

# PITKÄAIKAISTYÖTTÖMIEN OHJAUS - ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA

Ritva Jussila

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2011

Kuntoutusohjaus ja -suunnittelu  
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala





Tekijä(t)  JUSSILA, Ritva	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 17.05.2011
	Sivumäärä 86	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus ( )	Verkkojulkaisulupa myönnetty ( X )
Työn nimi PITKÄAIKAISTYÖTTÖMIEN OHJAUS –ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA		
Koulutusohjelma Kuntoutusohjaus ja -suunnittelu		
Työn ohjaaja(t) KOSKIMIES, Helena LÄÄPERI, Raija		
Toimeksiantaja(t) Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Jyväskylän toimipaikka		
Tiivistelmä Suomessa työllisyystilanne on parantunut, mutta pitkäaikaistyöttömien määrä kasvaa. Työmarkkinoiden ulkopuolella on lähes 150 000 ihmistä. Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden omakohtaisia kokemuksia saamastaan ohjauksesta. Tutkimuksessa selvitetään sitä, mikä merkitys moniammatillisella ja erityisesti palveluohjauksellisella työotteella on asiakkaan omaan työllistymiseen, työllisyyttä edistäviin toimenpiteisiin tai hyvän elämän saavuttamiseen nähden, sekä sitä, kokevatko pitkäaikaistyöttömät moniammatillisella ohjauksella olevan eroa verrattuna perinteisiin, työvoimahallinnon ja sosiaalitoimen antamiin palveluihin.  Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa aineisto kerättiin käyttäen teemahaastattelumenetelmää. Tutkimusta varten haastateltiin kuutta Yhteistyöllä tuloksiin –hankkeen asiakasta. Haastattelu tehtiin yksilöhaastatteluina ja tallennettiin nauhalle. Aineisto analysoitiin sisällönanalysimenetelmällä.  Tulosten perusteella pitkäkestoinen palveluohjauksellisella ja moniammatillisella työotteella toteutettava palvelu pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa on asiakaslähtöistä ja tuloksellista. Merkitystä on sillä, minkä palveluprosessin piiriin asiakas ohjautuu. Merkitystä on myös sillä, kenen työntekijän ohjaukseen asiakas ohjautuu. Luottamuksen ja turvallisuuden tunne palvelussa koettiin ensiarvoisen tärkeäksi. Sanktioita korostava palvelukokemus koettiin loukkaavana ja itsemääräämisoikeutta rajoittavana. Lisäksi sanktioiden uhan koettiin vievän voimia itse suunnitella elämäänsä. Työ- ja toimintakyvyn selvittäminen on ensiarvoisen tärkeää.  Tulosten mukaan pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa kehittämistä vaativa kohde on palveluprosessien pitkäjänteinen toiminta, missä asiakas on ohjauksen piirissä kunnes kokee tarpeen ohjaukselle päättyneeksi. Asiakaslähtöiseen työskentelytapaan tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota, jossa asiakas ongelmineen kohdataan kokonaisuutena, luottamuksen, avoimuuden, arvostuksen ja tasavertaisuuden ilmapiirissä. Asiakaan osalliseksi ottamiseen oman elämänsä suunnitteluun tulee muodostua pysyväksi käytännöksi.		
Avainsanat (asiasanat): palveluohjaus, asiakaslähtöisyys, työttömyys, pitkäaikaistyöttömyys, moniammatillinen työote, välityömarkkinat		
Muut tiedot		



Author(s) JUSSILA, Ritva	Type of publication Bachelor's / Master's Thesis	Date 17.05.2011
	Pages 86	Language Finnish
	Confidential ( ) Until	Permission for web publication ( X )
Title COUNSELING OF THE LONG-TERM UNEEMPLOYED PEOPLE – CLIENTS' EXPERIENCES		
Degree Programme The degree programme of Rehabilitation Counseling		
Tutor(s) KOSKIMIES, Helena LÄÄPERI, Raija		
Assigned by National Institute for Health and Welfare, Jyväskylä Department		
Abstract In Finland the employment situation has improved, but number of the long-term unemployed is increasing. Currently almost 150 000 people are outside the labour market. The aim of this study was to describe the experiences of long term unemployed clients of their counseling given by the services for the unemployed. The study focused firstly on the significance that multi-professional and especially client oriented case management counseling had to the clients' employment opportunities or to attaining a more satisfactory life. The second focus was on the differences that long-term unemployed clients found between multi-professional counseling and the traditional services of the employment and social work sectors.  The study had a qualitative approach, and the data was collected by using theme interviews. Six clients of the "Yhteistyöllä tuloksiin" (Results with Cooperation)-project were interviewed for this study. The interviews were made individually and they were recorded, and content analysis was used as the method of analysis.  According to the results, long-term counseling with a multi-professional orientation is more client-oriented and efficient. A significant factor here was the sector that was in charge of the client. It was also significant by which person the counseling was provided. Feelings of trust and safety in the services were mentioned as preconditions for successful counseling. Services focusing on sanctions were seen as offensive and as diminishing feelings of autonomy. The threat of sanctions was seen as consuming the clients' energy and strength to plan their lives. It is also important to explore a person's working and functional ability.  According to the the results, there is a need to develop and provide such long-term service processes in which the client receives counseling until it, in the client's opinion, is no longer needed. More attention should be paid to a client-centered work approach in which the client is encountered as a whole person in an atmosphere of trust, openness, respect and equality. The client should be taken as an expert of his or her own life and to be given opportunities to plan his/her life accordingly.		
Keywords case management, customer oriented, unemployment , long-term unemployment, multi-professional , transitional labour markets		
Miscellaneous		

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	3
2 PITKÄAIKAISTYÖTTÖMYYS .....	5
2.1 Pitkäaikaistyöttömyyden määrittely ja syyt.....	5
2.2 Työttömyystilanne .....	6
2.3 Työllisyyden hoidosta vastaavat tahot .....	8
3 PITKÄAIKAISTYÖTTÖMIEN OHJAUS .....	12
3.1 Dialogisuus.....	12
3.2 Palveluohjaus.....	15
3.3 Palveluohjaukselliset mallit ja työotteet.....	18
3.4 Sanktiot palvelussa .....	20
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	22
4.1 Tutkimuksen taustat ja tutkimuskysymykset .....	22
4.2 Tutkimusmenetelmät ja teemahaastattelu .....	23
4.3 Aineiston keruu .....	25
4.4 Aineiston analysointi .....	28
5 TULOKSIA.....	30
5.1 Taustatiedot.....	32
5.2 Pitkäaikaistyöttömien kokemukset palveluista .....	33
5.2.1 Asiakslähtöisyys palvelussa.....	33
5.2.2 Sosiaalinen tuki palvelussa .....	36
5.2.3 Voimaantuminen palvelussa.....	39
5.3 Koetut erot eri palvelutuottajien palveluista.....	43
5.3.1 Asiakslähtöisyys palvelussa.....	43
5.3.2 Suunnitelmallisuus ja sopimuksellisuus palvelussa .....	46

5.3.3 Ratkaisukeskeisyys palvelussa .....	50
5.3.4 Asiakkaiden kokemukset palvelujärjestelmästä .....	52
5.4 Kehittämisehdotukset .....	56
6 POHDINTA.....	58
6.1 Tulosten yhteenveto.....	58
6.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	62
6.3 Jatkotutkimusaiheet .....	64
LÄHTEET.....	65
LIITTEET .....	69
Liite 1. Lait.....	69
Liite 2. Käsitteet .....	71
Liite 3. Teemahaastattelurunko.....	74
Liite 4. Kysymykset palveluohjaajille .....	77
Liite 5. Haastatteluiden analyysirunko .....	78
<b>TAULUKOT</b>	
TAULUKKO 1. Pitkäaikaistyöttömyydestä aiheutuneet menot tammi-joulukuu 2010 Saarijärvi-Viitasaari seutukunnassa .....	7
TAULUKKO 2. Aineiston käsittely .....	29

## 1 JOHDANTO

Vaikeasti työllistyvien ihmisten työllisyyden hoidossa moniammatillinen ja palveluohjauksellinen palvelumuoto on tunnustettu toimivaksi ja tulokselliseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön asiantuntijaryhmä esittää tulevalle uudelle hallitukselle säädettäväksi lain moniammatillisesta verkostotyöstä sekä palvelukeskustoiminnan vakinaistamista koko maahan. (Työelämäosallisuuden lisääminen 2011, 2.)

Uusimman sosiaalibarometrin (2011) mukaan asiakasta ei kuulla kuntien tuottamissa palveluissa, minkä vuoksi palvelut jäävät usein tehottomiksi. Sosiaalibarometrissa tutkija Anne Perälähti korostaa asiakkaiden sitoutumisen merkitystä, ”asiakkaiden on vaikea sitoutua suunnitelmiin, joiden laadinnassa he eivät itse ole olleet mukana.” Suomessa työllisyystilanne on parantunut, mutta pitkäaikaistyöttömien määrä kasvaa. Työmarkkinoiden ulkopuolella on lähes 150 000 ihmistä. Maaliskuun lopussa 2011 työ- ja elinkeinoministeriön työllisyyskatsauksen mukaan yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä oli 57 400, mikä on 6 400 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. (Työllisyyskatsaus, 2011.)

Julkisessa keskustelussa uhkakuvat hyvinvointiyhteiskunnan rappeutumisesta ja romuttamisesta ovat synkkää luettavaa. Brittiläiset Richard Wilkinson ja Kate Pickett ovat kirjoittaneet kirjan siitä, miten suuret tuloerot kärjistävät sosiaalisia ongelmia. Kirjan keskeinen viesti on se, että mitä pienemmät tuloerot yhteiskunnassa on, sitä vähäisempiä ovat monet sosiaaliset ongelmat. (Sainio 2011, 20-23.)

Opinnäytetyöni lähtökohtana on ollut Perälähdengin esiin tuoma huoli asiakaslähtöisyyden toteutumisesta sekä omat kokemukseni työttömyydestä. Syventävä harjoittelu Terveystieteiden- ja hyvinvoinnin laitoksella (THL) mahdollisti yhteistyön Yhteistyöllä tuloksiin –hankkeen toimijoiden kanssa sekä kontaktin pitkäaikaistyöttömiin asiakkaisiin.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata pitkäaikaistyöttömien omakohtaisia kokemuksia asiakkaan ohjauksesta. Tutkimuksella on kaksi tarkoitusta. Ensimmäinen tarkoitus on tutkia sitä, mikä merkitys moniammatillisella työotteella ja erityisesti palvelunohjauksellisella työotteella on asiakkaan omaan työllistymiseen, työllisyyttä edistäviin toimenpiteisiin ja hyvän, paremman elämän tavoitteluun nähden. Toinen tarkoitus on saada tietoa koetaanko moniammatillisella ohjauksella olevan eroa verrattuna perinteisiin, työvoimahallinnon ja sosiaalitoimen antamiin palveluihin nähden. Tutkimus palvelee uusien palvelumuotojen kehittämistä.

### **Yhteistyöllä tuloksiin –hanke**

Opinnäytetyö on tehty Yhteistyöllä tuloksiin –hankkeessa, jota toteutetaan Saarijärvi - Viitasaari alueella. Hanke on osa KEVÄT –Keski-Suomen välityömarkkinoiden kehittämisohjelma, 2010, johon kuuluu kaikkiaan neljätoista hanketta. Kehittämisohjelmassa on mukana viisi eri kehittämisteemaa, joista Yhteistyöllä tuloksiin -hankkeen kehittämisteemana on moniammatillisten palvelu- ja työllistämisen prosessien tukeminen.

KEVÄT-ohjelman tavoitteena on luoda alueellisesti ja toiminnallisesti joustavia ja vaikuttavia palvelukokonaisuuksia välityömarkkinoille. Koordinoinnin avulla selkeytetään välityömarkkinoiden toimijoiden välistä yhteistyötä kunnissa, seutukunnissa ja koko maakunnassa. Yhteistyöllä tuloksiin -hanketta hallinnoi Saarikka Oy ja KEVÄT-kehittämisohjelman Koordinaatio-hanketta Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen Jyväskylän toimipaikka vastaa KEVÄT-ohjelman arvioinnista, joka on osa koordinaation toimintaa.

(KEVÄT–Keski-Suomen välityömarkkinoiden kehittämisohjelma, 2010)

Yhteistyöllä tuloksiin -hanke on organisoitu siten, että Viitasaarella ja Saarijärvellä toimivat omat palveluohjauksen periaatteella toimivat toimipisteet, missä TE -toimiston palvelut ja sosiaalitoimen palvelut yhdistyvät. Palvelupisteet toimivat yh-

teistyössä TE-toimen, kuntien sosiaalitoimen, terveydenhuollon, Kelan, kolmannen sektorin toimijoiden sekä työnantajien kanssa.

Opinnäytetyötä varten keräsin tietoa palvelunohjauksesta ja palveluohjauksellisen työotteen merkityksistä alan kirjallisuudesta ja eri toimijoiden tutkimuksista sekä eri projektien raporteista soveltaen niitä tarkemmin vielä pitkäaikaistyöttömien ohjaukseen. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksella minulla oli mahdollisuus perehtyä eri välityömarkkinallisten toimijoiden kuten sosiaali- ja terveysministeriön, Suomen Kuntaliiton ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen tutkimuksiin, julkaisuihin ja eri projektien loppuraportteihin.

Kokemuksellista tietoa hanketyöstä sain KEVÄT – kehittämisohjelman materiaaliin tutustumalla ja osallistumalla hankkeiden projektisuunnittelupalaveriin. Lisäksi teimme tutustumiskäynnin Saarijärven toimipisteeseen yhdessä harjoitteluani ohjavan THL:n tutkijan kanssa.

## 2 PITKÄAIKAISTYÖTTÖMYYS

*...on pakko työtönkin, ennen ku sä saat työmaailmaan sen, ni sen on pakko saada kuntoon, että ja jos sää oot, mun mielestä se on hirveen alentavaa aina olla niinku työttömänä, ku mäkin oon ollu paljon ja kirjottaa aina sitä työtön, työtön, työtön, et se oikeen niinku iskostetaan tänne, joo...siitä tulee sitten tämmönen status sitten... (H2)*

### 2.1 Pitkäaikaistyöttömyyden määrittely ja syyt

Pitkäaikaistyöttömyyden syiksi voidaan luetella mm. työelämän lisääntyneet osaa-misvaatimukset, työhakijoiden alhainen koulutustaso, päihde- ja mielenterveysongelmat, motivaation puute, erilaiset sosiaaliset ongelmat ja ylivelkaantuminen.

(Ilmonen 2011, 9–10.)



*”Kun 1990-luvun alussa köyhät olivat työttömiä ja eläkeläisiä, 2000-luvun köyhät ovat pitkäaikaistyöttömiä, yksinhuoltajia, maahanmuuttajia, opiskelijoita ja pätkätyöläisiä” (Portin 2011, 15–17).*

Pitkäaikaistyötön julkisen työvoimapalvelulain 7§ määrittelemänä tarkoittaa:

*Työtöntä työnhakijaa, joka on ollut yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä työnhakijana sekä työtöntä työnhakijaa, joka on ollut useammassa työttömyysjaksossa yhteensä vähintään 12 kuukautta työttömänä työnhakijana ja joka työttömyyden toistuvuuden ja kokonaisuuden perusteella on rinnastettavissa yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä olleeseen työnhakijaan (L 30.12.2002/1295).*

## 2.2 Työttömyystilanne

Pitkäaikaistyöttömyyden hoito aiheuttaa kunnille suuria menoja. Valtio maksaa ensimmäiset 500 päivää työttömyydestä aiheutuneet menot, minkä jälkeen valtio ja kunnat yhdessä vastaavat pitkäaikaistyöttömyyden menoista. Vuoden 2006 työmarkkinauudistuksessa valtio tarjoaa kunnille porkkanaa pitkäaikaistyöttömyyden hoitoon tarjoamalla lisää rahaa, jos kunnat saavat aktivoituksi työttömän työmarkkinatoimenpiteeseen esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan piiriin. Valtio jatkaa tällöin työttömän aktivoinnista syntyneiden kustannusten maksamista kunnille. Jos kunnat eivät onnistu aktivoimaan pitkäaikaistyötöntä, joutuu ne palauttamaan puolet työttömän aktivointiin tarkoitettusta rahasta takaisin valtiolle. (Työmarkkinatukiudistus, 2011.)

Työ- ja elinkeinoministeriön työnvälitystilaston mukaan tammikuun lopussa 2011 TE-toimistossa oli 266 100 työtöntä työnhakijaa, joista yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä oli 58 70, mikä on 9 400 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Yli kaksi vuotta yhtäjaksoisesti työttömänä olleita näistä oli 20 400. Yli 50-vuotiaita oli työttömänä 100 100. Ikäryhmässä yli 55-vuotiaat oli työttömänä

68 800, mikä on 2 300 enemmän kuin vuosi sitten, eli ryhmä, missä työttömyys oli kasvanut. (Työllisyyskatsaus, 2011.)

Huomioitavaa on, että työttömyys on kokonaisuudessaan vähentynyt, mutta pitkäaikaistyöttömien osuus siinä on kasvanut ja kasvamaan päin. Yli 50-vuotiaiden työttömyys on vähentynyt, mutta vastaavasti yli 55-vuotiaiden työttömyys on lisääntynyt. Näyttää siltä, että ikääntyvien työntekijöiden työttömyys on kasvussa.

Kelan lähteen mukaan vuonna 2010 pitkäaikaistyöttömyydestä aiheutuneet menot Saarijärvi-Viitasaari seutukunnassa olivat seuraavat:

<b>Työmarkkinatukipäiviä</b>	176 807 pv
<b>Työmarkkinamenot yhteensä olivat</b>	4 937 431 €
<b>Passiivijajan menot</b>	3 154 844 €
<b>500 pv. Pass. Tukea saaneiden osalta</b>	1 389 288 €
<b>Kunnan osuus menoista (50 %)</b>	694 644 €

TAULUKKO 1. Pitkäaikaistyöttömyydestä aiheutuneet menot tammi-joulukuu 2010 Saarijärvi-Viitasaari seutukunnassa. (Tietoa työmarkkinatuen saajista, 2011.)

Saarijärvi-Viitasaari 500 päivää passiivista tukea saaneiden osalta valtiolle takaisin maksettava summa vuonna 2010 oli 1 389 288 € euroa. Kunnan osuus menoista oli 694 644 €. Tärkeää olisi saada kohdennettua tehokkaammin ja tuloksekkaammin pitkäaikaistyöttömien ihmisten aktivointiin tarkoitettu raha työllisyyttä edistävään toimintaan.

## 2.3 Työllisyyden hoidosta vastaavat tahot

Työllisyyden hoidosta vastuu kuuluu valtiolle. Kunnille kuuluu vastuu sosiaalipalveluiden järjestämisestä. Sosiaalipalveluihin kuuluvia palveluja ovat esimerkiksi kuntouttava työtoiminta.

Työllisyyttä edistäviä palveluita tuottavat julkiset laitokset kuten kaupungit, kunnat, kansaneläkelaitos ja työvoimahallinto. Muita työllistymispalveluiden tuottajia ovat kuntayhtymät, yhdistykset ja työ- ja toimintakeskukset sekä muut kolmannen sektorin toimijat. Lisäksi mm. erilaiset yliopistojen, korkeakoulujen ja ammattiopistojen työllistämiprojektit ja hankkeet ovat mukana työllisyyden hoitoa edistävässä työssä.

Tässä tutkimuksessa haastateltavien mainitsevat erilaiset toimenpiteet määritellään kolmessa eri laissa. Nämä lait ovat laki julkisesta työvoimapalvelusta (L 30.12.2002/1295), toimenpiteitä ovat: työharjoittelu, työelämävalmennus, palkkatuki ja työkokeilu. Sosiaalihuoltolaki (L 17.9.1982/710), toimenpiteitä ovat: toimentulotuki ja laki kuntouttavasta työtoiminnasta (L 2.3.2001/189), toimenpiteenä kuntouttava työtoiminta.

