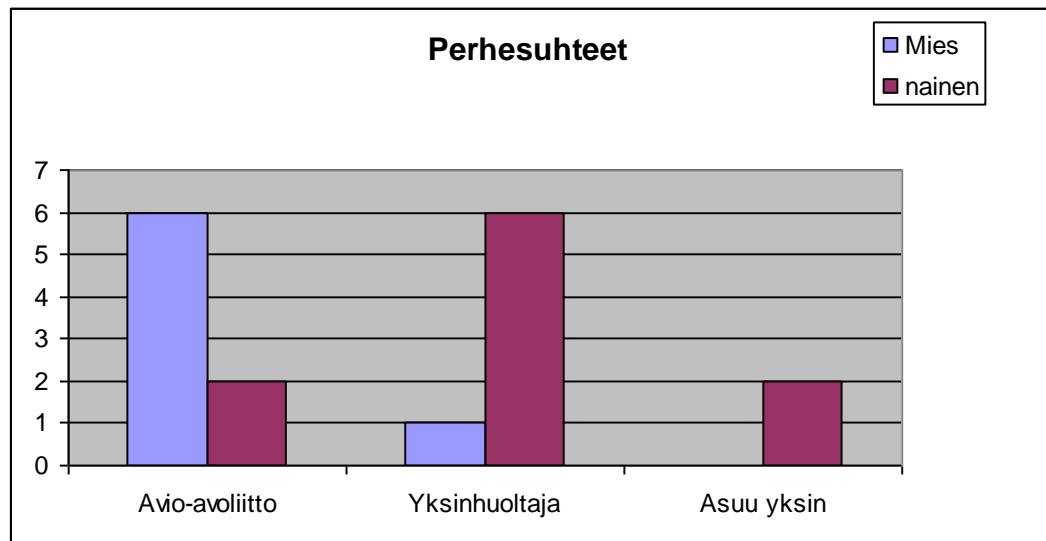
6.1 Työttömyyden erilaisia vaikutuksia irtisanotun elämässä

Kyselylomakkeeseen vastaajia oli kaiken kaikkiaan 15 henkilöä, joista kahdeksan oli naista ja seitsemän miestä. Kaikkia vastaajia yhdistävä tekijä oli se, että he olivat irtisanottuja tuotannollisista ja taloudellisista syistä tai määräaikaisen työn päättymisestä johtuen, yhden kohdalla kyseessä oli lomautus. He kaikki olivat oikeutettuja muutosturvan toimintaohjelmaan.



Kuvio 1. Vastaajat ikäryhmittäin

Vastaajista kuusi oli yksinhuoltajaäitiä. Yksi miehistä asui lapsensa kanssa. Naisista kaksi ja miehistä kuusi asui avo- tai avioliitossa.



Kuvio 2. Perhesuhteet

Naisista neljä oli ollut työttömänä alle kuukauden, kaksi naista oli ollut työttömänä 1-3 kuukautta, yksi 3-6 kuukautta ja yksi vuoden tai yli vuoden. Miehistä vastaavasti työttömänä olit ollut kaksi alle kuukauden, kolme 6-9 kuukautta ja kaksi vuoden tai yli vuoden.

Haastateltavien lainauksia tullaan käsittelemään tästä eteenpäin ikäryhmittäin; 25-30 vuotiaat, 31-35 vuotiaat, 36-40 vuotiaat, 41-45 vuotiaat ja 46-50 vuotiaat. Lainauksen kohdalla esimerkiksi M 25-30 tarkoittaa mies ikäryhmästä 25-30 vuotiaat.

6.1.1 Työttömyyden yllätyksellisyys

Irtisanottujen työnhakijoiden työsuhteet olivat päättyneet suurimmaksi osaksi yllättäen. Irtisanominen oli aiheuttanut epätietoisuutta irtisanomisperusteista, kuka lähtee ja kuka saa jäädä, epävarmuutta tulevaisuuden suhteen sekä suurta pettymystä, kiukkua ja ahdistusta. Yksi 15 vastaajasta oli tottunut epätyypillisiin työsuhteisiin ja määräaikaisuuksien päättymiseen, joten hänelle sekä koulutukseen suoraan hakeutuvalla irtisanotulle työn päättyminen kuului yhtenä osana elämäntulkua. He siis uskoivat työtä tai koulutusta löytyvän ja käyttivät vapaa ajan oman kuntonsa hoitamiseen.

”Irtisanominen oli tullut yllättäen ja se oli riitautettu. Epävarmalta tuntuu kaikki, täytyy vielä selvittää irtisanomista työnantajan kanssa.” M 25–30.

Räikkösen ja Kasvion (2010) mukaan Suomalaisilla työntekijöillä on hyvin vahva työpaikkauskollisuus, joka tukee työnantajan tulostavoitteisiin pääsemistä. Tätä systeemiä heikentää se, etteivät työntekijät enää voi luottaa työnantajien sitoutumiseen työntekijää kohtaan tai koe oikeudenmukaisuutta työyhteisöissä. Luottamuksen puute heikentää osaamisen tasoa, koska työntekijöiden osaamisen hyödyntäminen vaatii turvattua luottamuksen ilmapiiriä. Työelämässä tapahtuva luottamuksen väheneminen on siis vakava uhka, koska suomalaiset kaipaavat suhteellisen pysyviä työsuhteita.

”Ihmettelee, kuka sai jäädä työhön ja kuka joutuu lähtemään. Kerroo, että täysin uusavuttomia ihmisiä sai jäädä työhön, miehellä 20 vuoden työkokemus samalla työnantajalla.” M 41-45

”Semmoista kuin vakituinen työ ole enää olemassakaan. Se pitäisi ravistaa pois ihmisten mielistä. Määräaikainen työ on selkeä, koska molemmat osapuolet niin työnantaja kuin työntekijäkin tietävät, että homma loppuu. Ei tarvi jäädä roikkumaan työsuhteeseen. Määräaikaisiin tottuu, tehnyt niitä jo 13 vuotta. Uskoo, että työtä löytyy kylä.”M 46-50

Julkusen (2008) mukaan tilapäinen työnteko on työttömyyttä ja työllisyyttä, jatkuvaa liikettä. Määräaikaisesti työttömät edustavat erilaista työttömyyttä kuin esimerkiksi irtisanotut.

”Pettynyt työn päättymiseen. Epävarma olo, kiukkuinenkin. Irtisanotut naiset olivat järjestäneet saunaillan, johon oli kutsuttu vain työpaikalta irtisanotut naiset. Saunaillassa oli purettu tunteita ja kannustettu toinen toisiaan. Iäkäs työntekijä oli surrut saunaillassa, ettei enää varmasti saa muuta työtä.” N 36-40.