Julkiset työvoimapalvelut ovat kaikkien kansalaisten käytettävissä. Palvelua toteuttavat työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot). Työ- ja elinkeinotoimistot tarjoavat pitkäaikaistyöttömille välityömarkkinoilla työhön sijoittamista edistäviä ja työssä selviytymistä tukevia palveluja. Julkinen sektorin tarjoamia palveluja pitkäaikaistyöttömille kutsutaan työmarkkinatoimenpiteiksi. Palveluja ovat työharjoittelu ja työelämävalmennus sekä palkkatuettu työ. Toimenpiteiden tavoitteena on parantaa asiakkaiden ammattitaitoa, osaamista ja työmarkkina-asemaa ja edistää pääsyä avoimille työmarkkinoille. (Työ- ja elinkeinotoimisto, 2011.)

Työvoiman palvelukeskukset (TYP) toteuttavat vaikeimmin työllistettävien palveluita. Palvelukeskukset ovat työ- ja elinkeinoministeriön, kuntien ja Kansaneläkelaitoksen yhteisiä palvelupisteitä. Palvelupisteissä sosiaalitoimen ja terveydenhuollon toimijat työskentelevät moniammatillisena työryhmänä. Palvelussa asiakasta ei välttämättä ohjaa yksi ja sama henkilö koko palveluprosessin ajan, vaan moniammatillisen ryhmän ja asiakkaan yhteisen tapaamisen jälkeen asiakas siirtyy yhden ryhmän jäsenen asiakkaaksi. Palvelun toimintaperiaatteena on, että asiakkaan ei tarvitse mennä ”luukulta-luukulle” hoitamaan asioitaan, vaan asiat hoidetaan yhdestä ja samasta toimipisteestä käsin.

TYP-palvelu on kohdennettu asiakkaille, jotka tarvitsevat palveluohjausta ja intensiivistä, pitkääkin jatkuvaa tukea, päästäkseen takaisin työelämään. Asiakkaat palvelun piiriin ohjautuvat työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen lähetteillä.

Ongelmaksi palvelun toteutuksessa ovat muodostuneet pitkät jonotusajat palvelun piiriin sekä työntekijöihin kohdistuva resurssipula. Ala-Kauhaluoman, Keskitalo, Lindqvist ja Parpon (2004, 93) tutkimuksen mukaan toimeenpanijoilla on selvä tahto ja asenne toteuttaa lakia. Sudenkuopaksi muodostuu kyvykkyys, työntekijöiden kohtaama puute ajasta ja resursseista.

Työvoiman palvelukeskusten toimintaa arvioivassa raportissa (Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spangar & Pitkänen 2007, 39, 40) todetaan, että TYP:een ohjaamisen kriteeriksi on muodostunut moniammatillisen palvelun tarve. Liian vaikea elämäntilanne, kuten vakava päihdeongelma ja motivaation puute ohjaa palvelun piiriin usein ”vääränlaista” asiakaskuntaa.

### **Välityömarkkinat ja siirtymien työmarkkinat**

EU:n toimenpide-ohjelmaan (ESR) sisältyy käsite välityömarkkinat ja siinä siirtymien työmarkkinat (Transitional Labour Market). Vuodesta 1996 lähtien Suomessa työmarkkina-asemien siirtymistä on tutkinut Asko Suikkanen. Suikkanen tarkoittaa työ-

markkina-asemien siirtymisellä työmarkkinoiden muutosta, uudenlaisia riskejä, yksilöiden siirtymiä työn ja erilaisten elämäntilanteiden välillä. (Suikkanen 2008, 1-3.)

Hallitusohjelmassa välityömarkkinat on yksi kehittämisen kohde työvoimapolitiikan alueella. Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ohjelmakaudella 2007-2013 on käynnissä TEM:n ja STM:n yhteinen valtakunnallinen Välityömarkkinat -kehittämisohjelma. Ohjelma koskee työmarkkinoilla heikommassa asemassa olevien tukemista ja alentaa työllistymisen kynnyksiä. Tämän tutkimuksen yhteistyöhanke Yhteistyöllä tuloksiin on yksi näistä ESR:n sosiaalirahaston hankkeista. (Välityömarkkinat 2011.)

Käsitteellä välityömarkkinat tarkoitetaan vapaiden työmarkkinoiden ja työttömyyden välillä olevaa työssäoloa, josta pyritään sijoittumaan vapaille työmarkkinoille. (Välityömarkkinat, 2011.)

Schmidtiin viitaten on Suikkanen (2008, 1-3) todennut, että siirtymiä on viidenlaisia. Siirtymät koulutuksesta työhön ja päinvastoin, siirtymät erilaisten työllisyysstatusten ja sopimusten välillä, siirtymät hoivatyöstä työmarkkinoille ja päinvastoin, siirtymät työllisyydestä työttömyyteen ja päinvastoin, siirtymät työllisyydestä eläkkeelle (työkyvyttömyys- ja vanhuuseläkkeelle) ja päinvastoin. Suomessa TYP-prosessin jälkeen siirtymät työhön, koulutukseen, työ- ja toimintakykyä ylläpitäviin aktiviteetteihin noudattelevat kansainvälisestikin tunnustettuja aktivointipolitiikan tuloksia (Arnkil, 2008).

Tässä tutkimuksessa siirtymillä tarkoitetaan lähinnä asiakkaiden siirtymiä erilaisten työllisyyttä edistävien toimenpiteiden välillä. Haastateltavien kohdalla siirtymiä on myös tapahtunut mm. siirryttäessä työttömyydestä opiskelijaksi, työttömyydestä eläkeläiseksi, työttömyydestä työntekijäksi sekä siirtymiä työttömyydestä sairauseläkeläiseksi.

Pitkäaikaistyöttömien ohjauksessa siirtyminen toimenpiteestä toiseen aiheuttaa usein asiakkaalle epävarmuutta mm. taloudelliseen tilanteeseen, ammatilliseen

osaamiseen sekä sosiaalisiin kanssakäymisiin liittyvissä asioissa. Myös Oksman (2010, 60) ja Arnkil (2008, 274) kiinnittävät huomiota siirtymiin liittyviin taloudellisiin epävarmuustekijöihin siirryttäessä toimenpiteestä toiseen.

Suikkasen (2008, 12) mukaan välityömarkkinat jaetaan siirtymätyömarkkinoihin ja välittäviin työmarkkinoihin. Työttömien joukko voidaan jakaa suoraan tai nopeasti työmarkkinoille palaaviin sekä toimenpiteisiin osallistuviin (ryhmäpalvelut, koulutus, ohjaus ja tukityö). Siirtymätyömarkkinat koskevat pitkittyvään työttömyyteen ajautuneita sekä toimenpiteisiin osallistuvia, joiden palveluista työvoiman palvelukeskukset vastaavat. (Suikkanen 2008, 12.) Edellä mainitun jaottelun mukaan työttömyyden lajeja voitaisiin ajatella olevan kolmenlaisia: nopeasti työelämään palaavat, toimenpiteisiin osallistuvat ja pitkittyvään työttömyyteen lukeutuvat asiakkaat.

Siirtymien työmarkkinoiden ehtoina ovat työllisyyden parantaminen, kestävien työllistämisyjärjestelmien luominen ja vallan jakaminen yksilöille ja paikallisille instituutioille. Työllistettävyyden parantaminen tarvitsee elinikäisen oppimisen järjestelmän kehittämistä ja käytäntöjen järjestelmän luomista toimintaan. Tarkoituksena on lisätä yksilön kapasiteettia käsitellä uusia riskejä työssä ja sosiaalisessa elämässä. Toinen ehto liittyy kestävän työllisyysjärjestelmän luomiseen. Järjestelyjen tulee tukea yksilön siirtymiä työmarkkina-asemiin tarjoamalla oikeanlaisia kannusteita. Päätöksentekovallan jakaminen yksilölle ja paikallisille instituutioille voi luoda uuden tasapainon sääntöjen ja itse organisoinnin välille. Kolmas ehto on joustava koordinointi. (Suikkanen 2008, 5-6.)

Esimerkiksi Wire –projektin (Era ym. 2007, 143) ja Arnkilin, Karjalaisen, Saikun Spangarin ja Pitkäsen (2008, 278) tutkimuksen tuloksena oli, että siirtymävaiheiden tukea sekä välityömarkkinoiden kehittämistä tarvitaan tiiviimmässä suhteessa avoimiin työmarkkinoihin. Esimerkiksi Helsingissä kehitetyn Työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaantoa parantavan asiakasraadin yksi keskeinen teesi kuuluu: ”Pääsääntöisesti kuntouttavan työtoiminnan ja muiden työllisyysjaksojen tulee olla pitkiä ja mahdollis-

taa pitkäjänteisen elämän ja talouden suunnittelua, missä perustoimeentulo on taatava pitkällä aikavälillä” (Oksman 2010, 35).

### 3 PITKÄAIKAISTYÖTTÖMIEN OHJAUS

#### 3.1 Dialogisuus

*Sana dialogi perustuu kreikan sanoihin dia ja logos. Dia tarkoittaa ”läpi”, ”kautta” ja logos ”sanaa” tai ”merkitystä” Dialogi tarkoittaa siis pohjimmiltaan merkityksen virtausta, mutta sillä on myös laajempi merkitys. Sanan logos vanhin merkitys oli nimittäin ”koota yhteen”, jolla tarkoitettiin luonnon eri osien yhteen kuulumisen syvällistä tiedostamista”. Tässä merkityksessä on ehkä parempi suomentaa logos ”suhteeksi (Isaacs 2001, 40).*

Vuorovaikutus perustuu aina kahdensuuntaiseen ja vastavuoroiseen vuoropuheluun, jossa vaihdetaan tietoja ja asiasisältöjä, lisäksi myös tunteita ja suhtautumistapoja. Palveluohjauksessa vuorovaikutus on kahdensuuntaista ja vastavuoroista. Vuorovaikutuksessa vaihdetaan asioihin liittyviä osapuolten kokemia merkityksiä ja tunteita käsiteltävistä asioista. (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 34.)

Vuorovaikutuksen onnistumista ja sen merkityksiä työttömien asiakkaiden ja asiantuntijan välillä palvelussa, on käsitelty useissa eri tutkimuksissa. Esimerkiksi Eran ym. (2007, 163) ja Oksman (2010, 77) mukaan sellaisella vuorovaikutuksella on merkitystä, jossa on hyvä ja ystävällinen kohtelu, missä asiakas tulee kuulluksi ja hänen tarpeisiinsa vastataan ja jossa syntyy yhteisymmärrys tavoitteista. Kuulluksi tuleminen ja aito kuuleminen eivät kuitenkaan ole helppoja saavuttaa. Varsinkaan silloin, kun kyse on kriittisen mielipiteen kuulemisesta tai kuuntelemisesta. Edellä mainitut koskettavat molempia osapuolia, niin asiakasta kuin työntekijääkin. Tunteiden esille-tulo palvelussa saattaa näin ollen merkitä joko luottamuksellisen suhteen saavuttamista asiakassuhteessa tai vastavuoroisesti sen puuttumista.

William Isaacs (2001, 34) antaa kirjassaan *Dialogi, Yhdessä ajattelemisen taito* dialogille näkökulman, minkä mukaan dialogin tuloksia ei saada aikaan puhumalla, vaan toimimalla. ”Kun dialogi on parhaimmillaan, siinä ovat edustettuina kaikki nämä kolme kieltä: merkitys, tunteet ja toiminta.” Isaacs mainitsee kolme kieltä, joista ensimmäinen on ”*merkityksen tai sisällön kieli*”, mikä antaa käsityksen dialogin taustoista ja käsitteistä. Toinen kieli on ”*tunteiden ja estetiikan kieli*”. Tunteet vaikuttavat luonnollisesti hyvin paljon siihen, mitä ajattelemme. Kolmantena Isaacs nimeää toiminnan ja etenkin tekoihimme sisältyvän kielen. ”*Toiminnan kieli* kertoo, mitä keinoja tarvitset, voidaksesi toimia entistä tehokkaammin” (Isaacs 2001, 34).

Pietiläisen mukaan dialogi edellyttää avointa yhteyttä toiseen ja toisaalta olemista tilanteessa kokonaisena ihmisenä, omana itsenä. Isaacs (2001, 30) ilmentää asian näin:

*Dialogi ei ole yhden ihmisen toiseen kohdistamaa toimintaa, vaan ihmiset käyvät dialogia yhdessä. Dialogin oppimiseksi on tärkeintä oppia muuttamaan asennettaan ihmissuhteisiin. Meidän tulee oppia luopumaan pyrkimyksestä saada muut ymmärtämään meitä ja lisäämään sen sijaan omaa ymmärrystämme niin itsestämme kuin muistakin (Isaacs 2001, 30).*

Pietiläisen ja Seppälän mukaan (2003, 35) avoin dialogi on ihmettelevää, joka ei pyrikään nostamaan keskiöön ehdotonta ja näkyvää totuutta, vaan hyväksyy ja ymmärtää todellisuuden jatkuvan muuttumisen. Isaacsin (2001, 40) kirjoittaa uuden ymmärryksen syntymisestä osapuolten kesken, joka muodostaa perustan myöhemmälle ajattelulle ja toiminnalle. Dialogissa ei pyritäkään pääsemään pelkästään sopimukseen, vaan luomaan konteksti, jossa on mahdollista solmia uusia sopimuksia sekä löytää käsitykselle yhteinen perusta, joka voi auttaa toimenpiteiden ja arvojen järjestämistä ja yhteensovittamista. Avoin dialogi pitää sisällään hyväksymisen, kunnioituksen, ihmettelyn ja rohkeuden kokemiseen ja ennen kaikkea kiinnostuneen toisen ihmisen kuuntelun. (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 35.)



Dialogin haasteena asiakastyössä on se, että asiat tulevat asiakkailta itseltään heidän ehdoillaan, heidän kiinnostuksen kohteistaan ja se, että dialogin päätteeksi asiakkaat saisivat tästä voimavaroja rakennusaineiksi omaan elämäänsä.

Oksman (2010, 76) käsittelee tutkimuksessaan vuorovaikutuksen epäonnistumista, minkä syy voi olla niin viranomaisesta kuin asiakkaastakin johtuvaa. Viranomainen on velvoitettu tarjoamaan asiakkaalle joitain toimenpiteitä. Jos viranomainen ehdottaa asiakkaalle toimintaa, josta asiakkaan ei ole mahdollisuus kieltäytyä ilman pelkoa sanktioista, asiakas kokee olevansa pakkokeinojen kohteena. Vaikutukset näkyvät siten, että asiakkaan saama tieto vaihtoehdoista ja asiakkaan kokema henkilökohtaisen tilanteen huomioimisesta vähenevät.

Haastatteluissa kokemus työntekijästä lähtöisin olevasta henkilökohtaisesta huomioimisesta viestittää asiakkaalle, että hänet on otettu mukaan asioidensa hoitoon aktiivisena osapuolena palvelussa. Asiakas saa asiantuntijalta tukea ja neuvoa tavoitteiden eteenpäinviemiseksi, missä asiakkaan sanomisiin suhtaudutaan kunnioittavasti ja nöyrästi kuunnellen ja ymmärretään, että asiakkaan kertomat omaa elämäänsä koskevista asioista ovat ”asiakkaan tosia”.

Aikaisemmat tutkimustulokset puoltavat käsitystä, että dialogiin perustuva työskentely on merkityksellistä suhteen syntymiselle asiakkaan ja työntekijän välille. Oksman (2010, 77) tutkimuksen mukaan asiakkaan tilanteen kuulemisen ja yhteisymmärryksen myötä asiakas voi kokea osallistuvansa toimintaan omasta halustaan, mikä parantaa sekä toiminnan tuloksia että kokemusta toiminnan onnistumisesta.

Artikkelissa tutkija Anne Perälähti toteaa että, asiakkaiden on vaikea sitoutua suunnitelmiin, jos he eivät ole olleet mukana niiden laadinnassa. Jos asiakasta ei oteta mukaan suunnitelman laadintaan, jäävät suunnitelmat irrallisiksi ja tehottomiksi. Lisäksi niihin käytetty aika ja raha menevät hukkaan. ”Kyse on lain ja asiakkaiden oikeuksien rikkomisesta” täsmentää Perälähti (Sosiaalibarometri 2011).

Työntekijän ammatillisuudella saattaa olla suuri merkitys asiakkaan tulevaisuuteen. Jos asiakas ohjautuu valveutuneen ja asiansa osaavan ohjaajan asiakkaaksi, missä vuorovaikutus on onnistunutta ja yhteisymmärrys asioiden eteenpäin viemiseksi löytyy, lopputuloksena on todennäköisesti asiakkaan hyvä kokemus palvelusta. Asiakkaan henkilökohtaisen tilanteen onnistunut huomioiminen edellyttää hyvien vuorovaikutustaitojen ja vastavuoroisen kanssakäymisen onnistumista asiakkaan ja eri toimijoiden kesken. Asiakkaan ohjauksessa on huomioitava sellainen vuorovaikutus, jossa syntyy yhteisymmärrys tavoitteista. Tutkimuksessa nousi esille, että asiakkaan äänen kuuleminen ja osallisuus suunnitelmia tehtäessä on tärkeää. Lisäksi tärkeää on työntekijän valta-aseman vähentäminen asiakkaaseen nähden. Tämän on todennut myös Oksman tutkimuksessaan. (2010, 77.)

Saako asiakas itse valita ohjaajansa riippuu paljon siitä, minkä palvelun piiristä asiakas milloinkin on. Useiden tutkimusten mukaan saman henkilön antama ohjaus on koettu tulokselliseksi. Eran ym. (2007, 160) mukaan asiantuntijan pysyvyyden on koettu lisäävän asiakkaan asioihin perehtyneisyyttä ja palvelun joustavuutta.

### 3.2 Palveluohjaus

Keskeistä pitkäaikaistyöttömän palveluohjauksessa on tavoitteellinen ja asiakaslähtöinen työ. Ohjauksessa korostuvat asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutukseen perustuva luottamuksellinen ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittava työskentely. Pirstaleisen ja vaikeasti ymmärrettävän palvelujärjestelmän viidakossa palveluohjauksella on asiakkaalle usein erittäin tärkeä merkitys, missä palveluiden ja niiden tarkoituksen ymmärtäminen ja yhteensovittaminen on usein liian vaikea. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 34, 42.)

Pitkään työttömänä olleen asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanteen huomioonotto on tärkeää. Ihmisen asiat ovat työttömyyden saatossa usein monimutkaistuneet ja saattaneet asiakkaan kierteeseen. Ilman asiansa osaavan asiantuntijan ohjausta tilanne johtaa usein monimutkaisiin, monitahoisiin ongelmiin ja kasaannuttaa näin työttömänä olevan ihmisen ongelmia mistä voi olla lähes mahdotonta selvitä yksin. Sopivia palveluiden muotoja saatetaan joutua etsimään eri toimijoiden joukosta ja joudutaan usein ylittämään myös hallinnollisia rajoja.

Asiakkaat saattavat tarvita tukea johonkin nimettyyn elämänalueeseen. Jos asiakas tuntee koko elämän olevan sekaisin, hän usein tarvitsee kokonaisvaltaisempaa, pidempiaikaista ohjausta. Asiantuntijan neuvojen ja ohjauksen lisäksi asiakas tarvitsee luvan ilmaista oman tahtonsa asioiden hoidon suhteen. Lisäksi perhe ja lähiyhteisö on hyvä ottaa huomioon.

Palveluohjaus voidaan jakaa sen mukaan millaiseen elämäntilanteeseen asiakas palveluohjausta tarvitsee. Pietiläisen ja Seppälän (2003, 13) mukaan palveluohjauksen viisi mallintamismuotoa ovat perinteinen, intensiivinen, asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostava, siirtymävaiheen palveluohjaus ja asianajomalli.

Tässä opinnäytetyössä kiinnitän huomiota kahteen, itsemääräämisoikeutta korostavaan ja siirtymävaiheen palveluohjausta käsitteleviin palveluohjausmalleihin. Tuloksia kohdassa (ks. Luku 5) käsittelem haastatteluista esille tulleita asiakkaiden tärkeiksi kokemia asioita ohjauksesta ohjausmallien näkökulmasta katsottuna. Luonnollisesti palveluohjauksen erilaiset muodot ja toteutustavat käytännössä sekoittuvat ja vaihtelevat tapauskohtaisesti. Lisäksi siirtymävaiheen palveluohjauksesta käsittelem enemmän luvussa 3.2.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavassa palveluohjauksessa keskeistä on asiakkaan oman toimintavoiman tukeminen, asiakkaan voimavarojen käyttöönotto ja asiakkaan liittyminen omaan yhteisöönsä sen täysivaltaisena jäsenenä, jolloin tu-

keudutaan suurelta osin asiakkaan omista verkostoista saatavaan sosiaaliseen tukeen. Asiakkaan itsensä tärkeinä pitämät asiat määrittävät toimintaa ja sen tavoitteena ja viime kädessä asiakas tekee itseään koskevat päätökset. Työntekijällä on kumppanin rooli suhteessa asiakkaaseen (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)

Siirtymävaiheen palveluohjauksessa lähtökohtana on odotettavissa oleva muutos asiakkaan elämäntilanteessa. Tässä tutkimuksessa esimerkiksi tavoitteesta siirtyä pitkästä työttömyydestä takaisin työelämään. Siirtymävaiheen palveluohjauksessa korostuvat palveluohjaajan ja asiakkaan hyvä yhteistyö, myös eri organisaatioiden ja muiden tahojen saumaton yhteistyö (Mts. 2003, 13.)

Pietiläisen ja Seppälän mukaan onnistunut palveluohjauksen toteuttaminen edellyttää asiakkaan sitoutumista palveluun. Asiakkaan velvollisuus palveluohjauksen aloittamiseksi edellyttää sitoutumista yhteistyöhön ja halua neuvotella ja pohtia asioitaan yhdessä palveluohjaajan kanssa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 41.) Myös Oksman (2010, 83) asiakasraadin tulosten mukaan ohjauksen resursseja tulee ohjata halukkaalle. Toimenpiteitä ei tule kohdistaa haluttomille vieden paikan sitä haluavalta.

Tämän tutkimuksen mukaan - useiden muiden tutkimuksien tukemana - vastavuoroinen kokemusten ja tunteiden vaihtaminen asiakkaan ja työntekijän välillä voi synnyttää luottamuksellisen ja turvallisen toimintaympäristön, missä asiakkaan on mahdollista vahvistua, voimaantua ja lopulta itse vastata ja vaikuttaa itseään koskevien asioiden kulkuun elämässään. Työnohjaaja, kouluttaja Antti Särkelän (2007) mukaan työntekijä voi toimia asiakkaan "*muutosenkelinä*", kannattelevana tukena silloin, kun asiakkaan tavoitteellista suunnitelmaa viedään eteenpäin.

Palveluohjaus on aina prosessi ja sillä on alku ja loppu. Palveluprosessin päättymisen ajankohtaa ei välttämättä ole helppoa rajata ennalta, vaan yksilöllinen tarve on hyvä selvittää aina tapauskohtaisesti ja sopia siitä yhdessä asiakkaan kanssa. Yksi tarvitsee tukea lyhyen aikaa, missä toisen tuen tarve saattaa jatkua pitkään.

### 3.3 Palveluohjaukselliset mallit ja työotteet

Käytännön työssä palveluohjausta voidaan toteuttaa monella eri tavalla. Suomisen ja Tuomisen (2007, 16) mukaan palveluohjauksellisia työotteita on kolmenlaisia. Varsinainen palveluohjaus perustuu asiakkaan ja työntekijän väliseen tiiviiseen, tasavertaiseen yhteistyöhön ja luottamussuhteeseen, mitä palveluohjaaja tekee. Palveluohjauksellinen työote tarkoittaa palveluiden koordinoimista niin, että palveluohjausta tehdään oman toimen ohella. *Konsultoivan ja neuvovan* työotteen palveluohjauksessa asiakas saa neuvoa ja apua tiettyyn ongelmaansa. Kolme tärkeintä palveluohjauksen mallia ovat yleinen, voimavarakeskeinen ja intensiivinen malli.

Yleisessä palveluohjauksessa ei asiakkaan ja palveluohjaajan välinen suhde ole korostunut, vaan pääpaino on palvelukokonaisuuden organisoinnissa. Työ ei ole intensiivistä ohjausta, eikä näin ollen ole kuntouttavaa tai terapeuttista. Asiakkaan itsemääräämisoikeus korostuu, missä työskennellään asiakkaan voimavaroista ja asiakkaan omista tavoitteista käsin. *Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa* asiakkaan ja työntekijän välinen luottamussuhde ovat merkittävässä osassa. Palveluohjaaja toimii asiakkaan kumppanina ja työn pääpainot ovat tukemisessa ja neuvonnassa. Malliin sisältyy kuntoutusnäkökulma, jossa korostetaan asiakkaan tavoitteita ja integroitumistaan yhteiskuntaan. Intensiivisessä mallissa tuen tarve on suuri, missä palveluohjaaja osallistuu asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen. (Mts. 31-33.)

Tärkeää palveluohjauksessa on asiakkaan todellinen kohtaaminen ja hänen itsenäisen elämänsä tukeminen. Perustana palveluohjaukselle tulee toimia asiakkaan todellinen kohtaaminen ja luottamussuhteen rakentaminen. (Mts. 2007, 13.)

Hänninen (2007) on todentanut palveluohjausta myös kolmitasoisena neuvonta- ja palveluohjausmallin kautta. Malli vastaa Suomisen ja Tuomisen (2007) kolmiosaista

luokittelua. Suomisen ja Tuomisen luokittelun mukaisessa jaottelussa asiaa tarkastellaan asiakkaan ja Hännisen luokittelussa palveluohjausta mallinnetaan järjestelmän näkökulmasta.

Koska opinnäytetyö keskittyy pitkäaikaistyöttömän asiakkaan palveluohjaukseen ja ohjauksen päämääränä voidaan katsoa olevan asiakkaan toimintakyvyn ja hänen roolinsa vahvistaminen oman elämänsä toimijana, keskityn työssäni Suomisen ja Tuomisen mukaiseen palveluohjaukselliseen työtteen ja siinä lähinnä voimavarakeskeisen palveluohjausmallin mukaisen ohjauksen tarkasteluun.

### **Siirtymävaiheen palveluohjaus**

Siirtymävaiheen palveluohjauksessa lähtökohta on odotettavissa oleva muutos asiakkaan elämäntilanteessa. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi muutot lapsuudenkodista oman asuntoon, avohoidosta laitoshoitoon tai koulutuksesta työelämään. Siirtymävaiheen palveluohjauksessa korostuu palveluohjaajan ja asiakkaan hyvä yhteistyö sekä eri organisaatioiden ja muiden tahojen saumaton yhteistyö. (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 13.)

Siirtymät toimenpiteestä toiseen ovat täynnä taloudellisia epävarmuustekijöitä. Siirtymävaiheen palveluohjauksessa yhtenä tärkeänä asiana on selvittää asiakkaan taloudellinen tilanne. Pienentyneet tulot aiheuttavat asiakkaalle riskin. Näitä ovat esimerkiksi palkkatulon vaikutuksesta pienentyvät sosiaaliturvaetuudet mm. asumistuki. (Oksman 2010, 60.)

Oksman (2010, 55) kirjoittaa tutkimuksessaan, ”Pelkkä oikeaan paikkaan ohjautuminen ei kuitenkaan vielä tee toiminnasta kokonaisuudessaan tarkoituksenmukaista. Lisäksi toiminnan tulee olla sisällöltään tarkoituksenmukaista ja siirtymisen toimintaan tulee olla asiakkaan kokemana mielekäs”.

Wire 3-projektissa (Työttömien palveluohjaamisen kehittäminen, 2008) asiakaspalvelutyötä tekevilta henkilöiltä kysytään, mikä palveluohjauksessa ja sen kehittämisessä huolestuttaa? Tutkimuksen mukaan palveluohjauksellinen työote vaatii *toiminnan tekemistä läpinäkyväksi*. Toiminnan läpinäkyvyyden merkitykseen kiinnittää huomion myös Oksman tutkimuksessaan (2010, 84.) Erilaisia toimenpiteitä tarvitaan vähemmän ja niiden tulee olla selkeämpiä, lisäksi palvelujärjestelmän tulee olla läpinäkyvämpi sekä käyttäjälleen ymmärrettävä.

Palveluohjaajalla on oltava lupa toimia asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti oikea-aikaisesti ja palvelut oikein mitoitettu sekä pystyä tukemaan ja vastuuttamaan häntä usein pitkäjänteisesti prosessin aikana. Tämä vaatii yli sektorirajojen tehtävää työtä ja sopimuksia. (Sosiaalialan ammattilaisille 2010)

Palveluiden parempi keskinäinen integroituminen nähtiin tavoitteena myös arvioissa työvoiman palvelukeskusten toiminnasta. (Era ym. 2007, 143.)

Kuten aikaisemmissa tutkimuksissa todettiin, siirtymät palveluiden piiristä toiseen tai työn vastaanottaminen saattavat aiheuttaa asiakkaalle taloudellisen tilanteen heikentymistä ja vaikuttaa työn tai toimenpiteen vastaanottamishalukkuuteen. Motivaation säilymiseen vaikuttavat osallistumisen mielekkyys ja siinä itsemääräämisoikeuden säilyminen. Edellä mainittuja asioita tarkastelen luvussa 5.

Haasteena työttömien palveluohjauksessa on myös asiakkaan erityisen tuen tarpeet. Era ja muut (2007, 161) toteavat, että asiakasta kuunnellaan, mutta hänen tarpeensa, esim. fyysinen rajoite tunnistetaan, mutta heitä ei ohjata sopiviin palveluihin.

### 3.4 Sanktiot palvelussa

Julkisessa työvoimapalvelussa asiakkaan asioiden käsittelyä ohjaa vahvasti lakiin perustuva ote. Asioiden hoitaminen toisin kuin virkailijan ehdottamana, on tämän tut-

kimuksen perusteella melkeinpä mahdotonta tehdä. Haastatteluissa tämä ilmenee asiakkaan kokemuksena vaikeudesta neuvotella eri mahdollisuuksista työntekijän kanssa.

TYP-tyyppisessä palvelussa asiakkaiden asioiden käsittelyä ohjaa vahvasti asiakkaan omaan toiveeseen ja tahtoon perustuva ote, ja missä neuvottelumahdollisuuksia asioiden järjestämiseksi löytyy, asiakkaan toiveita kuunnellen. Voidaan kysyä toteutuko tämä käytännössä?

YTT-hanke toiminta perustuu TYP-tyyppiseen ajatteluun, missä moniammatillinen työryhmä yhdessä asiakkaan kanssa, asiakkaan toiveita ja tarpeita kuunnellen, suunnittelevat asiakkaan asioiden eteenpäin viemistä.

Lainsäädännössä kuntouttavasta työtoiminnasta on määritelty lainsäädännön kohde-ryhmä, aktivointisuunnitelman koostumus ja yhteistyömuodot. Ala-Kauhaluoman ym. (2004, 79) tutkimuksessa kysytäänkin: ”Mikä vaikutus lainsäätäjän taholla on lain toteutukseen, kuinka paljon harkintavaltaa laissa käytännössä on ja kuinka aktiivointi sijoittuu muihin aikaisemmin säädettyihin, työvoimatoimistojen perustehtäviin.” Tutkimuksessa todetaan, että työntekijän harkintavalta on kapea. Koska työvoimatoimiston toimintaympäristö on laaja, katsotaan, että tiukka normiohjaus voisi taata asiakkaiden yhdenvertaisen palvelun eri toimistoissa.

Toisessa Vääryyskirjassa (2008, 112) käsitellään lakia kuntouttavasta työtoiminnasta (A 1.9.2001/457) kirjassa kirjoitetaan ”pakkolaista”. Laki velvoittaa jokaiselle yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneelle henkilölle ja niille työttömille, jotka olivat viimeisen vuoden ajan saaneet toimeentulotukea työttömyyden perusteella tekemään aktivointisuunnitelman. Aktivointisuunnitelman laatimiseen hakijan on lain velvoittamana osallistuttava. Suunnitelmasta kieltäytyminen ja kuntouttavan työtoiminnan aloittamisesta voidaan häneltä evätä oikeus työmarkkinatukeen ja alentaa hänen toimeentulotukeaan.



”Pakkolailla” ymmärrän tässä lakia, minkä noudattamatta jättämisestä, viranomaisen siitä päätöksen annettua, aiheutuu henkilölle ”rangaistus tai sanktio” ansiomenetyksen muodossa. Ansiomenetyksen langettaminen on vasta ”rangaistuksen” ensimmäinen aste, minkä jälkeen seuraa todennäköisesti kerrannaisvaikutuksia esimerkiksi mahdollinen taloudellisen ahdingon tuottama huoli, huolena tulevasta ja perheen ja lasten hyvinvoinnista.

Ala-Kauhaluoman ym. (2004, 92) mukaan onnistuneessa aktivointitapahtumassa merkillepantavaa on palvelujen tarkoituksenmukaisuus, niiden onnistunut ketjuttaminen, motivoiminen ja pakko. Pakko perustuu velvoittavuuteen ja koskee niin asiakkaita kuin työntekijöitä. Työntekijät on velvoitettuja yhteistyöhön ja laatimaan asiakkaalle aktivointisuunnitelma, asiakkaat ovat sanktioiden nojalla pakotettuja osallistumaan aktivointihaastatteluun ja tietyltä osin kuntouttavaan työtoimintaan.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Tutkimuksen taustat ja tutkimuskysymykset

Kiinnostus aiheeseen syntyi alun perin työelämälähtöisesti kuntoutuslaitoksessa, missä opiskeluni aikana työskentelin. Työpaikalla ihmettelyä aiheutti, miksi yhteiskuntarahoitteen pitkäaikaistyöttömien kuntoutuskursseille ei nuorille eikä aikuisille suunnatuille kursseille saatu asiakkaita suuresta työttömien lukumäärästä huolimatta.

Opiskeluuni liittyen suoritin syventävän harjoittelun Terveys- ja hyvinvoinnintaloksella Jyväskylässä. Harjoitteluun sisältyi kehittämistehtävä, missä haastateltiin kuutta Yhteistyöllä tuloksiin –hankkeeseen osallistuvaa pitkäaikaistyötöntä henkilöä. Haastattelut olivat osa KEVÄT-ohjelman ulkoista arviointia ja niiden tavoitteena oli

kartoittaa haastateltavien omakohtaisia kokemuksia palveluohjauksesta ja erityisesti palveluohjauksellisen ja moniammatillisen työotteen toteutumisesta paikkakunnilla, missä ei ollut työvoiman palvelukeskusta. Lisäksi haluttiin selvittää, mitä mahdollista lisäarvoa palveluohjaus tuo verrattuna perinteisiin, (TE-toimisto, sosiaalitoimisto) palveluihin verrattuna.

Tutkimus sijoittuu arvioinnin viitekehykseen ja tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata asiakkaan kokemuksia siitä, miten pitkäaikaistyöttömät ovat kokeneet palveluohjauksellisen työotteen, palvelumuodossa, missä TE –toimen ja sosiaalitoimen palvelut ovat yhdistettyinä samaan toimipisteeseen (TYP -tyyppinen, toiminta).

### **Tutkimuksella on kaksi tarkoitusta**

*1 Ensinnäkin kuvata haastateltavien omakohtaisia kokemuksia pitkäaikaistyöttömien ohjauksesta ja sitä, mikä merkitys moniammatillisella ja erityisesti palveluohjauksellisella työotteella on asiakkaan omaan työllistymiseen, työllisyyttä edistäviin toimenpiteisiin tai hyvän elämän saavuttamiseen nähden.*

*2 Toisekseen halutaan saada tietoa kokevatko pitkäaikaistyöttömät moniammatillisella ohjauksella olevan eroa verrattuna perinteisiin, työvoimahallinnon ja sosiaalitoimen antamiin palveluihin nähden.*

## **4.2 Tutkimusmenetelmät ja teemahaastattelu**

Tämä tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Pyrkimyksenä on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkimuksen ero määrälliseen tutkimukseen on siinä, että laadullisessa tutkimuksessa pyritään löytämään tai paljastamaan tosiasioita

eikä todentamaan jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Haastattelumenetelmänä käytetään teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelumenetelmää, jossa haastattelun aihepiirit, teema-alueet, ovat kaikille samat, mutta haastatteliija voi vaihdella kysymysten järjestystä ja niiden sanamuotoa. Kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltavat voivat vastata omin sanoin. Haastattelussa ei myös ole tarkkaa muotoa ja järjestystä. Olennaista teemahaastattelussa on se, että

1. haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen (tässä tutkimuksessa: pitkäaikainen työttömyys)
2. on tehty alustavia selvityksiä asiakkaan tilanteesta (tässä tutkimuksessa: aikaisemmat kyselyt)
3. haastattelu tehdään tietyn haastattelurungon mukaisesti (tässä tutkimuksessa: teema-alueet)
4. haastattelu suunnataan tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin (tässä tutkimuksessa: teema-alueet tilanteista) (Hirsjärvi ym. 2009, 47 - 48.)

Tässä tutkimuksessa toteutuvat teemahaastattelulle asetetut tavoitteet siitä, missä haastateltavat kokevat olevansa samantyyppisessä elämäntilanteessa ja ”painivat” samantyyppisten ongelmien parissa. Haastateltavien elämää yhdistävinä tekijöinä voidaan nähdä työttömyys, halu tehdä työtä ja hyvän elämän tavoittelu tasavertaisena yhteiskunnan jäsenenä.

#### **Haastattelun teemoiksi nousivat asiakkaan**

1. Motivaatio (usko tulevaan, usko omien tavoitteiden toteutumiseen)
2. Realistiset tavoitteet (voimavarat, terveys, työkyky, reunaehdot)
3. Palveluiden laatu (läpinäkyvyys, ymmärrettävyys, satu hyöty luottamus,
4. Turvallisuus, ero muihin palveluihin nähden

(aikaisempi kokemus TE- ja sosiaalityötoimi)

4. Itsemääräämisoikeus (huomioonotti, vapaaehtoisuus, jatkuvuus)

### 4.3 Aineiston keruu

Aineisto kerättiin käyttäen teemahaastattelumenetelmää. Haastattelu tehtiin yksilöhaastatteluna ja tallennettiin nauhalle. Haastattelut litteroitiin. Teemahaastattelut tehtiin kuudelle Yhteistyöllä tuloksiin –hankkeeseen osallistuvalla henkilöllä Saarijärvi - Viitasaari alueella.

Asiakkaiden valintakriteerinä käytettiin sitä, että osallistuvalla henkilöllä oli mahdollisuus lähitulevaisuudessa työllistyä tai osallistua työllisyyttä edistäviin toimenpiteisiin esimerkiksi kuntoutukseen kuntoutuslaitoksessa. Eskolan mukaan haastateltavien valinnassa olisi suotavaa, että heillä olisi

1. suhteellisen samanlainen, ainakin sen hetkinen kokemusmaailma, että he
2. omaisivat tutkimusongelmasta tekijän tietoa ja olisivat vieläpä
3. kiinnostuneita tutkimuksesta (Eskola 1998, 66).

Haastattelun kohteena ovat asiakkaat, jotka ovat aikaisemmin olleet TE-toimiston asiakkaina ja siirtyneet sieltä Yhteistyöllä tuloksiin –hankkeen asiakkaiksi. Asiakkaat ovat olleet YTT –hankkeen palveluohjauksellisen ja moniammatillisen palvelun asiakkaina reilun vuoden.