Poijulan ja Aholan (2007) mukaan menetys on se, minkä irtisanottu kokee kaikista voimakkaimpana tunteena menettäessään työpaikan. Silloin joutuu luopumaan sosiaalisista suhteista, sosiaalisesta kuulumisesta työyhteisöön, johon saa olla osallisena omalla panoksellaan. Työn epävarmuus vaikuttaa itsearvostukseen, vahva itsearvostus suojaa epävarmuustekijöiltä, heikko itsearvostus taas tuo omat haasteensa muutostilanteessa olevalle.

”Työn päättyminen oli lottovoitto. Irtisanomisajan huilannut, hoitanut kuntoaan ja kerännyt voimia. Entisen työn päättyminen ei sureta, aina saa uuden mahdollisuuden. Tulevaisuus ei huoleta, koska aikoo hakeutua koulutukseen.” N 36-40

6.1.2 Työttömyyden vaikutukset taloudelliseen tilanteeseen

Taloudellinen tilanne oli irtisanotuilla työnhakijoilla heikentynyt ja he olivat selvinneet menoja karsimalla, lainoja lykkäämällä, puolison tulojen turvin ja jollakin toimeentulotuki oli pelastanut tilannetta. Poijula (2007) ihmettelee sitä, että työttömyysturvaa joutuvat työttömäksi jääneet ihmiset odottamaan kuukausisotalla, kun taas katastrofiapu vaatii pikaisen tehostettua toimintaa.

Taloudellinen tilanne ei ollut vaikuttanut myöskään omiin tai lasten harrastuksiin. Tästä voidaan ajatella niin, että lyhytaikainen työttömyys ja työttömyyspäiväraha mahdollistavat harrastustoimintaa ja siitä ei tarvitse ainakaan heti olla tinkimässä.

”Ansiosidonnaisen saaminen kesti todella kauan.” M 36-40

”Säästöillä elää tällä hetkellä, ennakoitun tilanteen puolison kanssa.” N 31–35

6.1.3 Työn merkitys toimeentulon lisäksi

Vastaajista suurin osa koki työn merkitsevän toimeentulon lisäksi ammattia, johon liittyi myös halu kehittää ammatillista osaamista. Seuraavaksi esille nousivat kutsumus, sosiaalisen verkoston merkitys sekä yhteisöllisyys, yksittäisenä asiana esille nousi myös uran luominen.

”elämän rytmin ylläpito” M 31-35

”Perheasiat pitää olla kunnossa keikkatyössä. Ja pitää älytä pitää taukoja työjaksoissa. On nähnyt ihmismuumioita jos ei älyä pitää taukoja.” M 46–50

6.1.4 Työttömyyden vaikutukset mielialaan

Työttömyys oli vaikuttanut irtisanottujen tunteisiin lisäten ahdistusta, masentuneisuutta ja ärtyisyyttä. Vastaajien suorissa kommentoinnissa esille nousivat turvattomuuden tunne, pelko tulevaisuudesta, toisaalta halu tarttua mahdollisuuksiin sekä kaikenlaisten ”tunteiden sekamelska”, jonka joku vastaajista kirjoitti kokemuksenaan. Vastauksissa vuorottelivat niin erilaiset pelot tulevaisuutta kuin itsen ja perheen pärjäämisen puolesta kuin myös arastava toivo uusia mahdollisuuksia kohtaan.

”Turvattomuutta, miten jatkuu?” M 25–30

”Positiivisia sekä toisaalta negatiivisia. Aika olisi enemmän moniin toimiin jos keksisi mihin. Toisaalta negatiivisia kun taloudellisesta maailman tilanteesta annetaan väärän ”kaikki kohta” hyvin kaltaista tietoa ja johdetaan porukkaa väärään hyvän olon/turvallisuuden tunteeseen jolloin varautuminen ahtaampiin aikoihin jää tekemättä...” M 31-35

Irtisanotut ammatti-ihmiset ovat Poijulan (2008) mukaan yllättäen kilpailutilanteessa, jossa oma osaaminen pitäisi luotsata myyntikuntoon. Oman osaamisen tunnistaminen on ensiarvoisen tärkeää, koska työpaikkahaastatteluissa tämä nousee olennaisena asiana esille ja kuvaa samalla työnhakijan elämänhallinnan kykyä. Sen takia myös irtisanomisesta pintaan nousevat tunteet olisi syytä käsitellä pois. Työnhakuun on lähdettävä silloin, kun itsestä hyvältä tuntuu eikä sitten kun se ulkoapäin sanellaan.

”Toisaalta pelon tunteita mitä seuraa, toisaalta halua tarttua mahdollisuuksiin” N 36–40

”Pysähtyä miettimään uutta suuntaa elämälle. Ei elämä lopu vaikka työ loppuu. Saa alkaa miettiä elämää uudelta kantilta.” N 36–40

”Vihaa, katkeruutta irtisanomisen tehnyttä työnantajaa kohtaan. Olen halunnut keskustella asiasta vain tiettyjen ihmisten kanssa.” N 41-45

6.1.5 Työttömyyden vaikutukset ihmissuhteisiin

Työttömyys oli vaikuttanut läheisiin ihmissuhteisiin niin, että irtisanotut olivat saaneet tukea ja ymmärrystä tilanteeseensa. Yksi vastaajista kuitenkin kertoi, ettei hän haluaisi vastata koko puhelimeen, koska tuttavat halusivat tietää, kuuluiko hän irtisanottujen joukkoon ja yksi vastaajista koki häpeää, syyllisyyttä ja vähättelyä, ettei ollut kyennyt heti löytämään uutta työtä.

Poijulan (2008) mukaan tukea ja ymmärrystä sekä kuuntelijaa kaippaa erityisesti kriisin tai työttömyyden kohdatessa, se on oleellista kriisissä selviämisessä.

Vastaajista kaksi koki, että työttömyys oli vaikuttanut juuri päinvastoin ihmissuhteisiin, mies sanoo seuraavanlaisesti;

”Läheiset ihmiset sanovat, että etkö sä nyt mitään työtä löydä?”

”Mies kokee vähättelyä, ikään kuin ei hakisi aktiivisesti työtä. Häpeää, syyllisyyttä, vaikka ei voi tehdä enempää. Läheiset eivät usko, ettei työtä ole.” M 36-40

Lämsän (2009) mukaan Suomalainen asenne on kovasti yksilön pärjäämistä korostava, jolloin vastuu elämässä pärjäämisestä on kokonaan yksilön harteilla, riipumatta siitä, onko asioiden kulkuun voinut vaikuttaa millään tavalla.

”Läheiset ovat tukeneet ja tsempanneet irtisanomisen jälkeen. Lapselle ja perheelle on enemmän aikaa.” M 41-45. Mies oli tehnyt vuorotyötä, nyt hän kokee voivansa osallistua tavallisten ihmisten asioihin.

”Puhelin soinut. Ystävät ja sukulaiset soittaneet, että kohdistuiko irtisanominen sinuun. Nainen kertoo, ettei olisi tehnyt mieli vastata koko puhelimeen.” N 36-40.