Saarijärven ja Viitasaaren YTT –hankkeen palveluohjaajat valitsivat haastateltavat haastattelun tekemistä varten ja pyysivät suostumuksen haastattelun tekemiselle. Haastateltavat allekirjoittivat kirjallisen suostumuslomakkeen. Samalla palveluohjaajat kertoivat haastateltaville, mikä on haastattelua tekevä toteuttajaorganisaatio, mikä on haastattelun tarkoitus ja mihin tarkoitukseen haastattelusta saatuja tuloksia

käytetään. Kerrottiin haastattelijan nimi ja missä roolissa (opiskelija) haastatteli esiintyi.

Taustana teemahaastatteluille oli Yhteistyöllä tuloksiin –hankkeen aikana tehdyt kyselyt, ensitapaamislomakkeet, asiakastyytyväisyshaastattelulomakkeet. Aikaisemmin tehdyistä haastatteluista saatiin koottua haastatteluille tarvittavat taustamuuttajat, kuten henkilötiedot, tiedot sosiaalisista olosuhteista, asumismuodosta, perhelanteesta, koulutus- ja työhistoriasta ja toimeentuloon liittyvistä asioista. Terveystilasta ja riippuvuuksista (alkoholi, tupakka) saatiin tietoa. Lisäksi kyselylomakkeista saatiin tietoa aikaisemmin saaduista palveluista, kuten työllisyyttä edistävästä palveluista ja sosiaali- ja terveydenhoitopalveluista. Taustatietoa saatiin myös työllisyys- ja työttömyysaikojen kestosta ja työllisyyttä edistävästä toimenpiteistä (työssä - toimenpiteissä - työtön) ja työttömyyden keskeisestä syystä oma-arvion mukaan.

Lupakysymykset haastatteluiden tekemiseen hoiti Terveys- ja hyvinvoinninlaitos yhdessä Jyväskylän ammattikorkeakoulun kanssa. Haastatteli (opiskelija) antoi THL:lle kirjallisen vaitiolo- ja salassapitositoumuksen ja sitoutui niitä noudattamaan. Harjoittelijan tekemää työtä koskevia lupakysymykset haastatteluiden tekemiselle hoiti THL. Haastattelumateriaali säilytetään THL:ssa, joten THL vastaa materiaalin säilyttämisestä, hävittämisestä ja salassapitokysymyksistä.

Haastattelun aluksi asiakkaalle kerrottiin tietojen käsittelyn luottamuksellisuus. Aineistoa käsiteltäessä haastateltavaa ei mainita nimeltä, eikä henkilöllisyyttä voi haastatteluista tunnistaa. Haastattelun kulku ja haastattelumenetelmä selvitettiin. Haastattelun nauhoittamiseen kysyttiin lupa ja haastatteluun tekemiseen käytettävä aika, tunnista puoleentoista tuntiin. Haastattelusta kerätyn tiedon käytöstä opinnäytetyön tekemistä varten kerrottiin. Haastattelumateriaalin käsittely kuvattiin ja annettiin tiedoksi, että materiaali arkistoidaan Terveys- ja hyvinvoinnin laitokselle.

Haastattelun tekemistä varten Saarijärven ja Viitasaaren palveluohjaajat varasivat rauhallisen tilan missä ei ollut hälinää, eikä läpikulkua. Tämä takasi haastatteluiden yksityisyyden. Ennen haastattelun aloittamista varmistettiin vielä sanelukoneen toimivuus.

Haastattelutilanteet muodostuivat keskusteleviksi. Haastateltavat kertoivat mielellään, miten olivat tulleet Yhteistyöllä tuloksiin –hankkeen asiakkaisiksi. Asiakkaat pohivat nykyistä elämäntilannettaan ja toiveitaan tulevaisuudessa. Haastateltavat kertoivat osallistuvansa mielellään haastatteluun ja toivoivat vastauksistaan olevan hyötyä.

Haastattelusta voidaan erotella haastattelun alkuvaihe, keskusteluvaihe ja loppuvaihe. Haastatteluiden alussa tunnelma oli selvästi jännittynyt ja varautunut, johtuen ehkä osaltaan haastattelun nauhoittamisesta ja osaltaan uuden ihmisen (haastattelija) kohtaamisesta. Hyvin nopeasti (keskusteluvaihe) ilmapiiri rentoutui ja keskustelu eteni vapautuneessa tunnelmassa. Haastattelun loppupuolella keskustelu poikkesi helposti muihin, haastatteluaiheen ulkopuolisiin asioihin, mm. marjastamiseen tai perheen lasten kuulumisiin. Tässä vaiheessa haastattelua minulle tuli tunne, että haastattelijana olin saavuttanut haastateltavien luottamuksen, missä haastateltavan oma elämäntilanne oli keskustelun keskiössä ja haastattelu eteni sujuvasti keskustellen. Osa haastateltavista oli niin puheliaita, että haastattelijan oli vaikea kartoittaa, mihin ajateltuihin kysymyksiin vastaus oli saatu ja mistä haluttu tieto puuttui. Näin haastattelusta kerättyä aineistoa saatiin paljon. Osassa haastatteluita, varsinkin haastattelun alkuvaihe saattoi olla hyvin kankea ja haastattelijajoutui ”saattelemaan” haastateltavaa haastattelun tarkoittamaan aiheeseen. Haastattelun edetessä haastateltavat selvästi rentoutuivat ja oli mielenkiintoista havaita, miten haastateltavien ”kehon asento” muuttui haastattelun aikana. Aluksi asento oli vetäytynyt, haastateltajasta pois päin suuntautunut. Haastattelun edetessä asento selvästi kääntyi kohti haastattelijaa.

Mielipiteet haastattelun alussa olivat pääsääntöisesti positiivisia ja haastateltavien vastauksista oli havaittavissa, että haastateltavat saattoivat hieman empiä ja pohtia, mihin lopputulokseen haastateltava kysymyksillään mahdollisesti tahtoi päästä? Aluksi haastateltavat halusivat kertoa asiat niin miten he ajattelivat haastattelijan toivovan niiden olevan. Asiakkaat saattoivat jo tässä vaiheessa valita ”kenen puolelle” he asettautuisivat. Tämä voi liittyä siihen että kokemuksia kartoitettiin kolmen eri palvelun välillä. Lopuksi kysyttiin asiakkaan mielipidettä halutusta palvelumuodosta. Haastattelun aikana haastateltavalla oli mahdollisuus ”ulkoistaa” oman ajattelunsa. Näkemys saattoi asiakkaan mielessä selkiytyä, minkä palvelumuodon haastateltava halusi tulevaisuudessa toteutuvan. Negatiiviset ajatukset ja kokemukset saaduista palveluista alkoivat kuulua selvästi haastatteluiden edetessä, jolloin kokemukset epäoikeudenmukaisiksi ja negatiivisiksi koetuista palvelutilanteista tulivat esille hyvinkin voimakkaina tunnepurkauksina.

Tutkimuksessa hyödynnettiin lisäasiakkaille Yhteistyöllä tuloksiin –hankkeessa aikaisemmin tehtyjä tiedonhankintoja, joita ovat:

1. Ensitapaamishaastattelut (S10664), jotka palveluohjaajat tekevät asiakkuuden alkaessa ja
2. Asiakastyytyväisyshaastattelut, mitkä tehtiin keväällä 2010 (noin vuoden asiakkuuden jälkeen). Haastattelut olivat osa KEVÄT-ohjelman arviointia ja niiden laadinnasta vastasi THL:n tutkija. Haastattelijoina toimivat Jyväskylän ammattikorkeakoulun sosionomi-opiskelijat.

#### **4.4 Aineiston analysointi**

Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on luoda aineistoon selkeyttä sekä tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysin tavoitteena on tiivistää kerätty aineisto kadottamatta sen sisältämää informaatiota. (Eskola 1998, 138.)

## Haastatteluaineiston käsittely

Tämän tutkimuksen haastattelut puhtaaksikirjoitettiin sanasanaisesti haastateltavan puheesta tekstiksi. Haastatteluaineisto litteroitiin kokonaisuudessaan, ennen kuin sitä ryhdyttiin analysoimaan. Haastattelumateriaalia kertyi puhtaaksikirjoitettuna noin sata sivua.

Ensimmäinen tehtävä laadullisessa analyysissä on aineiston järjestäminen sen jälkeen, kun se on kerätty, purettu tekstiksi ja valmistelu teknisesti käsiteltävään muotoon (Eskola 1998, 150.) Ensin tutustuin itse aineistoon ja kokosin yhteen taulukkoon haastattelun teema-alojen mukaiset alkuperäisilmaukset aineistosta. Tämän jälkeen ryhmittelin aineiston ja pelkistin siitä ydinasiat. Tämän käytännössä tehtiin niin, että haastatteluista nostetut ilmaukset kirjattiin ylös, mistä muodostettiin aineistolle alaluokkia. Tämän jälkeen alaluokat yhdistettiin ja niistä muodostettiin yläluokkia. Vielä tiivistettiin analyysiä ja yhdistettiin yläluokat. Yläluokkien alle viimeiseksi koottiin aineistosta löydetyt ydinasiat tutkimukselle. Tämän jälkeen päästiin siirtymään itse tutkimussuunnitelman mukaisiin tutkimuskysymyksiin. (Mts. 109 – 110.) Haastattelun analyysirunko ks. liite 5.

Järjestettiin teema-aloittain.	Pelkistettiin ydinasiat.	Muodostettiin alaluokat.	Muodostettiin yläluokat pelkistyksille.	Koottiin yläluokista keskeiset teemat.	Vastattiin tutkimussuunnitelman tutkimuskysymyksiin.

### TAULUKKO 2. Aineiston käsittely

Aineiston puhtaaksikirjoitusta tein syksyn 2010 aikana. Puhtaaksikirjoitettu tekstin järjestettiin pilkkomalla teksti ensin teema-aloittain. Samalla luin tekstiä ja tarvittaes-



sa palasin nauhoitukseen asioiden tarkentamista varten. Opinnäytetyön aineiston tulkitsemista ja analysointia jatkoin koko opinnäytetyön tekemisen ajan.

Haastatteluaineisto analysoitiin abduktiivisesti eli osittain teoriaohjaavasti (Tuomi & Sarajärvi 2002, 99.) Tutkimustulokset eivät ole irrallisia käytetystä havaintomenetelmästä tai käyttäjästä, ei ole olemassa puhdasta objektiivista tietoa, vaan kaikki tieto on subjektiivista, tutkija päättää tutkimusasetelmasta oman ymmärryksensä varassa. Laadullisen tutkimuksen perustelut korostavat teoriapitoisuutta kaiken tutkimuksen lähtökohtana. (Mts. 20.)

Haastatteluaineisto analysoitiin haastattelun teema-aloittain. Päätelemät haastatteluiden pohjalta tehtiin koontina, ei yksilötasolla. Tuloksissa käytetään yksittäisten haastateltavien kommentteja. Yksittäisten kommenttien käytöstä Tuomi ja Sarajärvi (Mts. 22) kirjoittaa: ”Saatetaan väittää, että alkuperäisten ilmauksien esittäminen parantaa tutkimuksen luotettavuutta ikään kuin analogiana teoreettisen analyysin argumentoinnille. On kuitenkin virhepäätelmä ymmärtää näiden ilmausten lainaaminen muuksi kuin esimerkiksi ja tekstin ”elävöittämiseksi.”

Tässä tutkimuksessa tuloksia esittäessäni olen käyttänyt esimerkkejä haastateltavien kertomista, elävöittäkseni tekstiäni tavoitteena saada ”hetkessä mukana” olevaa tunnetta työhöni.

Yhteistyöllä tuloksiin –hankkeessa aiemmin kerättyjä aineistoja, ensitapaamishaastattelut ja asiakastyytyväisyshaastattelut, analysoitiin määrällisesti (lukumäärinä).

## 5 TULOKSIA

Tässä tutkimuksessa asiakkaan kokemukset ovat tutkimuksen keskiössä. Tuloksien tarkasteluun vaikuttavat lisäksi aiempi tutkittu tieto sekä niiden pohjalta asioista

muodostunut ymmärrys. Tutkijan omaan elämäkokemukseen pohjautuva tieto vaikuttaa myös. Analysoidessani haastatteluja olen pyrkinyt kuuntelemaan haastateltavan kertomaa heidän omina totuuksinaan, heille ”tosina”. Olen pyrkinyt siihen, että oma henkilökohtainen näkemykseni asioista ei vaikuttaisi tutkimuksen lopputulokseen.

Seuraavassa kuvataan aineiston analysoinnissa syntyneistä yläluokista yhdistetyt keskeiset teemat tutkimuskysymyksittäin.

Tulosten analysoinnissa olen ryhmitellyt YTT –hankkeen palvelusta haastattelujen mukaan saadut tulokset, alla esitettyihin yläluokkiin, joihin palataan luvuissa 5.2.1, 5.2.2 ja 5.2.3.

Avoimuus, tasavertaisuus, luottamuksellisuus, vuorovaikutus, kuulluksi tuleminen

→ ASIAKASLÄHTÖISYYS

Tiedollinen tuki, taloudellinen tuki, kannustus

→ SOSIAALINEN TUKI

Toiveikkaus, itsemääräämisoikeus, itsetunnon kohoaminen

→ VOIMAANTUMINEN

Tulokset palveluiden eroista, olen ryhmitellyt alla esitettyihin yläluokkiin, joihin palataan luvuissa 5.3.1, 5.3.2 ja 5.3.3.

Luottamus ja itsemääräämisoikeus

→ ASIAKASLÄHTÖISYYS

Toiminnalle asetetaan tavoitteet ja niitä seurataan työntekijän ja asiakkaan välillä tehdyn sopimuksen mukaisesti

→ SUUNNITELMALLISUUS JA SOPIMUKSELLISUUS

Ongelmiin haetaan ratkaisua luovilla tavoilla, yhdessä ideoiden

→ RATKAISUKESKEISYYS

## 5.1 Taustatiedot

Tutkimuksessa taustamuuttujina esitetään haastateltavien tiedot sukupuolen ja iän mukaan. Taustamuuttujien lisäksi haastateltavia yhdistävinä tekijöinä voidaan luetella pitkittynyt työttömyys ja työvoimatoimiston asiakkuus, toimeentulo työmarkkinatuella, kokemukset vaikeasta työllistymisestä ja runsas kanssakäyminen eri viranomaisverkoston kanssa. Lisäksi haastateltavilla oli samansuuntaisia toiveita tulevaisuudesta, kuten toiveet saada itselleen sopivaa työtä ja/tai mielekästä tekemistä.

Tutkimukseen osallistui yhteensä kuusi haastateltavaa. Heistä kolme oli naisia ja kolme miehiä. Ikäjakauma oli miehillä 30 – 51 vuotta ja naisilla 34 – 55 vuotta.

YTT-hankkeessa tehtyjen (2010) asiakastyytyväisyshaastattelulomakkeiden mukaan työttömyyden syitä olivat kahdella haastateltavalla terveydentila, kahdella vanhentunut tai puuttuva ammattitaito, yhdellä haastateltavalla ikä ja yhdellä työnantajan ennakoasenne. Haastatteluissa vastaajien mukaan tärkeimmät työttömyyden syyt olivat terveydelliset haitat ja vanhentunut tai puuttuva ammattitaito.

Oksmanin (2010, 43) tekemässä tutkimuksessa (N=400) asiakkaiden arviot työttömyytensä syistä olivat samat, kuin tässä tutkimuksessa (N=6). Tässä tutkimuksessa työttömyyden syyksi arvioitiin lisäksi työnantajien asenteet.

Yhteistyöllä tuloksiin –hankkeen aloittamishetkellä haastateltavia yhdistäviä tekijöitä olivat työvoimatoimiston asiakkuus ja toimeentulo työmarkkinatuella. Haastateltavat olivat lähivuosien aikana osallistuneet työvoimatoimiston osoittamina erilaisiin työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin kuten palkkatuetuun työhön työkokeiluun ja työharjoitteluun. Kokemukset vaikeasta työllistymisestä ja toive saada itselleen sopivaa työtä tuli todeksi kaikkien haastateltavien kertomana. Kahdella haastateltavalla kuudesta työhön paluuta varjostivat lisäksi terveydelliset syyt.

Työvoimatoimiston kautta palvelun piiriin oli ohjautunut viisi kuudesta asiakkaasta. Yksi asiakas oli saanut tiedon ystävän kautta.

YTT-hankkeen palvelun aloittamisen hetkellä haastateltavien työttömyysaika vaihteli seitsemästä kuukaudesta viiteen vuoteen. Seitsemän kuukautta työttömänä oli ollut kaksi haastateltavaa, joista toisen työ päättyi työvoimapolitiittisen toimenpiteen päättymiseen, ja toisen irtisanoutumiseen palkkatuetusta työstä. Kaksi kuudesta haastateltavasta oli joutunut luopumaan työstä terveydellisistä syistä. Kahden haastateltavan työttömyys oli kestänyt yli viisi vuotta.

Haastateltavat olivat tulleet Yhteistyöllä tuloksiin –hankkeen asiakkaiksi 2009 maaliskuun ja heinäkuun välisenä aikana. Haastatteluhetkellä toukokuussa 2010 haastateltavien asiat olivat edenneet YTT-hankkeessa niin, että asiakkaista yksi oli opiskelemassa, kahdella oli vireillä eläkehakemus ja kolme henkilöä oli palkkatuetussa työssä.

Haastateltavien tavoitteet YTT- hankkeen alussa tehdyn alkuhaastattelun (2009) mukaan olivat työllistyminen (neljä henkilöä), työllistymisen lisäksi mielekäs tekeminen (yksi henkilö) ja selvyden saaminen kysymykseen mennäkö työhön vai jäädä eläkkeelle ( yksi henkilö). Yhden haastateltavan kohdalla tavoitetta ei oltu kirjattu.

Myös Oksmanin (2010, 51) tutkimuksessa tärkeimmät tavoitteet olivat työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen tai parantaminen sekä mielekkään tekemisen löytäminen. Tässä tutkimuksessa viidellä haastateltavalla oli tavoitteena työllistyä.

## **5.2 Pitkäaikaistyöttömien kokemukset palveluista**

### **5.2.1 Asiakaslähtöisyys palvelussa**

Tässä tutkimuksessa palveluiden asiakaslähtöisyyttä arvioidaan asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Kuvaan seuraavassa asiakkailta Yhteistyöllä tuloksiin –hankkeen haastatteluista saatuja vuorovaikutukseen liittyviä kokemuksia asiakkaan ja työntekijän väliseen luottamuksellisuuteen, avoimuuteen ja tasavertaisuuteen liittyen.

Luottamuksellinen suhde työntekijään on ehdoton edellytys asiakaslähtöiselle palvelulle. Pietiläisen ja Seppälän (2003, 42) mukaan onnistunut ohjaus edellyttää asiakkaan ja ohjaajan keskinäinen luottamuksen syntymistä. *”Asiakaslähtöisyys toteutuu vasta sitten, kun ratkaisujen etsiminen ja kokeileminen viedään yhdessä työskennellen loppuun asti, asiakasta kuunnellen, hänen esille tuomiaan näkökohtia seuraten ja hänen valintojaan kunnioittaen.”* (Mts. 27.) Luottamus ja turvallisuus kulkevat käsi-kädessä, toinen toistansa tarvitin, myös tämän tutkimuksen tulosten mukaan.

Palveluohjaajan on luotettava siihen, mitä asiakas kertoo, miten hän kuvailee tilannettaan, mitä ratkaisuja hän ehdottaa ja millaisiin sitoumuksiin hän on valmis. Vastavuoroisesti asiakkaan täytyy olla varma siitä, että voi luottaa työntekijään. Haastatteluissa luottamus palveluohjaajaan syntyi siitä, että *”ryhdyttiin yhdessä laittamaan asiat kuntoon”* (H3). Haastateltavien kuvaukset elämästään ja mieltä askarruttavista asioista otettiin tosissaan ja vakavasti heti ensimmäisestä käyntikerrasta alkaen. Keskustelusta esille tulleita asioita ryhdyttiin selvittämään ja hoitamaan eteenpäin. Kolmanneksi ja tärkeimmäksi koettiin se, että asioita ei jätetty kesken, vaan ne hoidettiin loppuun asti.