6.1.6 Uudelleen koulutuksen esteet

Koulutusasioiden miettiminen on monesti esillä irtisanottujen työnhakijoiden kanssa, koska se on jotenkin luonnollinen valinta irtisanomisen jälkeen tai jos uutta työtä ei ole tarjolla tai haluaa vaihtaa ammattia. Kasvion ja Räikkösen (2010) mukaan tulevaisuudessa koulutusjärjestelmää joudutaan muokkaamaan niin, että koulutuksesta valmistutaan yhä nopeammin työelämään. Koulutus on kuitenkin tärkein tapa taata työmarkkinakelpoisuutensa.

”Oikeastaan olen selvittämässä kuinka tulisin toimeen opiskelun aikana.” N 46-50

Seuraavaksi tärkeämpänä olivat perhetilanne sekä uskonpuute omiin kykyihin, myöskin epävarmuustekijät ja taloudellinen tilanne oli ollut esteenä ura-suunnittelussa. Yksittäiset asioina olivat uskonpuute ja epäonnistumisen pelko.

”Mahtaako työt jatkua, bussikortin olisin ajanut mutta taloudellinen tilanne ei anna myöten.” M 25–30

”Opiskelu opintotuen kanssa ei ole helppoa, varsinkin kun on talolaina, pitkä matka(n50km) ei ole helpoimmasta päästä” N31-35.

”Perhetilanteeni on estänyt. Aikaisemmin pienet lapset ja yksinhuoltajuus.

6.1.7 Toiveet ja kannustukset samankaltaisessa tilanteessa eläville ihmisille

Valtaosa vastaajista näki tulevaisuutensa valoisana ja he kannustivat itseään ja toisiaan luottamaan elämäkulkuun, uskomaan itseen ja tulevaisuuteen sekä tarttumaan mahdollisuuksiin.

”Pimeintä on ennen aamunkoittoa. Elämään kuuluu hyvät ja heikot ajat, pimeiden laaksojen jälkeen on taas aurinkoista avaraa tietä kuljettavaksi. Kyllä asiat taas kuntoon tulee, kärsivällisyyttä, pidä mielessä kiitollisena kaikki hyvä mitä siulla on..” M 31-35

”Onnea uuteen matkaan. Ei pidä jäädä tuleen makaamaan. Vaan häntä pystyyn. Kaikista selviään.” N 36-40

Uskokaa itseenne, ette ole tehneet mitään väärää.” N 41-45

”Positiivista asennetta! Innolla mukaan uusiin juttuihin, ikinä ei tiedä, keitä siellä tapaa ja mihin voi päätyä, vaikka aihe ja asia vaikuttais tylsältä ja tarpeettomalta. Pidä huolta itsestäsi ja terveydestäsi – kävely on ilmaista! N 31-35

6.2 Irtisanottujen työnhakijoiden tarpeet ja toiveet TE-toimiston palveluille

Tässä kappaleessa vastataan toiseen tutkimuskysymykseen, jossa tarkastellaan TE-toimiston palveluita työnhakijoiden palvelutoiveiden ja tarpeiden mukaisesti.

”Erilaisten vaihtoehtojen esiin tuomista vaikka isojaikin muutoksia, kannustavia esimerkkejä.” N 31–35

”Kannustus tärkeää ja keskustelu.”M 36-40

Työnhakijat, joille työttömyys oli tullut uutena asiana, kaipaavat työkokemukseni mukaan juuri selventäviä esimerkkejä siitä, miten itse kukin on löytänyt uuden suunnan elämässään. Esimerkit tuntuvat luovan työnhakijoille portin uusien mahdollisuuksien maailmaan ja luovat toivoa tilanteeseen.

Hämäläinen (2005) kirjoittaa, että me ihmiset etsimme lopulta vastausta siihen, miksi elämme täällä. Se on kysymys, johon jokin sisällämme huutaa vastausta. Toisinpäin käännettynä tämä sisältääkin ajatuksen siitä, että on ryhdyttävä etsimään vastausta, jolloin alkaa erilaisten vaihtoehtojen miettiminen. Tähän tarvitsee monesti peilejä eli toisia ihmisiä ja ammattilaisia, jotka osaavat auttaa etsimisen tiellä eteenpäin.

6.2.1 Tulevaisuuden ratkaisujen pohtiminen

Vastaajista muutama oli kokenut, että tarvitsee lisää aikaa miettiäkseen tulevaisuuden ratkaisuja, oikeastaan miesten kohdalla lisääjan saaminen ennen uuteen työhön tai koulutukseen lähtemiseen oli tärkeää. Onnismaa (2007) on todennut että, työnhakijan elämäolosuhteet, taloudelliset mahdollisuudet opiskella ja työelämän tilanne ovat olennaisia huomioitavia asioita uutta uraa suunniteltaessa. Ennen kaikkea tätä tulee huomioitavaksi kokonainen elämänsuunnittelu, joka aikanaan ohjautuu ura-suunnitteluun.

”Kokee ettei tarvitse koulutusta, koska ei halua työtehtäviin muuttosta.”M 46-50

Miehen vastauksesta on huomioitavissa se, että kaikki eivät tarvitse syvällistä palveluohjausta vaan heillä on selvä suunnitelma työhön pääsemiseksi ja he ovat kenties tottuneet tekemään määräaikaisia työsuhteita ja eivät ole huolestuneita tilanteessaan. Jos tilanne ei selviä, niin Väisäsen (2000) mukaan ohjauksen tavoitteena on saattaa ihminen itsetutkiskelun äärelle, sisäiselle tutkiskelulle, jossa keskeistä on toivon ja tuen merkitys.

6.2.2 Valmiudet vastaanottaa työtä ja koulutusta

Vastaajista lähes kaikki seurasivat avoimia työpaikkoja päivittäin. Tämä kertoo mielestäni siitä, että työ on tärkeä osa elämää ja toisekseen myös siitä, että on valmis tai valmistautumassa muutokseen.

”Hakija on laajentanut työmarkkina-alueetta ja on valmis lähtemään ulkomaille työhön.”M 46-50

”Etsii työtä paikkakunnalta ja hakenut jo työpaikkoja netin kautta. On tehnyt cv:n ja hakemuksen sekä osallistunut työnantajan järjestämään työnhaun päiviin.”M 41-45

”Suunnittelee aloittavansa cv:n tekemisen sekä laittavansa hakemukset kuntoon. N 36–40

Hämäläisen (2005) mukaan ihminen, joka on valmis ottamaan vastuun elämästään, on valmis lähtemään muutoksen tielle ja kääntämään tappiot voitokseen. Kokemuksen kautta kasvaa ymmärrys siitä, että elämään kuuluvat kaikenlaiset päivät.

Nainen kertoo aina lähteneensä etsimään ratkaisuja elämän muutostilanteissa ja aina ne ovat myös löytyneet. Ensin opiskeli tradenomiksi ja nyt työn päätyttyä miettii lähihoitaja-opintoja. Nainen kertoo, että hänen yli 20-vuotiaat pojat ovat nyt kysyneet, että mitä sä äiti oikeasti haluat tehdä? Nainen kertoo, että pojat eivät anna

periksi vaan kannustavat ja rohkaisevat häntä miettimään valintoja siihen suuntaan, että mitä haluaisi tehdä tai opiskella. ”N 46-50

Myös Rantasalmi (2008) toteaa, että suunnitelman lähtökohtana tulisi olla asiakkaan tilanne ja hänen oma näkemyksensä mahdollisista ratkaisuista. Krokin (2008) mukaan viranomaisilta vaaditaan taitoa ymmärtää asiakkaan elämän todellisuutta, niitä tunteita ja odotuksia, mitä hänelle eri puolelta asetetaan.

6.2.3 Virkailijan kanssa käydyt keskustelut

Irtisanotut työnhakijat toivoivat TE-toimiston virkailijalta omasta tilanteestaan keskustelemista, erilaisten vaihtoehtojen esiin tuomista ja kannustavia esimerkkejä. He kokivat, että TE-toimistoon oli ihan helppo tulla asioimaan ja asiat hoiduivat. Erään vastaajan kokemuksen mukaan iloinen ja vastavuoroinen virkailija mahdollisti isommasta kokonaisuudesta keskustelun ja taas toisen vastaajan mielestä oli tärkeää päästä puhumaan tilanteestaan saman virkailijan kanssa. Joissakin vastauksissa korostui se, että puhuminen ja ”sydämen purkaminen” helpotti olotilaa ja kahden kohdalla TE-toimistoon tuleminen tuntui turhauttavalta tai huonolta johtuen mitä ilmeisimmin irtisanotuksi tulemisesta.

Poijulan tekemän tutkimuksen mukaan irtisanotut ihmiset ovat kokeneet TE-toimiston palvelun siten, että apua löytyy siinä vaiheessa, kun työnhakija tietää itse tavoitteensa. Kuitenkin irtisanotut ihmiset ovat järkyttyneitä omasta tilanteestaan ja eivät osaa välttämättä heti sanoa, mitä elämältään haluavat. (Poijula 2008, 12.)

*”Ei riitä pelkkä työpaikoista juttelu, tarve puhua virkailijan kanssa tilanteesta ja tunteista.”*M36-40

Auttaa löytämään mahdollisuuksia” M 41-45

”Apua moniin vaikeaselkoiisiin ohjesääntöihin, miten ja missä järjestyksessä asioiden kanssa edetään.” N 31-35

Mäkinen ja kumppanit (2009) kirjoittavat sosionomin ammatillisuudesta siten, että tärkeää on edetä yksilöllisesti kunkin asiakkaan kohdalla niin, että hän saa tukea

vahvuuksistaan ja kehittymisestään. Asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen ja osallistaminen toimintaan on oleellisen tärkeää. Tämä vaatii osaamista ihmisen tavasta toimia, vuorovaikutuksesta, lainsäädännöstä sekä työmenetelmistä.

Ihmisten tuntemuksia siitä, miltä tuntui tulla TE-toimistoon vastaukset näyttäisivät muotoutuvan pääosin sillä hetkellä saadun palvelun mukaisesti.

*”Kokenut, että saanut hyvän palvelun asioidessaan samalla virkailijalla. Tuntuu yksinäiseltä, tarvitsee tukea. Sanoo virkailijaa kanssakulkijaksi.”*M 36–40

Miehen kommentti kertoo mielestäni tarpeesta tulla ymmärretyksi ja kuulluksi kokonaisena ihmisenä, tunteidensa ja asioidensa kanssa. TE-toimistot eivät tällä hetkellä pysty mahdollistamaan pysyviä työnhakija/työvoimaneuvojan tapaamisia, koska päivystyskäynnillä vuoronumero ohjaa milloin kenenkin virkailijan luokse. Myös ministeriön antaman ohjeistuksen myötä jo heti alkupalvelusta lähtien pääpaino on sähköisissä palveluissa sekä valtakunnallisessa puhelinneuvonnassa.

*”Koki, että iloinen ja vastavuoroinen virkailija. Joidenkin kanssa tulee puhuttua vain työ/koulutusasiaa. Nyt koki, että voi puhua isoimmista kokonaisuuksista.”*M 31–35

”Helpottavalta kun sai ”sydäntä purkaa”. Asia järjestyi, kiitos!”
N 41-45

”Tutulta. Onhan työkkärissä joutunut asioimaan tämän tästä valmistuminen (1996) jälkeen... Pätkätöitä, koulutuksia ja harjoitteluja on tehty sen verran jo...” N 31-35

6.2.4 Toiveet TE-toimistolle

Ihmisten kommenteissa nousee esille se, että heidän elämäntilanteensa tulisi huomioida kokonaisvaltaisesti.

”Palveluissa olisi syytä kiinnittää huomiota elämäntilanteeseen, työkykyyn/terveyteen, taloudellisiin asioihin” N31-35

” Henkilön oma elämäntilanne kokonaisvaltaisesti.” N 41-45

”Tässä työvoimatoimistossa ovat kaikki palvelut juuri sopivia itselleni.” (Haastattelijan lisäys, kyseessä Haminan toimipiste)N 31-35

”Selkeitä ehdotuksia asiakkaalle eteenpäin”N 46–50

Irtisanotuista suurin osa odotti palvelulta muutakin kuin pelkästään työ- ja koulutuskeskeisistä asioista keskustelua. Tunteista puhuminen koettiin yhtä lailla tärkeäksi ja itselle sopivan työn löytyminen ja erilaisten mahdollisuuksien avaaminen koettiin tärkeiksi. Irtisanottujen mielestä palvelussa olisi syytä kiinnittää huomiota elämäntilanteeseen, työkykyyn ja terveyteen sekä taloudellisiin asioihin. Toiveena oli myös yksilöllisten ratkaisujen ja vahvuuksien löytyminen, palvelun kokonaisvaltaisuus ja jopa jossakin vastauksessa toivottiin resurssien puitteissa asiakkaan toiveiden kuulemista ja ymmärtämistä siihen, kuka tarvitsee enemmän apua. Suunnitelmallinen työote ja työnhakijan osallistaminen ovat erityisen tärkeitä asioita erityisesti työnhaun alkuvaiheessa.

”Kykyä nähdä ihminen yksilönä, joka tarvitsee räätälöidyn ratkaisun. Mikä toimii yhdelle ei toimi toiselle” Mutta jokainen on hyvä jossakin...”

”Juuri kokonaisvaltaisuutta ja ihmisen yksilöllisten taipumusten huomioonottamista valmiiden patenttiratkaisujen sijaan. Resurssien rajoissa asiakkaan toiveiden kuulemista, ja sen huomioimista, kuka tarvitsee enemmän ihan step on step –käytännön opastusta asioiden hoitoon ja kuka ei. Pakollinen työnhakukoulutus on turhaa sellaiselle, joka on sen jo käynyt 2 tai 4 kertaa...! Se syö motivaatiota.”