Luottamuksen saavuttamisen myötä asiakkaan ja työntekijän välinen *avoimuus* ja tasavertaisuus lisääntyvät. Haastatteluissa tämä tuli esille mm. ilmaisuina *”helppo asioida”* (H3) ja *”ei jännitä niin hirveästi kuin aikaisemmin palveluissa”* (H3). Työntekijä koettiin pikemmin kumppaniksi tai kaveriksi kuin viranhaltijaksi. Myös Pietiläisen ja Seppälän (2003, 27) mukaan yhteiseen asiaan sitoutuminen muodostaa kumppanuuden asiakkaan ja työntekijän välille. Tätä kutsutaan palvelujärjestelmän näkökul-

masta asiakaslähtöiseksi työskentelytavaksi. Luottamuksen syntymistä asiakkaan ja työntekijän välillä kuvasi haastateltavien halu tehdä kiinteää yhteistyötä palveluohjaajien kanssa.

Kaikki kuusi haastateltavaa kertoivat puhuvansa YTT-hankkeen palveluohjaajille rehellisesti elämäntilanteeseensa liittyvät asiat, asioidensa selvittämisen ja hoitamisen helpottamiseksi.

*...mää puhuin ihan kaikki, mitä nyt mieleen tuli, että tota, se tilanne tuli selväksi, että missä ollaan menossa... (H6)*

Luottamus palveluohjaajiin ei ehdollisesti syntynyt ensimmäisen käyntikerran jälkeen, vaan luottamuksen saavuttaminen saattoi vaatia useamman käyntikerran palvelussa.

*...no mulla itellä meni kolmen vai neljän käynnin jälkeen, et sit mää rupesin luottaan niinku täysin (H4).*

Luottamusta ja arvostusta työntekijöitä kohtaan herättivät myös turvallisuuden tunne siitä, että sai apua tilanteisiin jos itse ei osannut hoitaa asioitaan eri viranomaisten kanssa vaan tarvitsi apua siihen. Pelkästään tieto siitä, silloin kun on vaikeaa ja annetaan mahdollisuus ottaa yhteyttä auttavaan tahoon, antaa asiakkaalle turvallisuuden tunnetta. Mahdollisuus yhteydenottoon ja yhteydenpitoon palveluun koettiin turvallisuudentunnetta lisääväksi ja välittämistä osoittaviksi tekijöiksi. Turvallisuuden tunnetta lisäsi myös tieto siitä kuka asiakkaan asioita hoitaa. Tärkeinä pidettiin tietoa siitä, että ”henkilökohtaiset paperit” olivat vain asiakkaan tiedossa olevien/asiakkaan asioita hoitavien henkilöiden käytettävissä.

Luottamuksellisuus palvelussa koettiin jokaisessa kuudessa haastattelussa tärkeäksi asiaksi palvelussa. *Vuorovaikutukseen perustuva ohjaus* koettiin erittäin tärkeäksi, missä toteutui asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen, avoin ja tasavertainen suhde. Asiakkaiden kokemukset palvelussa saadun arvostuksen ja kunnioituk-

sen kokemuksista ovat vastaavasti lisänneet arvostusta saatua palvelua ja siinä työskenteleviä työntekijöitä kohtaan.

Tässä tutkimuksessa koettiin tärkeiksi molemminpuolinen luottamus, ja tunne siitä, että voi ottaa tarvittaessa yhteyttä työntekijään, ja että saa apua asioidensa hoitoon. Asioiden perinpohjainen selvityttäminen ja eteenpäinvieminen - hoitaminen loppuun asti, koettiin tärkeiksi. Haluttiin myös tietää asiakkaan asioita hoitava henkilö palvelussa. YTT-hankkeen palvelussa työntekijä koettiin enemmän kumppaniksi tai kaveriksi kuin viranhaltijaksi.

Asiakaslähtöinen työskentelytapa osoittautui tulokselliseksi, jossa toteutuivat molemminpuolinen luottamus, avoimuus, arvostus ja tasavertaisuus. (myös Oksman 2010, 84.) Tutkimuksen perusteella voidaan tehdä seuraava johtopäätös: asiakkaan yksityisyyteen liittyvien asioiden ollessa kysymyksessä, palvelussa on tärkeä huomioida, että asiakas on aina itse oman elämänsä asiantuntija. Asiantuntija siinä, miten hän kokee oman elämänsä, mitkä asiat ovat hänelle ensiarvoisen tärkeitä, vähemmän tärkeitä, vaikeita tai helppoja, mikä hänelle aiheuttaa huolta, mikä iloa, minkälaisista asioista saa onnistumisenkokemuksia. Mikä kokemus hänellä on onnellisuudesta ja hyvästä elämästä.

### **5.2.2 Sosiaalinen tuki palvelussa**

Sosiaalisella tuella tässä tutkimuksessa tarkoitetaan tiedollisen tuen, talouteen liittyvän tuen ja kannustukseen liittyvän tuen saamista palvelussa.

Sosiaalisen tuen saaminen Yhteistyöllä tuloksiin –hankkeen palvelussa koettiin tärkeäksi. Konkreettisen tuen saaminen lisäsivät rohkeutta ja uskoa selviytymiseen työelämässä. Tukea ja kannustusta toivottiin vielä toimenpiteeseen osallistumisen jälkeen, kun esimerkiksi työharjoittelu tai työpaikka oli löytynyt. Haastattelujen mu-

kaan olisi hyvä olla joku, ”kenelle voisi vaikka soittaa” (H1), jos haluaisi jutella asioistaan. Toivottiin mahdollisuutta myös yhteydenpitoon ”mitä sulle kuuluu?” (H1), milloin olisi mahdollista kertoa, miten on pärjännyt toimenpiteessä, missä on ollut hyvä, mikä on onnistunut ja mihin asioihin mahdollisesti tarvitsee tukea.

*...Tämä palveluha on paljon konkreettisempaa, ku täällähä todella ni pystyy tutustumaan paljon työpaikkoihinki tarvittaessa ja täällä on sit....viiää, ite ku o vähän arka aina, ku o ollu pitkään työttömänä, ni sitä o vähä huono menemään mihinkän ni ne on niinku turvana ja tukena. Tämä on niinku ...moni työtön kokee ihan saman, joka on pitkää ollunna... (H5)*

Palveluohjaukseen ei nähty tarvetta työsuhteessa oltaessa. Pääsääntöisesti haastateltavat katsovat selviävänsä työyhteisössä omin avuin, jolloin apu palveluohjauksen taholta tuntui turhalla. Työnantajan taholta tuleva kannustus koettiin tärkeäksi. Kuumisten kysely, ”miten sulla on mennyt?” (H3) on tuntunut hyvältä. Työnantajasta ollaan ”ylpeitä” (H3).

Jo asioista puhuminen koettiin auttavan jaksamaan ja työntekijän kanssa puhumisen katsottiin olevan voimia lisäävää. Haastateltavien aikaisemmat kokemukset elämässään auttoivat osin sietämään epävarmuutta ja ”välitilaa” missä asiakkaat elämässään tunsivat olevansa. Epätietoisuus ja asioiden keskeneräisyys koettiin raskaana ja voimia kuluttavana asiana. Jos työelämässä oli joutunut aikaisemmin kokemaan epävarmuutta ja asioiden keskeneräisyyttä, koettiin kokemuksen auttavan nyt oman vaikean ja epämääräisen tilanteen sietämistä.

*Ni joo, että en tiiä, että oisko tän niinku normaali ihminen kestäny, semmonen kokemus on ollu hyvä tietysti taustalla, että tota, on niinku kestäny tämän tilanteen, mikä on, että tavallaan lähes päivä kerrallaan... (H6)*



Vuorovaikutustilanteessa, missä erimielisyyksiä asioiden hoidon suhteen tai muuhun liittyen on vaarana että asiakas ei tule kuulluksi, ja vastavuoroisesti, asiakas ei pysty vastaanottamaan työntekijän viestiä.

*...ku saa sitä inhimillistä kohtelua, totta kai sitä menee sinne sitten mieluummin ja ei oo sitä pelkoa, että aina rahat loppuu sitten, kun mennee siellä käymään tai jotain, ei oo näitä uhkia, et kyll mää tykkään ihan tästä palvelusta ja haluaisin, että tää jatkus ihan, ihan eteenpäinki. (H2)*

Välittäminen, kuunteleminen ja asiakkaan kunnioittava kohtaaminen koettiin antavan voimaa haastateltaville. Wirettä työelämän palveluihin raportissa (Era ym. 2007, 161) kysytäänkin: *”Onko niin, jo tämä asennoituminen koetaan tuen saamiseksi?”* Asiakaslähtöisyys näkyi kuulluksi tulemisen yhteydessä. Henkinen tuki, rohkaisu ja kannustus antoivat voimaa. Asiakkaan kuuleminen ja heidän tarpeidensa ja toiveidensa asiallinen kohtaaminen sekä pyrkimys löytää ratkaisu ongelmiin, auttoivat suunnitelmien teossa.

Haastattelujen perusteella voidaan todeta, että asiakkaan lisäksi myös perhe on hyvä ottaa huomioon palvelussa. Pitkään työttömänä olleen huoli perheenjäsenistä ja perheen toimeentulosta tuli esille useassa haastattelussa. Palveluohjauksellisesta työtoteesta koettiin olevan hyötyä tilanteissa, joissa tarvittiin keskustelutukea lisäksi perhetilanteen selvittämiseksi.

Asiakkaiden kokemus siitä, että työntekijä oli aidosti kiinnostunut asiakkaan asioista ja halusi auttaa, on yksi tärkeimmistä tuloksista tässä tutkimuksessa. Työntekijän rinnalla kulkemisen tärkeys korostui jokaisessa haastattelussa. Asia tuli puheeksi mo-  
neen eri asiayhteyteen liittyen.

Tässä tutkimuksessa epä tietoisuus ja asioiden keskeneräisyys koettiin raskaina ja voimia kuluttavina. Konkreettisen tuen saaminen palvelussa ja asioista puhuminen auttoivat jaksamaan. Ohjaukseen ei nähty tarvetta työsuhteessa oltaessa ja työnantajan taholta tuleva kannustus koettiin tärkeiksi. Taloudellisen tilanteen ”varmuus”

lisäsi motivaatiota ja loi uskoa tulevaan. Välittäminen, kuunteleminen ja asiakkaan kunnioittava kohtaaminen koettiin voimia antavaksi. Muun perheen ottaminen huomioon koettiin tärkeäksi. Erittäin tärkeäksi koettiin työntekijän rinnalla kulkeminen ja aito kiinnostus asiakkaan asioita kohtaan.

### 5.2.3 Voimaantuminen palvelussa

Tässä tutkimuksessa voimaantumisen merkitystä lähestytään toiveikkuuden, itsemääräämisoikeuden, itsetunnon kohoamisen ja arvostuksen näkökulmasta.

Voimaantumisella (empowerment) ymmärretään asiakkaan oman toimintavoiman ja itsemääräämisoikeuden vahvistumista. (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 42). Matti Tuusa (2005, 37) näkee yhdessä kolmesta määrittelemässään mallissa empowerment - käsitteen *”muutokseen tähtäävänä asiakkaan ja työntekijän välisenä vuorovaikutuksena ja yhteisenä toimintana”*.

Asiakkaiden muutostoiveina oli päästä pois pitkään jatkuneesta työttömyydestä, työllistyä ja/tai löytää mielekästä tekemistä elämäänsä. Asiakkaiden kuuleminen ja mahdollisuus vaikuttaa itseään koskevien asioiden, kuten palvelupolun suunnitteluun ja päätöksentekoon, osoittautuivat lisäävän uskoa ja motivaatiota sekä tulevaisuuteen suuntautuvaa ajattelua. Lisäksi asiantuntijan antamat neuvot, tuki ja ohjaus, auttoivat asiakasta suunnitelmien tekemisessä. Osallisuus ja oman toiminnan kautta lisääntynyt usko omaan selviytymiseen elämän eri tilanteissa kohottivat itsetuntoa. Pietiläisen ja Seppälän (2003, 26) mukaan silloin, kun asiakas rohkaistuu itsenäiseen toimintaan ja uskoo omiin mahdollisuuksiinsa parantaa elämänhallintaansa ja osaa tunnistaa omia tarpeitaan, hän pystyy vasta käyttämään hyödykseen saatavilla olevaa apua ja tukea.

Haastattelujen mukaan asiakkaiden toivo tulevaisuuden suhteen sai vahvistusta aidosti kuulluksi tulemisen kokemuksen myötä. Kokemus ohjaajan paneutumisesta asioihin perusteellisesti, aktiivinen osallistuminen asioiden hoitoon, uskon luominen tulevaan ja turvallisuuden tunteen lisääntymiseen siitä, että ei jätetä yksin ja pulaan, koettiin merkittävinä asioina osana ohjausta.

Itsetuntoa vahvistaviksi tekijöiksi haastateltavat kertoivat uskon omasta selviämisestä elämän eri osa-alueilla kuten työssä, opiskelussa, kanssakäymisissä vieraiden ihmisten kanssa (työnantaja, työkaverit, asiakkaat) ja rohkeuden lisääntymisenä siinä erilaisiin sosiaalisiin tilanteisiin liittyen.

Kaksi kuudesta haastateltavista kokivat osaamisen lisääntymisen vahvistavan omaa itsetuntoa ja koettiin, että uusi tieto on lisännyt rohkeutta ottaa vastaan työtä. Työntekijän kiinnostavuus lisääntyi työnantajien näkökulmasta kouluttautumisen ja työelämässä mukana olemisen myötä.

*...tän kulunee vuoje aikana ni isoja muutoksia tullu, mitä aikasemmi oli..., että se niinku vieraitten ihmisten kanssa sillee, että mitä tuolla töissäki näi, ni siin ol pakko olla ihan tuntemattomien kanssa tekemisissä ja näin, ni sitä niinku heti asiou niinku vanhan tutun kanssa, et se sillee asiakaspalvelu pelas sitte, että... (H3)*

Ala-Kauhaluoma kirjoittaa (2005, 9) ”Voimaantuminen tapahtuu ihmisen oman toiminnan kautta, voimaantumista ei voida antaa”. Tähän lisäisin vielä sen, että voimaantumista ei voida pakottaa.

Itsemääräämisoikeuden kokemus palvelussa tuli esille niin, että asiakas uskalsi sanoa oman mielipiteensä asioiden suhteen. Myös Pietiläisen (2003, 42) mukaan kumpu-paneuteen perustuvassa asiakaslähtöisessä työssä vastuu ja valta jakautuvat molemmille osapuolille. Ohjaus palvelussa koettiin turvalliseksi myös silloin, kun oli vaikeita asioita kerrottavana ja tiesi jo etukäteen, että tulee moitetta. Esimerkiksi kun

palveluohjaajan tarjoama toimenpide/työpaikka ei kiinnostanut, asiakas uskalsi tulla julki mielipiteensä ja pysyä myös tahtonsa takana.

*Ne luottaa siihen, että sä, jos et halua mennä siihе, nii sit sulla on sit joku syy, ettet halua mennä. (H2)*

Kokemus arvostuksen saamisesta ihmisenä ja tasavertaisena yhteiskunnan jäsenenä, ”kuulumisena joukkoon” kuului kaikkien kuuden haastateltavien puheista.

*...eteenkin arvostusta. Ettei katota, että mä olen luuseri tai mikään muu, et mä olen ihminen, mä olen persoona, pyrimme tekemääns sinulle parhaat, mitä pystytään... (H4)*

Voimaantumisen näkökulmasta katsottuna, arvostuksen ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen palvelussa, asiakkaan omaa elämää koskevia päätöksiä tehtäessä, osoittautuivat tärkeiksi. Asiakasta kunnioittava kohtaaminen, aito kuunteleminen, tarpeita, toiveita ja huolta aiheuttavista asioista puhuminen, lisäsivät haastateltavien kokemusta siitä, että työntekijä arvosti asiakasta ja asiakkaan mielipiteitä. Arvostusta lisäsi myös, että työntekijä otti huomioon asiakkaan kertomat mahdolliset esteet tarjottuun toimenpiteeseen osallistumisen suhteen. Näitä olivat mm. työrajoitteet, työmatkat, perhetilanne tai pelko työstä selviytymisestä.

Haastatteluiden perusteella jämäkkä, asiakkaan mielipiteitä kunnioittava työote katsottiin hyväksi. Palautetta toivottiin myös siitä, jos ei ollut palveluohjaajan mielestä toiminut tehdyn sopimuksen mukaisesti.

Epäoikeudenmukaisuuden kokemukset palvelussa koettiin voimia vieväksi ja toimintakykyä lamaannuttavaksi. Esimerkiksi jos henkilö oli joskus aikaisemmin saanut omasta mielestään epäoikeudenmukaista palvelua, hän ei unohda sitä helposti, jos koskaan. Negatiivinen muisto varsinkin henkilökohtaiseksi koetusta loukkauksesta säilyy mielessä pitkään. Huonosta kokemuksesta palvelussa voi olla kauaskantoisia vaikutuksia siihen, miten asiakas kokee itsensä asioidessaan eri toimijoiden kanssa.

Oksmanin (2010, 2) tutkimuksen mukaan sanktioita korostava lainsäädäntö ohjaa viranomaistoiminnan resursseja byrokratiatyöhön asiakkaan kohtaamisen sijaan. Asiakas joutuu järjestelmässä alisteiseen asemaan mikä heikentää hyvää vuorovaikutusta työntekijän ja asiakkaan välillä, ja kaventaa asiakkaan omia mahdollisuuksia vaikuttaa asemaansa siinä. (Oksman 2010, 2.)

Tämän tutkimuksen mukaan huono kokemus palvelussa, myös muissa kuin tutkimuksen kohteena olevissa palveluissa, voi vaikuttaa pitkään negatiivisesti asiakkaan luottamukseen. Omien asenteiden muuttaminen koettiin vaikeaksi. Luottamuksellisen asiakassuhteen uudelleenmuodostamista oli vaikea ajatella loukkaavan palvelun jälkeen. Vaikka myöhemmin saikin asianmukaista palvelua, sitä oli vaikea ottaa vastaan ja luottaa virkailijan ammattitaitoon.

*Kyllä se vaikuttaa moneen asiaan, että tännekin tulin varauksella ja... (H4)*

*Eeei, ne, et se, **mun pitäis ite muuttaa itseäni, et se lähtee se tunne minusta**, että...he ovat ystävällisiä, mää olen sitten kanssa ystävällinen, että en mää mee sinne puukon kanssa hillumaan tai minkään muun kanssa, että mää, että mää aattelen, että nyt mä haluan työtä ja, et vaan keskustellaan, että mikä ois sillä lailla minun tavote, mitä minä haluaisin ja toivon ja ne kirjataan sinne ylös... (H4)*

Tämän tutkimuksen tuloksena pitkäkestoinen toiminta, mikä takaa toimeentulon pitkällä aikavälillä ilman sanktioiden uhkaa ja pelkoa, lisää motivaatiota ja kasvattaa itsetuntoa, ja antaa asiakkaalle itselleen mahdollisuuden ja vapauden suunnitella elämäänsä eteenpäin.

Asiakkaan kuuleminen sekä mahdollisuus vaikuttaa asioidensa kulkuun ja päätöksentekoon lisäsivät toiveikkuutta ja rohkeutta tulevaisuuden suhteen. Toiminnan kautta lisääntynyt osallisuus antoi uskoa omasta selviytymisestä ja kohotti itsetuntoa. Arvostuksen saaminen ihmisenä koettiin erittäin tärkeänä. Oman mielipiteen ilmaiseminen ilman sanktion uhkaa lisäsi rohkeutta. Aikaisemmat eri palveluissa saadut

epäoikeudenmukaisuuden kokemukset koettiin edelleen voimia vieviksi ja toimintakykyä lamaannuttaviksi. Pitkäkestoinen toiminta ja toimeentulon takaaminen lisää itsetuntoa ja antaa asiakkaalle itselleen mahdollisuuden suunnitella elämäänsä eteenpäin. (ks. myös Oksman 2010, 83.)