N 31-35

7 KESKEISIMMÄT JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Työttömyys tulee yhä useammalle asiakkaalle yllätyksenä, jolloin se herättää monenlaisia tunteita ja huolta niin omasta kuin perheen pärjäämisen puolesta. Työnhakija voi olla kriisitilanteessa tullessaan yllättäen irtisanottuna asioimaan työ- ja elinkeinotoimistoon tai hänelle ei ole muodostunut vielä kuvaa tilanteestaan ja mahdollisuuksista. Tavoitteita voi olla, mutta mitä ovat menetelmät niihin pääsemiseksi. Tilanne työmarkkinoilla voi olla senkaltainen, ettei asiakkaan osaamista ja koulutusta vastaavaa työtä ole heti tarjolla, jolloin asiakas on aivan uuden tilanteen edessä elämässään. Epävarmuuden kokemus, jo esimerkiksi pelko työpaikan menettämisestä voi olla ihmiselle yhtä kuluttava tekijä kuin itse työpaikan menettäminenkin.

Kasvion ja Räikkösen (2010) mukaan työhyvinvointi ja työn tekemisen mielekkyys ovat tulevaisuudessa tärkeitä asioita, joihin tulisi panostaa, että nuoret viihtyvät työmarkkinoilla ja vanhemmat työntekijät jaksavat työelämässä eläkeikäisiksi saakka. Suomalaiset kaipaavat kuitenkin pysyvyyttä työelämässä ja sitoutuvat työpaikkaansa. Pitkät työsuhteet kasvattavat luottamusta työntekijän ja työnantajan välillä, joten luottamus ja työntekijöiden työhyvinvointi vaikuttavat myös työnantajan näkökulmasta tulostavoitteisiin pyrkimiseen ja työntekijän näkökulmasta työssä viihtymiseen ja jaksamiseen. Tähän olennaisena asiana liittyy myös kouluttautuminen ja itsensä kehittämisen mahdollisuus työuran aikana. Nämä ajatukset kuvaavat mielestäni hyvin työnhakijoiden kuin työntekijöidenkin työssä jaksamista ja itsensä kehittämisen mielekkyyttä.

Mitä tapahtuu sitten, kun irtisanomistilanne on pudottanut pohjan pois elämältä ja edessä odottavat erilaisten pelkojen ja huolien verkko sekä ympäristön asettamat paineet. Tässä kohdin tarvitaan ammatillisesti osaavaa ja henkilökohtaista ohjaus- ja neuvontatyötä, sen irtisanotut vastauksissaan tuovat selvästi esille.

Vastausten perusteella työnhakijat kaipaavat syvällistä keskustelua ”mitä minulle tapahtuu” tilanteesta siihen, mitkä ovat ne mahdollisuudet ja etuudet, jolla voi alkaa tulevaisuuden suunnittelemisen. Haastateltavien kommentteista korostuu toive kokonaistilanteen huomioimisesta, jolloin keskustelu ei voi jäädä pelkäksi perustietojen kirjaamiseksi. TE-toimiston henkilökohtaiseen palveluun panostami-

sella heti työnhaun alkuvaiheessa on monta hyvää ja puoltavaa tekijää. Tällöin työttömyys ei pitkittyisi eivätkä asiat monimutkaistuisi, työnhakijat eivät syrjäytyisi työmarkkinoilta vaan heille tarjoutuisi oikeanlainen palvelu ja jatkosuunnitelma tilanteen eteenpäin viemiseksi. Työ- ja elinkeinoministeriö on myös todennut, että pitkäaikaistyöttömyyden riski kasvaa, ellei TE-toimistoilla toimi vahva alkupalvelu. Tällä hetkellä TE-toimistoihin ollaan perustamassa rekrytointikeskuksia, joiden tarkoituksena on tarjota asiakassegmentoinnin mukainen vahva alkupalvelu. Tässä vaiheessa olisi kaikki mahdollisuudet kehittää erilaisia palvelumallivaihtoehtoja, joiden toimivuutta voidaan tarkistaa ja muuttaa tilanteiden mukaisesti ja asiakaskunnan tarpeiden mukaisesti.

Irtisanottujen työnhakijoiden vastauksissa kuvastuu se, että he ovat varsin tyytyväisiä TE-toimiston palveluun ja palvelun laatuun ensimmäisten käyntikertojen jälkeen ja kokevat, että asiat ovat hoituneet hyvin. Se on kuitenkin vasta alkua työnhakijan muutoksen tielle, mutta siinä kohti lopahtaakin henkilökohtainen palvelu ja alkaa yksilökohtainen selviytyminen yhdessä www-sivujen ja valtakunnallisten puhelinnumerosarjojen kanssa. Vanhan sanonnan mukaisesti ”jokainen on oman onnensa seppä” pitää hyvin paikkansa tämän päivän virastoissa ja myös TE-toimistossa. Palvelua voi saada kysymällä, mutta onko irtisanotulla työnhakijalla sanoja, joilla kysyä nimenomaan oikeanlaista, asiakassegmentoinnin mukaista palvelua tai sanoja, joilla kertoa tilanteestaan niin, että tulee ymmärretyksi.

Lämsän (2009) mukaan yksilöllinen elämäntilanne on kuitenkin aina kytköksissä muiden ihmisten elämäntilanteeseen, jolloin kisailu koulutus- tai työpaikoista voi olla aika kovaa. Väheneviin työpaikkoihin ja koulutuskiintiöihin ei kukaan yksilö voi vaikuttaa. Yksilöä korostava ajattelu voi vaikuttaa asenneilmaston kovenemiseen ja pahimmillaan ihmisten syyllistämiseen ja syrjäyttämiseen. Työntekijän työtavassa olisi hyvä huomioida, että asiakas on itselleen tavoitteita asettava ja omaa elämäänsä hallitseva subjekti eikä kohteena oleva objekti. Lämsän (2009) mukaan olisi hyvä muistaa se, että tilanteet eivät ole pysyviä ja riippuu aina näkökulmasta, mistä asioita tarkastellaan. Tällöin asiakkaat voivat näyttäytyä syrjäytyjiltä tai selviytyjiltä.

Työntekijältä palveluohjaus ja palvelutarpeen kartoittaminen vaativat kykyä kohdata ja oivaltaa paljon oleellisia tilanteeseen vaikuttavia asioita, niitäkin, joita

työnhakija ei osaa itse esille tuoda. Palvelutarve tulee arvioida huolella yhdessä asiakkaan kanssa niin, että molemmille on selvää, miten tilanteessa jatkossa edetään. Sosionomi muutostyöntekijänä ja osana koko TE-toimiston monipuolista osaamista on parhaimmillaan hyödynnettyä silloin, kun tarvitaan palveluohjausta, syvällisempää palvelutarpeen kartoittamista, pitkäjänteistä työskentelyotetta ja työnhakijan sitouttamista oman elämänsä suunnitteluun ja tavoitteeseen pyrkimiseen.

Irtisanottujen määrä onnistui yllättämään TE-toimistot vaikka edellinen lama-aika oli vasta 1990-luvulla. Toimistoilla ei ollut toimintamallia tai ohjeistusta muutosturvaan saati siihen, mitä olisi hyvä huomioida irtisanottujen työnhakijoiden kanssa työskennellessä. Jokainen työntekijä sisäisti itsenäisesti muutosturvan ohjeistuksen ja teki työtä parhaan taitonsa mukaisesti. Kuitenkin työnhakijoilla on oikeus tasavertaiseen ja asianmukaiseen palveluun asioidessaan TE-toimistossa. Asiakaspalvelun toteutumiseen ja työntekijöiden jaksamisesta huolehtimiseen olisi voitu ja voitaisiin vaikuttaa siten, että työyhteisössä voimavarat olisi välittömästi keskitetty vahvaan alkupalveluun. Toimintamallin muutos tuli siinä vaiheessa, kun irtisanomistilanteet ja lomautukset olivat jo suurimmalta osalta ohitettu.

TE-toimiston työntekijälle, varsinkin alkupalvelussa on olennainen taito poimia hakijoista ne, jotka eivät ihan itsenäisesti ohjautu avoimille työmarkkinoille, vaikka voisivat niin sillä hetkellä arvioida. Alkupalvelua voitaisiin kehittää siten, että työnhakijoilla (irtisanotut) olisi seurantakäynti esimerkiksi työnhaun uusimisryhmässä, johon he voisivat ohjautua oman palvelutarpeensa mukaisesti. Esimerkkinä tällaisista ryhmistä voisivat olla työnhakuasiakirjat kuntoon -ryhmä, työnhakuvalmennuksesta kertova ryhmä sekä toimistollamme jo pyörivä muutosturvainfo. Joissakin isoimmista toimistoissa työnhaun uusimisryhmät on koettu sekä asiakkaiden että työnhakijoiden puolelta erittäin toimiviksi ja tehokkaiksi.

Tutkimuksen vahvuutena on irtisanottujen kokemusten ja tuntemusten esiin tuominen. On hyvä tiedostaa, minkälaisia vaikutuksia yllättävällä työn päättymisellä voi ihmisen elämässä olla ja useimmiten se vaikuttaa elämässä selviytymiseen niin itsen kuin perheenki kohdalla. Yksinäiset ihmiset ovat vielä enemmän vaarassa

jäädä ilman tukiverkkoa, mikäli heidän oma lähipiirinsä ei pysty tukea ja ymmärrystä antamaan. On tärkeää kysyä työnhakijalta, mitä hänelle ja hänen elämäntilanteeseensa kuuluu yllättävien tapahtumien, kuten irtisanomisten kohdatessa.

Olen oppinut opinnäytetyön tekemisen kautta yhä paremmin tunnistamaan irtisanottujen työnhakijoiden tilanteita ja oikea-aikaista palveluohjausta. Silloin, kun hakijan tilanteessa on tärkeää saada elämäntilanteeseen liittyvät asiat paremmalle tolalle, olen palveluohjauksen kautta tukenut asiakasta oikean palvelun pariin. Työssäni kiinnitän yhä enemmän huomiota myös siihen, kuka asiakkaista tarvitsee tukea tilanteessaan enemmän ja toisaalta olen osannut myös yhä paremmin tarttua ja ohjata työnhakijoita suoraan työelämään sellaisten työnhakijoiden kohdalla, kenellä on jo ollut riittävä osaaminen ja koulutustaso. Tällöin palvelutarpeena on ollut vain työnhakutaitojen parantaminen. Työmarkkinoille suoraan suuntaavatkin kaipaavat kannustamista ja erilaisten vaihtoehtojen etsimistä ja läpi käymistä, varsinkin jos takana on pitkä työhistoria ja saman työnantajan palveluksessa työskenteleminen.

Jatkotutkimusaiheena olisi kiinnostavaa seurata muutaman työnhakijan, esimerkiksi irtisanotun elämäntilanteen etenemistä TE-toimiston asiakkuudessa pidemmällä aikavälillä (arviointiväli työhaun uusimisen eli kolmen kuukauden jaksoissa). Tutkimusaiheena voisi olla se, että mitä irtisanotuille tapahtuu työhaun edetessä, minkälaisien asioiden kanssa he milloinkin painiskelevat, miten TE-toimisto arvioi ja muuttaa palvelutarvetta työhaun aikana, tapahtuuko se yhteistyössä työnhakijan kanssa sekä minkälaisia palveluita ja erilaisia mahdollisuuksia työnhakijalle tarjotaan

LÄHTEET

- Cronberg, T. Uuden työn politiikka.2010. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Siltala.
- Eskola J. & Suoranta J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen.Tampere: Vastapaino
- Happonen, M & Nätti, J. (2002). Palkansaajien kokema epävarmuus ja epävarmuuden realisoituminen työttömyytenä. Teoksessa uuden työn paradoksit. Vastapaino. 2008.
- Henkilöasiakkuusstrategia. Loppuraportti. TEM028:00/2009, Tme 7.004K 8/06.
- Henkilöstösuunnitelma 2009, 2010. Kotkan työ- ja elinkeinotoimisto.
- Hirsjärvi, S, Remes, P, Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. uudistettu painos. Helsinki:Tammi
- Hämäläinen, P, 2005. Ihmisen kokoinen työyhteisö. Avaimia hyvään vuorovaikutukseen. Hämeenlinna: Tammi
- Julkunen, R. 2008. Uuden työn paradoksit: keskustelua 2000-luvun työprosesseista. Tampere: Gummerus.
- Kaakkois-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Työnvälitystilasto, tilannekatsaus ja kuukausikertomus. 30.7.2010.
- Kasvio, A & Räikkönen T. 2010. Löytyykö työstä koherenssia? Yhteenveto työsuojelurahaston tukemana työterveyslaitoksella 2008–2010 toteutetun tutkimushankkeen tuloksista (loppuraportti).
- Kotkan kaupunki. 2010. Kotkan kaupungin kotisivut. Saatavissa: www.kotka.fi
[Viitattu 6.10.2010.]

Krok, S. 2008. Vähävarainen yksinhuoltajaäiti etuusjärjestelmässä. Teoksessa Jokinen, A & Juhila, K (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Lämsä, A-L. 2009. Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä. Lasten ja nuorten syrjäytyminen sosiaalihuollon asiakirjojen valossa. Oulu: Oulun Yliopisto.

Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: International Methelp.

Mäkinen, P, Raatikainen E, Rahikka, A, Saarnio T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: Wsoy

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus Kirja.

Poijula, S, Ahonen R, 2007. Irtisanotut. Menetykset, muutos ja selvytminen. Helsinki: Kirjapaja

Poijula, S. 2008. Miten selviytyä työpaikan menetyksestä. Jyväskylä: Kirjapaja

Saarinen, J. 2010. Johtaja, Kotkan työ- ja elinkeinotoimisto. Haastattelu. 5.10.2010.