### 5.3 Koetut erot eri palvelutuottajien palveluista

Tulokset YTT -hankkeen ja TE-keskuksen koetuista palveluiden eroista esitetään asiakaslähtöisyyden, suunnitelmallisuuden ja sopimuksellisuuden sekä ratkaisukeskeisyyden näkökulmasta. Suunnitelmallisuudella ja sopimuksellisuudella tarkoitetaan tavoitteiden asettamista ja tavoitteiden toteutumista palvelussa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Ratkaisukeskeisyydellä tarkoitetaan sitä, että etsitään asiakkaan ongelmiin ratkaisua, työntekijän kanssa yhdessä ideoiden.

#### 5.3.1 Asiakaslähtöisyys palvelussa

Luottamus ja itsemääräämisoikeus palvelussa

YTT-hankkeen palvelussa luotettavuus palvelua kohtaan syntyi siitä kun asiakas koki tulleen aidosti kuulluksi ja asioita lähdettiin suunnitelmallisesti järjestämään kuntoon. *”Luottamus on tullut sitten, ko asioita on nyt ajettu eteenpäin”* (H5). Turvallisuuden tunne palvelussa lisääntyi molemminpuolisen luottamussuhteen syntymisen myötä. Luottamuksen osoitus työntekijältä asiakasta kohtaan lisäsi asiakkaan motivaatiota yhteistyöhön työntekijän kanssa. Työntekijän osoittama luottamus asiakasta kohtaan näkyi mm. siten, että ei tarvinnut todistaa kaikkia sanomisiaan todeksi, vaan uskottiin siihen mitä asiakas kertoi. Ei vaadittu esimerkiksi lääkärinlausuntoa todisteeksi terveydentilastaan. Lisäksi koettiin, että tehdyt sopimukset työntekijöiden kanssa pitivät.

*Mää puhuin kaikki mitä nyt mieleen tuli, että tota se tilanne tuli selväks, että missä ollaan menossa. (H6)*

TE-toimiston palvelussa luotettavuus palvelua kohtaan syntyi lähinnä taloudellisen tilanteen turvaamisen varmistamiseksi. Haastattelujen mukaan TE-toimistossa käytiin lähinnä vain ilmoittautumassa sovittuina päivinä työttömyysetuuksien jatkumisen turvaamiseksi. Haastattelujen mukaan palvelussa luottamuksen syntymistä heikensi seikka, että ennen kuin asiakas otettiin todesta, kokemistaan terveydellisen tai psyykkisen toimintakyvyn vajeista täytyi aina tilanteessa kuin tilanteessa esittää lääkärinlausunto.

*Työvoimatoimistossa tarvitaan lääkärintodistus kaikkiin, että sull on joku sairaus. Että ne eivät usko, etä se on joku sulla ja voi olla semmosta sairautta, mitä ihminen ei edes halua sanoa ja ne vaatii sen todistuksen sitten. (H2)*

TE-toimiston työntekijöiden arvioitiin olevan aktiivisia siten, että he etsivät työtä, keskustelevat kaikenlaisista asioista ja varasivat tarvittaessa aikoja lääkärille. TE-toimiston katsottiin edellyttävän, asiakkaalta omatoimisuutta pitkien käyntikertojen välillä, mm. viemällä asioitaan eteenpäin esimerkiksi etsimällä työpaikkoja Internetistä.

*...toisaalta nekin (työvoimatoimisto) on niinku aktiivisia, että niiltähän mä oonkin ihan suoraan sanonu niille, että **ne on niin yllättävän aktiivisia**, et mihin on niinku ite oppinu ja tottunu, että ku työvoimatoimistosta tulee, niin mun pitää olla aktiivinen, et se on niinku molemminpuolinen aktiivisuus, et sillei mukavaa, että huomioidaan myös minut, että määkin olen, vaikka ite oon aktiivinen, niin hekin ovat aktiivisia ja ehdottavat ja **tai määräävät**, että täällä ois tämmönen ja tämmönen, että... (H4)*

TE-toimiston palvelu koettiin sellaiseksi, että asiakkaan mahdollisuus itse vaikuttaa asioidensa hoitoon itse on pieni. Esimerkiksi työn tai työvoimapolitiittisen koulutuksen vastaanottamisen ollessa kyseessä, on tarjottu paikka otettava vastaan. Kielletyistä seuraa rangaistus. Työmatkojen kulkemista, muun perheen tilannetta, erikois-

toiveita, fyysistä tai psyykkistä rajoitetta ei koettu otettavan huomioon palvelua tarjottaessa.

*...työvoimatoimistossa ne kattoo vaan, että jotta tää on valamis työntekijä, se voidaan pistää sinne, se on työtön, et ne ei niinku ota niitä huomioon niitä erikoistoiveita ja jo jottain esteitä työnteolle, niin ei ota huomioon sitä. (H4)*

YTT –hankkeen palvelussa työntekijärinnalla kulkeminen koettiin tärkeäksi. Lisäksi keskeneräisten kuntoutuspolkujen eteenpäin veimisen tueksi yhteydenpito palveluohjaajaan nähtiin tärkeäksi.

*...otetaan niinku tosissaan se ihmisen ne mahdolliset ongelmat ja muut, että tuota, etsitään niihi ratkasuja yhdessä ja sitte tota, niinku nämäki palveluohjaajat soittelivat aina välillä, että onko tullu mitään päätöksiä ja, ja. Että olivat niinku tosissaan mukana siinä koko hommassa, että tota, niinku sanoit, että rinnalla kulkemista ni, ite koin sen semmosena. (H6)*

Yksi haastateltavista piti hyvänä asiana, että viedään mieleiseen työpaikkaan tutustumaan ja yksi haastateltava oli sitä mieltä, että ongelmat otettiin tosissaan ja paneuduttiin tehokkaasti asioiden hoitamiseen. Ohjauksen ja neuvonnan ansiosta raha-asioiden (työmarkkinatuen maksu ym.) koettiin olevan paremmin hoidossa YTT-hankkeen palvelussa.

YTT-hankkeen palvelussa koettiin hyvänä asiana, että ohjattiin ja kannustettiin koulutukseen.

*...että ei ne niinku työnvälityksessä, ei ne oo niinku millonkaan ehotanukkaa semmosta, että vois opiskella, että kurseillehan ne niinku semmoselle lyhytkestoselle vaan niinku laittamassa tai sitten jotain päätöitä tai jottain semmosta. (H1)*

TE-toimiston palvelussa koettiin hyvänä asiana, että ohjattiin YTT-hankkeen palveluun.



Palveluiden keskeisiksi eroiksi luottamuksen turvallisuuden tunteen ja itsemääräämisoikeuden kokemiseen liittyen voidaan todeta että, YTT-hankkeen palvelussa luottamus muodostui asiakkaan kuulluksi tulemisen myötä ja siitä, että kun ja asioita hoidettiin suunnitelmallisesti. TE-toimiston palveluissa luottamus palvelua kohtaan syntyi lähinnä taloudellisen tilanteen turvaamisen myötä. Turvallisuuden tunne YTT -hankkeen palvelussa syntyi molemminpuolisen luottamuksen myötä, missä kaikkia sanomisiaan ei tarvinnut todistaa. TE-toimiston palvelussa luottamus pulaa aiheutti asioiden todeksi todistamisen velvoite. YTT:n palvelussa työstä suoriutumisen fyysiset ja psyykkiset rajoitteet otettiin huomioon. TE-toimiston palvelussa rajoitteita työn tekemiselle ei koettu huomioitavan.

YTT-hankkeen palvelussa itsemääräämisoikeus toteutui. TE-toimiston palveluissa itsemääräämisoikeutta ei koettu ja tarjotun toimenpiteen kieltäytymisestä seurasi sanktio. Ohjaus ja neuvonta koettiin tehokkaammaksi YTT-hankkeen palvelussa kuin TE-toimiston palvelussa.

TE-toimistossa koettiin käytettävän määräysvaltaa, jolloin työntekijä loppujen lopuksi sanoo miten asioissa edetään. YTT-hankkeen palvelussa asiakas itse osallistui aktiivisena ja tasavertaisena toimijana asioidensa hoitoon.

### **5.3.2 Suunnitelmallisuus ja sopimuksellisuus palvelussa**

Tässä tutkimuksessa suunnitelmallisuudella ja sopimuksellisuudella palvelussa tarkoitetaan, että toiminnalle asetetaan tavoitteet ja niitä seurataan työntekijän ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.

YTT-hankkeen palvelussa haastattelujen mukaan asiakas ja asiakkaan mielipide huomioitiin hyvin suunnitelman tekovaiheessa. Haastattelujen perusteella voidaan todeta, että asiakkaat olivat hyvin sitoutuneet yhteistyöhön palveluohjaajien kanssa. Palvelun aikana asiakkaat olivat edenneet asettamiensa tavoitteiden suuntaisesti ja ratkaisu sen hetkiseen tilanteeseen oli löytynyt. Asiakkaille muodostui usko tulevaan ja itsetunto sai vahvistusta.

*...minun mielestä ihan sovitusti menty ..., että sillon kun lähetettiin kartotetaan tätä mun tilannetta, niin laitettiin lähtökohaks, että mutta sillee ei ollut sitten, että tullee se tapahtumaan het välittömästi vaan näin, mutta lähtökohtasesti oli, että takasi työelämään jossain vaiheessa. Ja se tapahtu, mut se aika van oli, että sitä ei niinku päätetty, että se on kuukauve vai vuoje vai näin, mutta lähtökohtasesti... (H3)*

Tämän tutkimuksen mukaan YTT-hankkeen palvelu koettiin suunnitelmalliseksi ja asiakkaan toiveet huomioonottavaksi. Asiainnoin koettiin olevan helppoa, asiat etenivät hyvin ja missä asiakkaan omat tavoitteet toimivat sopimuksen pohjana. Palvelu on ystävällistä, asiakasta kuuntelevaa, asiakkaan mielipiteet ja tarpeet huomioonotettavaa.

*...ei ollut sitten, että tullee se tapahtumaan het välittömästi vaan näin, mutta **lähtökohtasesti oli, että takasi työelämään jossain vaiheessa. Ja se tapahtu mut se aika van oli, että sitä ei niinku päätetty...** (H3)*

YTT-hankkeen palvelussa koettiin otettavan huomioon mahdolliset esteet työn tekemiselle ja miten kokee suoriutuvansa tarjottavasta työstä. Jos ei halua, työtä ei ole pakko ottaa vastaan, vaan asiasta keskustellaan, etsitään yhteisymmärrystä ja tarvittaessa etsitään asiakkaan tavoitteita vastaavaa työtä.

TE-toimiston palvelusta puhuttaessa koettiin, että asiat eivät etene sujuvasti. Koettiin, että palvelusta puuttui kokonaisvaltaisen suunnitelman olemassaolo. Asiakkaat kokivat ”pompottelua” eri toimenpiteiden välillä.

*...ihminen varmaan helposti sitte tän sakon taikka rangaistuksen...että hän ei sitten saa rahaa mistään, jos hän ei ota...velvotte on semmonen inhottava asia, että sä, jos sä kieltäydyt nin sulta loppuu päivärahat. (H2)*

Palvelussa koettiin, että asiakkaan toiveita ei välttämättä oteta huomioon, eikä asiakasta kuunnella, vaan laitetaan toimenpiteeseen, ”tykkäsi siitä tai ei” (H4).

*...sehän sitä pikkusen on siellä, niinku sanotaan, että virallisella puolella, että sanotaan, että teet näin ja näin. (H6)*

TE-toimiston palvelussa koettiin ”pakottamista”, ei olla ystävällisiä ja ”jos ei kiinnosta, niin siitä suututaan” (H1).

Kokemus oli, että TE-toimiston palvelussa ei oteta huomioon esteitä työn tekemiselle, miten asiakas kokee suoriutuvansa tarjotusta työstä. Oltiin sitä mieltä, että takapakki suunnitelmaan tulee viimeistään silloin, kun ei selviydy työstä ja joutuu pinnistelemään oman selviytymisensä kanssa.

*...mutta se on vähän ollu tämmöstä tämä elämä, että ku se...siiton aina puhuttiin, että pitäis lähtee jonnekki tutkituttamaan, niinku, että työ-kuntoa, mutta ku se maksaa, siihe aina vedottiin. Niin vetos nimenom- maan, että se maksaa ja maksaa, että ei... (H5)*

Haastattelujen pohjalta voidaan sanoa että suunnitelmalla on lyhytkestoisia vaikutuksia jos asiakasta ei kuunnella suunnitelmaa tehtäessä ja jos lisänä on pelko rangaistuksen lankeamisesta.

Haastattelujen perusteella kokemukset työtä rajoittavista tekijöistä liittyvät fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen selviytymisen kokemiseen. Ammattitaidon puuttuminen ja sosiaaliset taidot olivat työstä selviytymisen mittareita. Työn saamisen kannalta katsottuna ikä katsottiin syrjintään liittyväksi tekijäksi.

*...ainaki tässä (palveluohjaus) ni piti, mitä sovittiin. Me tehtiin sill tavalla, ku oli sovittu, että... (H3)*

Moni haastateltava, varsinkin haastattelun loppuvaiheessa, muisteli taakse jäänyttä elämää. Menneisyys näyttäytyi usein raskaana ja mutkikkaana. Ihmettely ja pohdinta vei haastateltavien ilmeet totisiksi miten sen kaiken menneen ja siinä tapahtuneen onkaan kestänyt. Haastateltavat kokivat tilanteensa selkiintyneen YTT-hankkeen palvelussa olon aikana. Haastatteluhetkellä elämä on haastateltavien mukaan alkanut näyttäytyä toiveikkaammalta verrattuna aikaisempaan elämäntilanteeseen. Ongelmat on kuultu ja ihminen otettu vakavasti ja asioita on ryhdytty hoitamaan yhdessä tehdyn suunnitelman mukaisesti. *Ni joo, että en tiää, että oisko tän niinku normaali ihminen kestäny (H6).*

TE-toimiston palvelussa puuttui kokonaisvaltainen suunnitelma mitä seurata. YTT-henkkeen palvelussa asiakkaat tunsivat olevansa enemmän osallisena oman suunnitelmansa eteenpäin viejänä ja sen aktiivisena toteuttajana. TE-toimistossa toimenpiteisiin osallistuminen ”pakolla” on turhauttava ja alistava kokemus ja palvelussa tehdyllä suunnitelmalla on tällöin lyhytkestoinen vaikutus. TE-toimiston palvelussa turhauttavaksi koettiin muiden toimijoiden kanssa tehtyjen sopimusten noudattamatta jättäminen. Myös Koutsi-projektin viesti TE-toimistoille on kiinnittää huomiota asiakkaan inhimilliseen kohteluun, vuorovaikutukseen perustuvaan luottamukselliseen yhteistyöhön ja asiakkaan asioiden etenemisen seuraamista ohjauksessa. (Arnkil ym. 2008, 338.)

Erittäin tärkeää on tulevaisuudesta keskusteleminen asiakkaan kanssa. Inhimillinen kohtelu ja onnistunut vuorovaikutukseen perustuva luottamus ja asioiden suunnitelmallinen eteenpäin vieminen kohti asiakkaan asettamaa tavoitetta, on tuloksellista, jonka mukaisesti asiakas tekee itse suunnitelmansa ja hän voi ilmaista mielipiteensä tulevaisuuttaan koskevissa asioissa, auttaa suunnittelemaan asiakasta itse elämäänsä eteenpäin. Palvelua antavalta työntekijältä toivotaan tiedon jakamista, tukea ja kannustusta tavoitteidensa saavuttamiseksi.

### 5.3.3 Ratkaisukeskeisyys palvelussa

Tässä tutkimuksessa ratkaisukeskeisyys palvelussa tarkoittaa, että ongelmiin haetaan ratkaisua luovilla tavoilla yhdessä ideoiden (Sundman 2011).

YTT-hankkeen palvelussa ratkaisukeskeisyys näkyi selvemmin työhön paluun suunnittelun, työn vastaanottamisen ja työstä selviämisen vaiheissa. Haastateltavien mukaan palvelu koettiin hyväksi kun suunnitelmat tehtiin asiakkaan toiveita kuunnellen ja itsellä on ollut mahdollisuus vaikuttaa ratkaisun syntymiseen. Yksi haastateltava ilmaisi asian, *”tehtiin kompromissi”* (H4). Hyväksi koettiin toimintatapa, missä osapuolet yhdessä, asiakas, työntekijä ja työnantaja, keskustelevat työhön liittyvistä asioista yhteisymmärryksen ilmapiirissä. Rangaistuksen ja uhkan poistuminen palvelusta vapautti asiakkaan itsensä suunnittelemaan asioitaan eteenpäin.

*...sitä, niinku tätä rangaistusta ei, kui ei ole tätä, et se vapauttaa sillä lailla ite suunnitella... (H3)*

Kokemukset TE-toimiston palveluissa työn suunnittelusta ja vastaanottamisesta kuuluivat negatiivisina. Palvelu tarjosi ”vain” lyhytkestoisia kursseja ja ”pätkätöitä” (H1). Tulevaisuuteen suuntautuvaa suunnitelmallista toimintaa ei katsottu palvelussa tapahtuvan. Lisäksi negatiivisena koettiin työn vastaanottamiseen liittyvä ”pakko”: on otettava vastaan työ kuin työ *”ilman kompromissia”* (H4).

TE-toimiston palvelussa nöyryyttäväksi koettiin asiakkaiden ammattitaidon väheksyminen, sitä että tarjottiin koulutusta vastaamatonta työtä. Palvelun jäykäksi ja byrokrattiseksi koettua toimintaa arvosteltiin *”kaavoihin kangistuneeksi”* (H2). Vaihtoehtoja neuvottelua ei ole. Haastattelusta poimitut sanonnat: *”kylmää vettä niskaan”*(H2), *”olet numero”*(H4), *”ei oteta huomioon ihmisenä”*(H2), *”ei oteta huomi-*

oon asiakkaana” (H1), kuvaavat haastateltavien kokemuksia siitä kun palvelu ei ole koettu inhimilliseksi.

*...myyjäks ja sit sä sanot, et en mä voi mennä siihen, nii, että mää en halua mennä. Et se on niin nöyryyttävää et mut alennetaan nyt siihen sitte ku mä oon koulun käyny... (H2)*

Tässä tutkimuksessa TE-toimiston palveluista kysyttäessä jokainen haastateltava toi esille kokemukset ”uhkasta” toimenpiteisiin osallistumisien suhteen. Adjektiivit ”pakottaminen, rangaistus, käskytyt, uhka, pommitus ja sanktio” esiintyvät TE-toimiston palveluista kysyttäessä, useassa eri asiayhteydessä. Työttömän arvostus koettiin vähäisenä.

Sitoutuminen YTT-hankkeen palvelussa tehtyihin sopimukseen oli onnistunutta ja suunnitelmien pitkäjänteisyys tulevaisuuden suunnittelua mahdollistavaa. TE-toimiston palvelussa määräysvaltaa käyttävä toiminta ja lyhytjänteinen suunnittelu vähensivät sitoutumista ja motivaatiota palvelussa tehtyihin sopimuksiin

YTT- hankkeessa motivaatiota lisäsivät asiakkaan mahdollisuus itse vaikuttaa työn vastaanottamiseen liittyviin kysymyksiin. Yhteisymmärryksen etsiminen palvelussa auttaa löytämään ratkaisut vaikeissakin tilanteissa. TE-toimiston palvelussa työn vastaanottamisen velvoite koettiin lannistavana.