Saikkula, P. 2010. Perusterveydenhuolto ja työttömien palvelut. Työttömien terveydestä ja -palvelut kunnissa 2009.

Siltala, J. 2004. Työelämän huonontumisen lyhyt historia. Keuruu: Otava.

Talentia ry 2006. Sosiaalialan korkeastikoulutettujen ammattijärjestö. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki 2005.

Tilastokeskus. Rakenteellinen työttömyys. Saatavissa: www.stat.fi. [viitattu 14.9.2010]

Työ- ja elinkeinoministeriö. Kirje 22.6.2010. TE-toimistojen monikanvainen palvelu.

Työ- ja elinkeinotoimisto 2010. Työ- ja elinkeinotoimiston kotisivut. Saatavissa: www.mol.fi. [viitattu 6.10.2010]

Väisänen, R. Näkökulmia työttömyyteen sosiaalipedagogisena kysymyksenä. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, aikakauskirja 1/2000.

Väisänen, R. Sosiaalipedagoginen työote aikuissosiaalityössä. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, vuosikirja 2007, vol. 8.

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuslupa

Liite 2. Opinnäytetyön toimeksiantosopimus

Liite 3. Kyselylomake

2.11.2009

Hanna-Mari Juntunen
 Heposenkatu 1 A
 48600 KOTKA

TUTKIMUSLUPA

Kotkan työ- ja elinkeinotoimisto myöntää hakemuksenne
 27.10.2009 mukaisen tutkimusluvan.

Aineistoa saa käyttää vain tutkimustehtävän selvittämiseen ja
 siten, että tutkimukseen osallistuneiden anonyymiteetti säilyy.
 Valmis tutkimusraportti toimitetaan luvanantajayhteisölle.


 Jari Saarinen
 johtaja



Kotkan työ- ja elinkeinotoimisto	Käyntiosoite	Postiosoite	Puhelin	Fax
	Hamina: Maariankatu 4 49400 HAMINA	Hamina: PL 62 49401 HAMINA	010 19 4132	Hamina: 010 60 40369 Kotka : 010 60 40430
	Kotka: Laivurinkatu 3 B 48100 KOTKA	Kotka: PL 45 48101 KOTKA		



Hankkeistettu opinnäytetyö

OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

TOIMEKSIANTAJA	
Toimeksiantaja	Kotkan työ- ja elinkeinotoimisto
Toimeksiantajan yhteyshenkilö	Toimistonjohtaja Jari Saarinen
Lähiosoite	Laivurinkatu 3B
Postinumero ja -toimipaikka	48100 Kotka
Puhelin	010 60 40475
Sähköposti	jari.saarinen@mol.fi te-toimisto.fi
OPINNÄYTETYÖN TEKIJÄ/T	
Nimi/nimet ja tunnukset/tunnukset	Hanna-Mari Juntunen
Ryhmätunnus/tunnukset	
Koulutusohjelma ja -ala	Sosiaali- ja terveysala, sosionomi
Puhelin/puhelimet	040-5406770
Sähköposti/postit	hanna-mari.juntunen@mol.fi te-toimisto.fi
OHJAAJA	
Ohjaava opettaja	Riitta Varkemaa
Puhelin	
Sähköposti	riitta.varkemaa@lamk.fi
Laitos	Sosiaali- ja terveysalan laitos
OPINNÄYTETYÖ	
Opinnäytetyön nimi	Asiakkaan kohtaaminen työ- ja elinkeinotoimistossa,

SOPIMUS TOIMEKSIANNOSTA

- Työelämä maksaa työn tekemisestä ammattikorkeakoululle tai opiskelijalle
 Työelämän edustajat ohjaavat aktiivisesti työn tekemistä
 Työyhteisö hyödyntää tuloksia toiminnassaan ja tästä on sovittu kirjallisesti erillisellä sopimuksella
 Opinnäytetyöt ovat julkisia asiakirjoja
 Opiskelija toimittaa toimeksiantajalle erillisen raportin opinnäytetyöstä

Muut selvitykset opinnäytetyön kustannuksista, tekijänoikeuksista, aikataulusta ja muista erikseen sovituista yksityiskohdista voidaan liittää tämän sopimuksen liitteeksi.

Liitteitä yhteensä _____ sivua.

- Toimeksiantajan tietoja ei saa tallentaa ammattikorkeakoulun yritysrekisteriin.

Tällä sopimuksella toimeksiantaja ja opiskelija sopivat, että opiskelija suorittaa *opinnäytetyön määritellyn tutkimuksen tai kehittämistehtävän toimeksiantajalle.*

Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön opinnäytetyön tekemiseen tarpeelliset tiedot ja antamaan tarvittavaa asiantuntijaohjausta.

ALLEKIRJOITUKSET

OPISKELIJA	Hanna-Mari Juntunen
Paikka ja päiväys	Kotkassa 25 / 1 2000
Allekirjoitus ja nimenselvennys	<i>Hanna-Mari Juntunen</i> HANNA-MARI JUNTUNEN
OPISKELIJA	
Paikka ja päiväys	2 / 2 2000
Allekirjoitus ja nimenselvennys	
OHJAAJA	Riitta Varkemaa
Paikka ja päiväys	8 / 12 2000
Allekirjoitus ja nimenselvennys	<i>Riitta Varkemaa</i> RIITTA VARKEMAA
TOIMEKSIANTAJA	Jari Saarinen
Paikka ja päiväys	27 / 1 2000
Allekirjoitus ja nimenselvennys	<i>Jari Saarinen</i> Jari Saarinen

Tätä sopimusta on tehty kaksi (2) samansisältöistä kappaletta, joista yksi toimitetaan ammattikoulun opintotoimistoon tilastointia ja arkistointia varten ja yksi jää toimeksiantajalle.

Kopio sopimuksesta toimitetaan ohjaavalle opettajalle ja jokaiselle opinnäytetyön tekijälle. Sopimuksen kopioista vastaavat opinnäytetyön tekijä tai tekijät.

Opinnäytetyö luetaan hankkeistetuksi, jos yksikin seuraavista kriteereistä täyttyy:

- (1) työelämä maksaa joko ammattikorkeakoululle tai opiskelijalle työn tekemisestä
- (2) opinnäytetyölle on nimetty ohjaajaksi työelämän edustaja
- (3) työyhteisön tarkoituksena on alusta lähtien hyödyntää opinnäytetyön tuloksia omassa toiminnassaan ja tästä on kirjallisesti sovittu ennen opinnäytetyön aloittamista

Tekijänoikeus ja omistusoikeus opinnäytetyön tuloksiin kuuluvat opinnäytetyön tekijälle. Toimeksiantaja saa käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin ja niiden kaupalliseen hyödyntämiseen sopimalla niistä erikseen opinnäytetyöntekijän kanssa tämän sopimuksen liitteellä.