Kuulluksi tuleminen ja ymmärryksen saamisesta osakseen välittyivät haastateltavien keskusteluista Yhteistyöllä tuloksiin –hankkeen palvelusta kysyttäessä. Toivon ylläpitäminen siitä, että käydyillä toimenpiteillä on asiakkaan elämässä eteenpäin vievää vaikutusta, kannusti haastateltavia suunnittelemaan tulevaisuutta. Asiakkaan huomioiminen ja kuuleminen työn vastaanottamisen esteistä ja siinä ymmärryksen saaminen osakseen, nosti oman itsensä arvostuksen tunnetta.

### 5.3.4 Asiakkaiden kokemukset palvelujärjestelmästä

Haastatteluissa palvelut tulivat esiin hyvin eritasoisina. Palveluiden eroihin suunnattu kritiikki voidaan katsoa suunnatuksi niin itse järjestelmään kuin palvelua antavaan työntekijäänkin. Kaikki kuusi haastateltavaa löysivät palvelumuodoista huomattavia eroja. Kuitenkin YTT-hankkeen aikana asiakkaille tehtyjen asiakastytyväisyyskyselylomakkeiden mukaan puolet haastateltavista oli vastannut, että eri palvelujen toimenpiteissä /toiminnassa YTT-hankkeen ja TE-toimiston palveluiden välillä ei ollut mitään uutta/uudenlaista.

#### Järjestelmän vaikutus palveluun

Palveluun suunnattu kritiikki voidaan katsoa koskevan ensinnäkin itse järjestelmää (service coordination) koskevaksi ja toiseksi asiakkaan kanssa tehtävää työtä koskevaksi (Case Management). (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 15.)

Tämän tutkimuksen haastateltavat anoivat TE-toimistosta saadulle palvelulle huomoman arvosanan. ”Heikomman laadun” arveltiin johtuvan työntekijöiden kiireestä ja resurssipulasta. Haastateltavat pohtivat myös yhteiskunnan julkiselle puolelle asettamaa ”*painetta*” tuottaa tulosta ja saada pois pitkäaikaistyöttömiä ”*kuntien listoilta*” (H4). Yhdellä haastateltavista oli käsitys, että TE-toimiston virkailijat saavat palkkansa sen mukaisesti, kuinka monta pitkäaikaistyöttöä he saavat pois näiltä listoilta.

Edellä mainittu haastateltavan käsitys perustuu arvioni mukaan asiakkaan tietoon siitä, että kunnat joutuvat maksamaan valtiolle ”sakkomaksua”. (Työmarkkinatukiudistus 2006) jokaisesta yli 500 päivää työttömyyden perusteella passiivista työmarkkinatukea saavasta henkilöstä, ketä ei ole saatu aktivoitua toimenpiteisiin tai työllistettyä.

Seuraavassa esitetään haastateltavien omakohtaisia kokemuksia järjestelmän toimivuudesta ja työntekijöiden antamasta ohjauksesta.

Haastattelujen mukaan TE-toimiston palvelu arvioitiin kiireelliseksi. Koettiin että jonnokusajat palvelun piiriin olivat pitkät ja käyntikerroilla ei tapahtunut ”juuri mitään”. Kiireen syyksi haastateltavat arvioivat asiakkaiden paljouden, liian pienen työntekijämäärän sekä järjestelmän toimesta työntekijöille asetetun tehokkuusvaatimuksen. He kokivat, että kunnille jaettavat määrärahat ohjasi paljolti TE-toimiston toimintaa. Määrärahojen vähyys koettiin rajoittavan jatkoselvityksiin pääsyä mm. työ- ja toimintakyvyn selvittämiseksi. Asiointi TE-toimistossa kerrottiin tapahtuvan lähinnä raha-asioiden hoitoa varten ja sanktioiden välttämiseksi. Yksi haastateltavista toi esiin, että on hyvä kun joutuu saamansa rahan eteen myös jotakin tekemään.

*...onks jotain netissä, katotaan vaan ja se on sillä selvä. Joo tule sitten seuraava kerta, pannaan kolme kuukautta sulle aikaa. Tuu sitte uudestaan käymään, katotaan onko tilanne muuttunu. (H2)*

TE-toimiston työntekijät koettiin aktiiviseksi, ammattinsa osaaviksi, mutta samaan hengenvetoon itse palvelu koettiin määräileväksi ja valtaa käyttäväksi. Käskytyks, pakottaminen ”pitää olla aktiiviteettiä” (H3), ”pitää väkisin olla työelämässä” (H4), ”ei työtön saa olla rauhassa” (H5) kertovat ajatuksista järjestelmää kohtaan. Negatiivisena asiana TE-toimiston palvelussa koettiin, että ei ollut henkilökohtaista työntekijää (haastattelussa ”palvelijaa” H4) hoitamassa asioita, vaan TE-toimistossa ”jokainen pääsee kattelemaan henkilökohtaisia papereita” (H4).

*...eihän siellä nykyään työttömät ennää rauhassa saa olla, että niitte pittää alati käyvä ja jotaki aktiiviteettiä pittää niinku aina olla päällä ja tietystihä se pääasiaha se o, että se raha ei lankee ku Manulle illallinen, että kuha vaan makkaa... (H5)*

TE-toimiston asiakaspalvelusta kysyttäessä kahdella haastateltavista oli selvä mielipide, että ”on tarkkaan katsottava kenen kanssa asioi” (H2), voidakseen avoimesti ja luottamuksellisesti puhua asioistaan. Yhden haastateltavan toiveet oli aikaisemmin



otettu huomioon toisella paikkakunnalla asuessa, mutta ei enää nykyisellä paikkakunnalla. Palveluiden heikkenemisen syyksi haastateltava arveli työntekijöiden vähyden. Yksi haastateltava kertoi jännittävänsä palvelua ”*vanhojen pahojen aikojen vuoksi*” (H3).

TE-toimiston palveluista kysyttäessä oltiin sitä mieltä, että asiakkaan asioiden hoitamisessa eri toimistojen ja eri alueiden välillä ilmenee suuria eroja vaikka laki kaikille on sama. Lisäksi koettiin, että työntekijöillä on ennakoasenteita työtöntä kohtaan. Yksi haastateltavista kertoi ennakoasenteista työtöntä kohtaan, vaikka ei itse ollutkaan syrjintää kokenut.

*...tää virkailija tämä kyllä tota suhtautu siihe iha kaikella vakavuudella...hänen tämän yhen mainitun virkailijan kohalla, mutta tota sitten varmaan se ei oo niinku läpi sen laitoksen virkailijoiden mielipide, ei oo semmonen, semmonen kuva on mulla... kyllä niissä on eroja, että tuota, vaikka laki tietenkin on sama, mutta... (H6)*

Tämän tutkimuksen perusteella ei saatu selvää vastusta siihen, olivatko haastateltavat sitä mieltä, että vain yksi henkilö antaisi palvelua asiakkaalle. Vastausten pohjalta voidaan kuitenkin vetää johtopäätös että haastateltavat toivoivat saman työntekijän hoitavan asioitaan palvelun alusta palvelun loppuun saakka.

YTT-hankkeen palveluohjauksessa koettiin, että työntekijöillä on aikaa ja resursseja kuunnella mitä asiakkaalla on sanottavana ja mitkä ovat asiakkaan tavoitteet, rajoitteet sekä toiveet tulevaisuutta ajatellen. Tärkeimmäksi palvelussa koettiin se, että asioita ryhdyttiin hoitamaan ja tutkimaan suunnitelmallisesti edeten ja haastateltavan mielipidettä kuunnellen. Kokemukset yhteisymmärryksen syntymisestä, niin keskusteluissa ja toiminnan suunnittelussakin, esiintyivät kaikissa haastatteluissa.

*Paneu’uttaa minun asioihin kunnolla, sillai, mä oon kyllä tykänny siitä, että palvelu on ollut henkilökohtasepaa. (H1)*

*Ne on niinku ymmärtäväisiä ja ovat niinku ottaneet minun fyysisen rajoitteen...että se tosiaan että vaikeissa tilanteissa haetaan sitä kompromissia... (H4)*

Haastattelujen mukaan YTT-hankkeen työntekijät koettiin ”hommansa osaaviksi” ja ”luotettaviksi” (H6). Palveluohjaajiin oli mahdollisuus ottaa yhteyttä ja jättää soittopyyntö, minkä saatuaan palveluohjaaja otti asiakkaaseen yhteyttä. Lisäksi palveluohjauksessa asioiminen koettiin mieluisaksi.

Yhteydenpito työntekijöihin koettiin toimivan hyvin. Palvelun saatavuuteen toivottiin parannusta. Toivottiin palvelun piiriin lisää resursseja ja palvelun tiedottamisesta toivottiin enemmän näkyvyyttä.

Merkitystä koettiin olevan sillä, kuka henkilö on palvelun antajana. Haastattelujen mukaan YTT-hankkeen palvelussa yhden/kahden työntekijän antama palvelukokonaisuus koettiin hyväksi.

*Ne oppii tuntemaan paljon paremmin, et jos se henkilö vaihtuu puolen vuoden välein, ei siinä opi tuntemaan. Et vaikka kuinka kirjottaa ja lukee sitten papereista, ni et sää tunne henkilöä sitten niin hyvin. (H4)*

### **Sanktioiden vaikutukset**

Kaikki haastateltavat kokivat yhtä lukuun ottamatta TE -toimiston asiakkuuden sanktioiden valossa. Pelko etuuksien menettämisestä ja viivästyisestä, pakottamisesta ja rangaistuksen saamisesta värittivät haastateltavien kertomuksia. Oman tahdon vastaiset toimeksiannot ja osallistumisvelvoitteet, ilman että toimenpiteillä olisi ollut jälkeensä työllistävää vaikutusta, olivat jääneet negatiivisina muistoina kaivertamaan mieltä.

Oman tahdon vastaisiin motivaatiota laskeviin toimeksiantoihin lukeutuvat työssä epäonnistumiset sosiaalisista tai terveydellisistä syistä. Erityisesti jos työhön tai toi-

menpiteeseen oli määrätty ilman yhteisymmärrystä. Katkerimpina kuuluivat ne ker-  
rat jolloin työntekijä oli itse tiennyt, että joutuu keskeyttämään aloittamansa työn  
epäonnistumiseen siitä syystä ettei pystynyt työstä suoriutumaan.

*...ei kannusta sitten ja se on sitten semmonen takapakki ihmiselle itelle,  
että hänet laitetaan semmoseen työhön valmiis jo, missä ei pystykään  
olemaan, ihan jo jonkun sairauden takia. (H2)*

TE-toimiston palvelusta viidellä haastateltavalla kuudesta oli kokemuksia ”pakotta-  
miseta”, jos asiakas ei ottanut ehdotettua toimenpidettä/työtä/koulutusta vastaan  
tai irtisanoutunut toimenpiteestä, seurauksena oli ollut sanktiolla uhkauksen koke-  
mus tai konkreettisesti korvauksen evääminen. ”...ei olla ystävällisiä, jos ei kiinnosta,  
suututaan” (H1).

*Se on todella huono kokemus...tästä ei ole ku kolomisen vuotta aikaa.  
Minut on (...) takia vapautettu (...)töistä. Ni sitten minä työkeskuksesa  
siitä jo kieltäyvyin yhen kerran, mulle sanottiin ihan suoraan, että sinne  
on vaan mäntävä, ei oo muuta vaihtoehtoo, tai multa katkastaan päivä-  
raha. (H5)*

...on joo, että ku se niin, ku on tyrkytetty semmosiaki töitä ja kurseja,  
mikä ei niinku oo ollu, mitä ei oo pystynyt ottamaan vastaan ja sitten on  
tullu päivärahakatkoksia ja näi ni, se on niinku vähän tympässy ihan  
suoraan sanoen.... (H3)

YTT-hankkeen palvelussa ei koettu olevan suoranaista pakottamista, vaan vaihtoeht-  
oisesti asiakkaalta itseltä kysyttiin ”mitä sää itse haluat?” (H1). Jämäkkä ote työntekijöiden taholta koettiin kuitenkin hyväksi.

## 5.4 Kehittämisehdotukset

YTT-hankkeen palvelun kehittämisestä kysyttäessä kaikki kuusi haastateltavaa antoi  
yksimielisen vastauksen. Haastateltavat olivat tyytyväisiä YTT-hankkeessa saamaansa

palveluun. Moniammatilliseen ja palveluohjaukseen perustuvaan asiakastyöhön. Jokainen haastateltava toivoi palvelun jatkuvan entisellään ja esitti huolensa hankkeen mahdollisesta päättymisestä.

Asiakkaiden ilmaisemaa toivetta puoltaa myös sosiaali- ja terveysministeriön, työ- ja elinkeinoministeriön ja Suomen Kuntaliiton asiantuntijaryhmän tuore esitys seuraavan hallituksen ohjelmaan, kehittää moniammatilliseen verkostotyöhön pohjautuvaa toimintamallia ja palvelukeskustoiminnan vakinaistamista, laajentaen toimintamalli koko maahan. (Ilmonen, Kerminen ja Lindberg 2011, 32.)

Pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa asiakkaan kokonaisvaltainen tukeminen on tärkeää, koska ongelmat ovat usein monimutkaistuneet. On tärkeää ottaa huomioon palvelua suunniteltaessa minkä palvelun piiriin asiakas lopulta ohjautuu ja mikä taho pitää huolen palvelun jatkuvuuden varmistamisesta. Järjestelmällä ja siinä ohjaavalla työntekijällä on merkittävä osuus asiakkaan elämässä hänen henkilökohtaisten tavoitteidensa toteutumisessa. Tärkeää on työttömän työllistymismahdollisuuksien pitkäaikainen järjestäminen tämän toteaa myös Oksman (2010, 92) tutkimuksessaan.

Vahvasti lainsäädäntöön perustuva sanktioihin tukeutuvaan toimintaan tulisi kiinnittää huomiota. Järjestelmän jäykkyyteen ja byrokraattiseen toimintaan perustuvat päätökset ovat usein asiakkaiden itsemääräämisoikeutta loukkaavia ja motivaatiota heikentäviä. Sanktioihin perustuva toimintatapa heikentää lisäksi asiakkaiden motivaatiota itse suunnitella elämäänsä eteenpäin.

Asiakaslähtöiseen molemminpuoliseen vuorovaikutukseen perustuvaa palvelumuotoa tulee kehittää. Asiakkaan osallisuuteen palvelussa tulee kiinnittää edelleen huomiota. Myös Oksmanin (2010, 84) tutkimuksen mukaan asiakkaan oman tahdon kuuleminen, molemminpuoliseen kunnioitukseen sekä luottamukseen perustuva kanssakäyminen lisää asiakkaiden motivaatiota.

Asiakkaiden työelämäosallisuutta tulisi kehittää. Työnantajien mukaan ottamista pitkäaikaistyöttömyyden hoitoon tulisi kehittää lisäämällä työnantajien tietoa työvoimapaalveluista sekä lisäämällä työhönvalmentajia. Sama on todettu myös Alakauhaluoman ja Härkäpään tutkimuksessa (2006, 76) ja asiantuntijaryhmän (Ilmonen ym. 2011, 30) ehdotuksissa.

Työnantajien asenteisiin pitkäaikaistyöttömiä kohtaan vaikuttamiseen tulisi kiinnittää huomiota ja vaikuttaa niihin. Tämän on todennut myös Alakauhaluoma ja Härkäpää (2006, 72, 76). Työ- ja toimintakyvyn selvittämistä tulisi tehostaa esimerkiksi liittäen ne osaksi pitkäaikaistyöttömille suunnatun terveystarkastuksesta. Lisäksi tulisi huolehtia siitä, että pitkäaikaistyöttömän terveydentila tutkitaan perusteellisesti siten että jatkotoimista, kuten erikoissairaanhoidon ohjaamisesta huolehditaan.

Yhteistyötä yli hallinnollisten rajojen tulisi lisätä kehittämällä pitkäaikaistyöttömille suunnattuja palvelukokonaisuuksia yhdessä TE-hallinnon, kuntien sosiaalitoimen, Kelan, yksityisen ja kolmannen sektorin välillä. Kehittämällä pitkäaikaistyöttömille suunnattuja palvelukokonaisuuksia yhdessä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin välillä.

Kelan kuntoutuskursseille ohjautumista tulisi tehostaa eri toimijoiden yhteistyönä ja yli hallinnollisten rajojen. Myös Ilmosen ym. (2011, 32) asiantuntijaryhmän mukaan kuntoutuksen eri toimijoiden yhteistyötä tulee lisätä moniammatillista osaamista kehittämällä.

## **6 POHDINTA**

### **6.1 Tulosten yhteenvetoa**

Palveluohjauksellisella ja moniammatillisella työotteella toteutettava palvelu pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa on asiakaslähtöistä ja tuloksia tuottavaa. Avoimuus, tasa-vertaisuus, luottamuksellisuus ja vuorovaikutukseen perustuva kanssakäyminen ovat ohjauksen keskiössä.

Tämän opinnäytetyön aikana olen tullut huomaamaan, että sellainen ihmisen kohtaaminen omana itsenään, josta välittyy aito välittäminen, arvostusta ja luottamusta herättävä auttamisen halu, ovat tärkeimpiä asioita ihmisten välisissä kanssakäymisissä. Lisäksi Itselleni kirkastui kuva pitkäaikaistyöttömyyden monimuotoisuudesta ja sen monitahoisuudesta työn edetessä haastatteluvaiheeseen.

Keskusteltuani YTT-hankkeen palveluohjaajien kanssa, palvelujärjestelmän toimivuus, jäykkyys ja sen byrokraattisuus aukenivat minulle. Ongelma ei pelkästään ole itse työttömyys, vaan työttömyyden seurauksena sen ympärille kerääntyneet elämän eri elämäntilanteiden ongelmat. Minulle selvisi, että asioiden mutkistumisen syynä elämässä voi olla itse työttömyys tai ongelmien kasaantuminen voi olla seuraus työttömyydestä, varsinkin työttömyyden pitkittyessä. Työttömyys voi johtua sairaudesta tai sairaus voi kehittyä työttömyyden myötä. Taloudelliset ongelmat seuraavat usein työttömyyttä ja altistaa helposti sosiaaliseen syrjäytymiseen. Perheen toimeentulon heikentyessä ja sosiaalisen kanssakäymisen vähentyessä, niin lasten kuin aikuistenkin elämä vaikeutuu.

Työttömyyden ”laatu” määrittää jo itsessään palvelutarpeen määrän ja laadun. Käsitys muodostui selkeäksi siitä, miten tärkeätä on oikeasti ja tarkasti kuunnella, mitä asiakkaalla on sanottavanaan. Mitä hän kertoo ja mihin asioihin haluaa saada tukea ja opastusta, mitkä ovat hänen omat tarpeensa ja tavoitteensa, ja millä tavalla ongelmatilanteet tulisi hoitaa ja viedä eteenpäin asiakkaan toiveita kuunnellen. Asiakasta kuuntelemalla ja selvittämällä asioiden kynnyskohdat, vieden asiat eteenpäin, ratkaisuun saakka ja loppuun, auttaa ja tukee asiakasta kulkemaan kohti asettamaansa päämäärää.

Selväksi tuli myös että ”uhkailu” ei vie asioita eteenpäin eivätkä pakottaminen ja sanktioiden antaminen. Vaikkakin sanktioista toivottiin puhuttavan, haluttiin kiinnittää huomiota, miten se tehdään. Tärkeäksi koettiin myös mahdollisten sanktioiden ja velvoitteiden tarkoituksellisuuden selvittämisen. Epäoikeudenmukaiseksi koettu kohtelu johtaa katkeruuteen ja palvelusuhteen epäonnistumiseen ja epäluottamukseen koko instituution toimintaa kohtaan.

Luottamuksen ja turvallisuuden tunne palvelussa koettiin ensiarvoisen tärkeäksi. Voimaantumista koettiin jo muutaman käyntikerran jälkeen. Valtaistumista eli rohkeammin omiin asioihin ”*ottaantumista*” (H5) koettiin myös. Kokemusten kuvaukset saaduista palveluista ja niiden eroista nostattivat hetkittäin tunteet hyvinkin voimakaina esiin.