- 25-30 31-35 36-40 41-45 46-50 51-55
 56-60

SUKUPUOLI

- Mies
 Nainen

PERHETILANNE

- yksin ei lapsia
 avo- tai avioliitto on lapsia, monta lasta _____

1. TYÖTTÖMYYDEN AIHEUTTI MINULLE

- Irtisanominen. Jos kyllä niin mistä syystä:
 tuotannolliset ja taloudelliset syyt muu syy, mikä _____
 Määräaikainen työ päättynyt
 Yritystoiminta päättynyt
 Koulutus päättynyt
 Oma pyyntö
 Muu syy, mikä _____
- Muutosturva-oikeus

2. KAUANKO OLET OLLUT YHDENJAKSOISESTI TYÖTTÖMÄNÄ?

- alle 1 kuukausi
 1-3 kuukautta
 3-6 kuukautta
 6-9 kuukautta

vuoden tai yli vuoden

3. TYÖTTÖMYYS TULI MINULLE YLLÄTYKSENÄ?

- täysin samaa mieltä
 osittain samaa mieltä
 en osaa sanoa
 osittain eri mieltä
 täysin eri mieltä

4. TYÖ MERKITSEE MINULLE TOIMEENTULON LISÄKSI

- Ammattia. Haluan kehittää omaa ammatillista osaamistani
 Uraa, johon panostan myös vapaa-ajallani. Haluan menestyä urallani
 Yhteiskunnallista asemaa
 "kutsumusta"
 Sosiaalista verkostoa
 Yhteisöllisyyttä
 Muu merkitys, mikä? _____

5. MITEN TYÖTTÖMYYS ON VAIKUTTANUT ELÄMÄÄNI?

A) HARRASTUKSENI OVAT

- Vähentyneet paljon
 Vähentyneet jonkin verran
 Ei vaikutusta
 Lisääntyneet jonkin verran
 Lisääntyneet paljon

Lasteni/lapseni harrastukset ovat

- Vähentyneet erittäin paljon
 Vähentyneet jonkin verran
 Ei vaikutusta
 Lisääntyneet jonkin verran
 Lisääntyneet erittäin paljon

6. TYÖTTÖMYYDEN VAIKUTUKSET MIELIALAANI:

A) Työttömyys on lisännyt ahdistusta, masennusta, ärtyisyyttä

- Erittäin paljon
- Paljon
- jonkin verran
- Ei vaikutusta

B) Työttömänä ollessani teen kotona kerääntyneitä ”rästi” töitä

- täysin samaa mieltä
- osittain samaa mieltä
- en osaa sanoa
- osittain eri mieltä
- täysin eri mieltä

C) Saan tehtyä asioita ja tartun toimeen?

- täysin samaa mieltä
- osittain samaa mieltä
- ei vaikutusta
- osittain eri mieltä
- täysin eri mieltä

D) Työttömyys on lamaannuttanut toimintakykyni

- täysin samaa mieltä
- osittain samaa mieltä
- ei vaikutusta
- osittain eri mieltä
- täysin eri mieltä

7. TYÖTTÖMYYS ON VAIKUTTANUT TALOUDELLISEEN TILANTEESEENI

- Taloudellinen tilanne ääri rajoillaan, olen joutunut luopumaan omaisuudestani
- Taloudellinen tilanne heikentynyt, toimeentulotuen/lainojen lykkääminen
- Taloudellinen tilanne heikentynyt, olen selvinnyt menoja karsimalla/säästöillä
- Taloudellinen tilanne pysynyt ennallaan

8. HAEN AKTIIVISESTI TYÖTÄ

- seuran päivittäin avoimia työpaikkoja
- seuran viikottain avoimia työpaikkoja
- en seuraa avoimia työpaikkoja

9. OLEN VALMIS LÄHTEMÄÄN HETI TYÖHÖN TAI KOULUTUKSEEN?

- täysin samaa mieltä
- osittain samaa mieltä
- ei vaikutusta
- osittain eri mieltä
- täysin eri mieltä

10. TARVITSEN AIKAA MIETTÄÄ TULEVAISUUTTANI ENNEN TYÖTÄ TAI KOULUTUSTA

- täysin samaa mieltä
- osittain samaa mieltä
- ei vaikutusta
- osittain eri mieltä
- täysin eri mieltä

11. MILLAISIA TUNTEITA TYÖTTÖMYYS ON HERÄTTÄNYT?

12. MILTÄ TUNTUI TULLA TYÖVOIMATOIMISTOON?

13. MITKÄ ASIAT HUOLETTAVAT MINUA?

14. NÄEN TULEVAISUUTENI VALOISANA JA USKON
MAHDOLLISUUKSIINI TYÖLLISTYÄ TAI PÄÄSTÄ OPISKELEMAAN?

- täysin samaa mieltä
- osittain samaa mieltä
- ei vaikutusta
- osittain eri mieltä
- täysin eri mieltä

Mitä haluaisin nyt toivottaa itsellesi ja samanlaisessa tilanteessa oleville ihmisille?

15. MITÄ KAIPAAN JA ODOTAN TYÖVOIMATOIMISTON VIRKAILIJALTA?

- Kannustusta
 Motivointia
 Työ- ja koulutus tarjouksia

Muuta, mitä?

Mitä odotuksia minulla on työvoimatoimiston palveluille?

16. OLISIKO VIRKAILIJAN HYVÄ HUOMIOIDA JA KARTOITTA
TYÖNHAKIJAN TILANNE KOKONAISVALTAISESTI HETI TYÖTTÖMYYDEN
ALKUVAIHEESSA?

- täysin samaa mieltä
- osittain samaa mieltä
- ei vaikutusta
- osittain eri mieltä
- täysin eri mieltä

17. PITÄISIKÖ VIRKAILIJAN KANSSA KÄYDYN KESKUSTELUN KESKITTÄÄ VAIN TYÖHÖN/KOULUTUKSEEN LIITTYVIIN ASIASISÄLTÖIHIN?

- täysin samaa mieltä
- osittain samaa mieltä
- ei vaikutusta
- osittain eri mieltä
- täysin eri mieltä

18. HALUAISITKO KERTOA, MIHIN ASIOIHIN OLISI SYYTÄ KIINNITTÄÄ HUOMIOTA PALVELUISSAMME? Mitä toivoisit palveluiltamme?

MITKÄ ASIAT OVAT ESTÄNEET MINUA TOTEUTTAMASTA SUUNNITELMAANI (UNELMAANI) TYÖN TAI KOULUTUKSEN SUHTEEN?

- Taloudellinen tilanteeni
- Perhetilanteeni, mikä siinä

- Uskonpuute omiin kykyihin
- Erilaiset pelot
- Epävarmuus tekijät
- Epäonnistumisen pelko

TYÖTTÖMYYS ON LÄHENTÄNYT SUHTEITANI LÄHEISIIN IHMISIINI

- täysin samaa mieltä
- osittain samaa mieltä
- ei vaikutusta
- osittain eri mieltä
- täysin eri mieltä

KIITOS VASTAUKSESTASI, SE ON MERKITYKSELLINEN!