Laura Huttusen (2002) ajatusta ”ihmisen asennosta” suhteessa työelämäänsä olen pitänyt johtoajatukseksi koko opinnäytetyön tekemisen ajan. Asennolla hän tarkoittaa sitä, minkä asenteen ihminen ottaa käsiteltävään asiaan nähden. Tässä työssä olen käyttänyt sitä yhteiskunnan toimintaan osallistumisen ja kuulumisen mittarina.

Aikaisemmassa työssäni syntyneeseen kysymykseen: ”*Miksi yhteiskuntarahoitteiseen kuntoutukseen ei saada asiakkaita?*”, vastaus selkiytyi minulle palveluohjaajien kanssa keskustellessani ja kysyessäni asiaa heiltä. Järjestelmän toimimattomuuden ja jäykkyyden vuoksi asiakkaita ei ohjautu palveluiden piiriin. Lisäksi syinä ovat asiakkaiden pitkittynyt vaikea elämäntilanne, ja siitä seurauksena intensiivisen ja pitkäkestoisien tuen ja ohjauksen tarve.

Kuntoutuksella voidaan mielestäni nähdä olevan merkitystä pitkäaikaistyöttömien aktivoinnissa. Kuntoutuksessa keskeisiä ovat asiakaslähtöisyys ja suunnitelmallisuus, jolloin tavoitteet asetetaan yhdessä ja niitä seurataan jatkuvasti. Asiakas otetaan tosissaan, hänen asioihinsa perehdytään perusteellisesti ja suunnitellusti. Kuntoutuk-

sen aikana olisi mahdollista kokonaisvaltaisesti kartoittaa kuntoutujan fyysinen psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky ja työkuunto. Kuntoutuksesta voitaisiin ehdottaa jatkotoimenpiteitä esimerkiksi, lisätutkimuksiin tai kuntoutuksessa esiin tulleiden muiden asioiden selvittämiseen. Suunnitelmallisen ja pitkäjänteisen toiminnan tuloksena asiakkaan mahdollisuudet suuntautua joko takaisin työelämään, tai terveydentilan niin vaatiessa, eläkkeelle siirtymiseen. Kaikki edellä mainittu tarvitsisi tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden kesken ja ennen kaikkea rahavirtojen joustoa. Kuntoutuksen merkitystä pitkäaikaistyöttömien työllistymisprosessin tukena tähdentää myös sosiaali- ja terveysministeriön raportti Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia (Ilmonen ym. 2011).

Tiedetään ja kuten useat tutkimustulokset osoittavat, että pitkäaikaistyöttömyyden jälkeen siirtyminen avoimille työmarkkinoille on vähäistä. Vaikeassa työmarkkina- asemassa olevan pitkäaikaistyöttömän kohdalla vaihtoehdot näyttävät olevan kuntoutus –valmennus – tukityö – pätkätyö –päiväraha. Edellä mainitusta toimenpiteistä toiseen siirtymisistä syntyy helposti vuosia kestävä kierre. Sudenkuopaksi saattaa kehittyä pitkäaikaistyöttömän päivärytmin rutinoituminen, ihminen tottuu ja tyytyy tapaansa elää ja tehdä asioita, eikä lopulta näe vapaille työmarkkinoille sijoittumista itselleen realistisena vaihtoehtona.

Yksi haastateltavista aloitti työvoimapolitiittisen koulutuksen ja kolme haastateltavaa ohjautui palkkatukityöhön. Kahdella haastateltavista oli haaveena saada tulevaisuudessa työpaikka avoimilta työmarkkinoilta.

Tämän tutkimuksen perusteella merkitystä voidaan katsoa olevan sillä, minkä palveluprosessin piiriin asiakas ohjautuu. Merkitystä on lisäksi sillä, kenen työntekijän ohjaukseen asiakas ohjautuu? Jos asiakas ohjautuu ammattinsa osaavan valveutuneen palveluneuvojen asiakkaaksi, hänellä on paremmat mahdollisuudet edetä asioidensa suhteen kuin asiakkaalla, joka kiertää luukulta luukulle, ilman kestävä jatkosuunnitelmaa.



Terveydentilan ja työ- ja toimintakyvyn selvittäminen nousivat haastatteluista hyvin tärkeinä asioina, etenkin niiden haastateltavien kohdalla, joilla terveydelliset syyt olivat suurimmat työllistymisen esteet. Työ- ja toimintakyvyn sekä työkuoron selvittämisellä koettiin olevan tärkeä rooli elämän ”raiteilleen” saamiseksi. Haastatteluista nousi esiin tarve yhteydenpidon pitkäaikaisesta jatkumisesta palvelussa. Siihen saakka kunnes asiakas itse katsoo tarpeen päättyneeksi.

Tutkimuksen tulosten perusteella terveydentilan perusteellisella kartoittamisella on suuri merkitys pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa. Haastateltavista kahden terveydentila katsottiin sellaiseksi, että eläkemahdollisuuksien selvittäminen oli tarkoituksenmukaisempi vaihtoehto kuin työelämään ohjaaminen. Toinen haastateltavista sai myönteisen eläkepäätöksen perusteellisen terveydentilan selvityksen seurauksena ja toisen haastateltavan asia jäi vireille tämän tutkimuksen päättyessä.

Haastateltavat mainitsivat haastatteluhetkellä huolensa Yhteistyöllä tuloksiin - hankkeen päättymisestä. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että palvelu tämän muotoisena on hyvä ja toimiva malli. Mietityttämään jäi mitä YTT-projektin kaltaiselle palvelulle tapahtuu kun projekti päättyy. Jäävätkö alueen pitkäaikaistyöttömät jälleen vaille palveluohjausta, jonka hyvät puolet selvästi tulivat opinnäytetyössä osoitetuiksi.

## 6.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Olen kohdannut haastateltavat kanssaihmisinä kunnioittaen heidän kertomiaan omasta elämästään. Kuunteleminen ja kuuleminen ovat olleet tärkeitä tämän opinnäytetyön tekemisen aikana. Luottamus haastateltavien ja haastattelijan välillä syntyi kuuntelemisen ja kuulemisen myötä. Lisäksi keskinäisen luottamuksen saavuttaminen edellytti vuorovaikutuksen onnistumista ja yhteisen ”sävelen” löytämistä.

Haastatteluissa turvallisen ilmapiirin muodostumiseen vaikutti merkittävästi YTT-hankkeen palveluohjaajien tekemät ennakkovalmistelut. Haastateltavien informointi tutkimuksen luonteesta ja sen tavoitteista sekä vapaaehtoisuudesta motivoivat haastateltavia yhteistyöhön. Tätä kuvastaa hyvin yhden haastateltavan kommentti, ”*On mukava auttaa opiskelijaa*” (H4). Haastattelutilannetta varten oli varattu rauhallinen tila ja tarpeeksi aikaa haastatteluiden tekemiselle. Haastattelun alussa oli mahdollista keittää kahvia tai teetä ja aloittaa haastattelu rauhallisesti ”niitä – näitä” juttelemalla. Haastateltava ja haastattelija saivat näin ”tunnustella” toistensa tapaa keskustella ennen varsinaisen haastattelun alkamista. Haastattelijalle tämä oli tärkeä hetki haastattelutilanteen eteenpäin viemiselle.

Haastateltavien valintakriteerinä oli se että asiakkaat voivat työllistyä tai osallistua työllisyyttä edistäviin toimenpiteisiin. Asiakkaiden rajaaminen näin, sulkee pois haastattelusta kaikkein vaikeimmassa työllistymistilanteessa olevat.

Tutkimuksen tuloksien osalta on huomioitava, että haastatteluhetkellä haastateltavat olivat olleet yli vuoden Yhteistyöllä tuloksiin –hankkeen asiakkaina ja kokeneet saaneensa apua. Haastattelun lopuksi kysyttiin ”mitä hyötyä haastateltaville on ollut palvelusta?” Kaikkien asiakkaiden vastauksista voidaan lukea tulevaisuuteen rohkaiseminen. Analyysin vaiheet olen mielestäni kuvannut tarkasti luvussa 4.4.

Asiakassuhteen luottamuksellisuudesta ja vaitiolovelvollisuudesta huolehtiminen on haastattelijan aikaisemman työkokemuksen perintöä. Tutkimuksen alusta asti on ollut selvää yksityisyyden turvaaminen ja eettiset kysymykset on otettu huomioon koko opinnäytetyön tekemisen ajan.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkimuksen toistettavuus. Tutkimustulokset ovat tarkastettavissa ja tutkimuksessa tehty analyysi on mahdollista toistaa toisen tutkijan tekemänä. Tutkimuksessa ei ole muutettu haastateltavien puheita vaan olen pysynyt

aineiston antamassa tiedossa. Johtopäätökset nousevat analyysistä ja haastateltavien puhe on ollut johtopäätösten lähde.

Laadullisessa tutkimuksessa tulee huomioida puolueettomuuden näkökulma. Tutkimuksen tekijän oma viitekehys, tutkimusasetelma ja tulkinnat tulisi pyrkiä tiedostamaan (Tuomi ja Sarajärvi 2002, 133). Tässä tutkimuksessa tutkija on pyrkinyt sulkemaan pois oman henkilökohtaisen näkemyksensä. Olen pyrkinyt asettumaan haastateltavan asemaan kuuntelemalla ja kuulemalla, tekemättä johtopäätöksiä omaan näkemykseen nojaten.

### 6.3 Jatkotutkimusaiheet

Jatkotutkimusaiheet ovat muodostuneet opinnäytetyötä tehdessä pääsääntöisesti haastateltavien puheista, työssä käytettävien lähteiden sekä oman elämäkokemuksen kautta.

Jatkotutkimusaiheet:

- Mitkä ovat mahdollisuudet sanktioiden ja negatiivisten kokemusten vähentämiseksi?
- Millä keinoilla pitkäaikaistyöttömien henkilökohtaisia riskitekijöitä minimoitaisiin?
- Miten asiakkaat otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun?
- Millä keinoin työnantajien asenteita voidaan muuttaa pitkäaikaistyttömiä kohtaan?
- Mitä mahdollisuuksia on keventää työnantajien vastuuta pitkäaikaistyttömän palkkaamiseen liittyvissä asioissa?

## LÄHTEET

A 1.9.2001/457. Valtioneuvoston asetus valtion korvauksesta kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen. Viitattu 2.3.2011. Valtion säädöstietopankki Finlex. Viitattu 2.3.2011. <http://www.finlex.fi/fi/>, ajantasainen lainsäädäntö.

Ala-Kauhaluoma, M., Keskitalo, E., Lindqvist, T., Parpo, A. 2004. Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta, lain sisältö ja vaikuttavuus. Helsinki. Stakes. Tutkimuksia 141.

Ala-Kauhaluoma, M., Härkäpää, K. 2006. Yksityinen palvelusektori heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistäjänä. Työpoliittinen tutkimus 312. Helsinki. Työministeriö. Viitattu 18.1.2011.

[http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/06\\_tyoministerio/06\\_julkaisut/06\\_tutkimus/tpt\\_312.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt_312.pdf).

Arnkil, R., Karjalainen, V., Saikku, P., Spangar, T., Pitkänen, S. 2007. Työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna. Väliraportti Suomen työvoimapolitikan uudistuksesta. Työhallinnon julkaisu 373. Helsinki. Työministeriö.

Arnkil, R., Karjalainen, V., Saikku, P., Spangar, T., Pitkänen, S. 2008. Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 18/2008. Viitattu 22.1.2011. [www.tem.fi/julkaisut](http://www.tem.fi/julkaisut)

Eskola, J., Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5 painos (1. p. 1998) Tampere. Vastapaino.

Era, T., Koskimies, H. (Toim.) 2007. Wirettä työttömien palveluihin. Tutkimusraportti palveluiden keskittämisestä Jyväskylän seudulla. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja 78. Jyväskylän yliopistopaino.

Hakulinen, A., Niemi, H. (toim.) 2008. Hyvät käytännöt kestäviksi vaikutuksiksi. Wire -projektin loppuraportti. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja 83. Jyväskylän yliopistopaino.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Huttunen, L. 2002. Kotona, maanpaossa, matkalla. Kodin merkitykset maahanmuuttajien omaelämänkerroissa. Helsinki. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes, FinSoc. Raportteja 20/2007. Stakes. Helsinki.

Ilmonen, K., Kerminen P., Lindberg, E. 2011. Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen raportteja ja muistioita 2011:4.

Isaacs, W. 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Helsinki. Kauppakaari.

Kaskisaari, M., Tammelin, M., Hirvonen, J., Hämeenaho, P., Ilmarinen, K., Vartiainen, A. 2010. Kuntalaisten arvioita sosiaalipalveluista. ParasSos -tutkimus Keski-Suomen yhdeksän kunnan alueella. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen raportti 6/2010.

KEVÄT-kehittämishjelma. 2008-2010. Yhteistyöllä tuloksiin –hanke. (osa Euroopan sosiaalirahaston ja Pohjoisen Keski-Suomen kuntien rahoittamaa Keski-Suomen välityömarkkinoiden kehittämishjelmaa) materiaali.

KEVÄT-Keski-Suomen välityömarkkinoiden kehittämishjelma. 2010. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2010. Viitattu 25.1.2011.

<http://www.jamk.fi/kevat>.

L 30.12.2002/1295. Laki julkisesta työvoimapalvelusta. Viitattu 2.3.2011. Valtion säädöstietopankki Finlex. <http://www.finlex.fi/fi/>, ajantasainen lainsäädäntö.

L 2.3.2001/189. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Viitattu 2.3.2011. Valtion säädöstietopankki Finlex. Viitattu 2.3.2011. <http://www.finlex.fi/fi/>, ajantasainen lainsäädäntö.

L 17.9.1982/710. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 2.3.2011. Valtion säädöstietopankki Finlex. <http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.

L 30.12.1997/1412. Laki toimeentulotuesta. Viitattu 2.3.2011. Valtion säädöstietopankki Finlex. <http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.

Oksman, I. 2010. Asiakkaat palvelujen arvioijina. Asiakkaiden tulkintoja työllisyyttä edistävästä palveluista. Opinnäytetyö 5/2010. Laurea-ammattikorkeakoulu Tikkurila, Sosiaalialan käytäntöjen kansalais- ja aluelähtöinen kehittäminen.

Viitattu 18.1.2011.

[https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16709/Oksman\\_Iikka.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16709/Oksman_Iikka.pdf?sequence=1).

Ollikainen, A-M. 2008. Marginaalin marginaalissa. Vammaiset ja osatyökykyiset henkilöt työllistymispalveluiden reunoilla. Move -hankkeen raportti 2008. Vates-säätiö.

Palveluohjauksen kehittäminen. 2011. Työttömin palveluohjauksen kehittäminen. Sosiaaliportti. Viitattu 4.3.2011.

<http://www.sosiaaliportti.fi/Page/585deb89-01e0-44f9-ad44-7245ae9a08a2.aspx>

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa.

Kehitysvammaliitto. Helsinki. Painopörssi Oy.

Portin, A. 2011. Sivistyksen mitta. Helsingin Sanomat, Teema 1, 15-17.

Sainio, J. 2011. Tasa-arvo on hyväksi. Helsingin Sanomat. Teema 1, 20–23.

Seikkula, J., Arnkil, T. 2005. Dialoginen verkostotyö. Helsinki. Tammi.

Siirtymätyömarkkinat ja joustoturva Suomen näkökulmasta. Uutiskirje 29.1.2009. TEM:n julkaisu 42/2008. Viitattu 13.2.2010.

[http://www.tem.fi/index.phtml?93887\\_m=93950&s=3090](http://www.tem.fi/index.phtml?93887_m=93950&s=3090).

Sosiaalialan ammattilaisille. 2011. Sosiaaliportti. Viitattu 3.4.2011.

[www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi) .

Sosiaalibarometri. 2011. Tiedote 12.4.2011. Asiakeskeisyys kaukana sosiaali- ja terveyspalveluista. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Viitattu 30.04.2011.

[http://www.stkl.fi/tiedote\\_12.4.2011\\_asiakeskeisyys.html](http://www.stkl.fi/tiedote_12.4.2011_asiakeskeisyys.html)

Suikkanen, A. 2008. Selvitys välityömarkkinoista. Sosiaaliturvan uudistuskomitean selvityspyyntö 1.1.2008. Viitattu 5.5.2011.

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=41254&name=DLFE-4806.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=41254&name=DLFE-4806.pdf)

Sundman, P. 2011. Ratkaisukeskeisyys. Viitattu 16.5.2011.

<http://www.helsinki.fi/sosiaalityo/tietoa/sosweb/sivut/ratkaisu.htm>

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus – Portti itsenäiseen elämään. Helsinki. Picaset.

Särkelä, A. 2007. Ammatillisen kuntoutuksen osaajaksi (AKO) –koulutus 2006 – 2007, luentomateriaali. Helsinki. AURA-instituutti.

Tietoa työmarkkinatuen saajista. 2011. Seutukunta: Saarijärvi-Viitasaari. Kuntaliitto,

Työ- ja elinkeinoministeriö ja Kela. Viitattu 12.5.2011. <http://www2.te-keskus.fi/new/var/TTS/HTML/2010/S138.htm>

Toinen Vääryyskirja. 2008. Toim. Hirvilampi, T., Laatu, M. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Vammala. Kelan tutkimusosasto.

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Jyväskylä. kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuusa, M. 2009. Palveluohjauksen avulla sujuvuutta asiakkaiden palveluprosesseihin. Viitattu 3.2.2011. [www.valkky.fi/tiedostot/Palveluohjaus\\_3%20workshop.pdf](http://www.valkky.fi/tiedostot/Palveluohjaus_3%20workshop.pdf)

Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia. 2011. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:4.

Työ- ja elinkeinotoimisto. 2011. Viitattu 17.5.2011.

<http://www.mol.fi/mol/fi/index.jsp>

Työllisyyskatsaus. Tammikuu 2011. Työ - ja elinkeinoministeriö. Viitattu 17.3.2010.

[www.tem.fi/tyollisyyskatsaus](http://www.tem.fi/tyollisyyskatsaus)

Työmarkkinatuki uudistus. 2011. Viitattu 13.4.2011.

<http://www2.te-keskus.fi/new/var/TTS/Etu.html>

Työmarkkinatuki uudistuksen seuranta. 2006. Kuntaliitto, Työ- ja elinkeinoministeriö, Kela. Viitattu 13.4.2011.

<http://www2.te-keskus.fi/new/var/TTS/uudistus.htm>

Työttömien palveluohjaamisen kehittäminen. 2008. Sosiaaliportti. Viitattu 5.6.2011.

<http://www.sosiaaliportti.fi/Page/585deb89-01e0-44f9-ad44-7245ae9a08a2.aspx>

Uudistus voimaan vuoden 2006 alusta. Työmarkkinatuen uudistuksessa lisätään tuen vastikkeellisuutta aktiivitoimenpiteillä. 2006. Työ- ja elinkeinotoimisto. Viitattu 13.4.2011.

[http://www.mol.fi/mol/fi/06\\_tyoministerio/05\\_tiedotteet/01\\_2005/2005-12-29-01/index.jsp](http://www.mol.fi/mol/fi/06_tyoministerio/05_tiedotteet/01_2005/2005-12-29-01/index.jsp)

Välityömarkkinat. 2011. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 5.5.2011.

<http://www.tem.fi/index.phtml?s=2317>

Välityömarkkinat –hanke. Projektisuunnitelma 2008 – 2013. Jyväskylän ammattikorkeakoulu Oy, Jyväskylän koulutuskuntayhtymä, Keski-Suomen yhteisöjen tuki ry, Viitasaaren seudun kehittämissyhtiö, Witas Oy ja Wiitaunioni.

Yhteistyöllä tuloksiin –hanke. Viitattu 18.5.2010.

<http://www.yhteistyollatuloksiin.com>

Ylipaavalniemi, P., Sariloa, L., Marniemi, J., Pekkala, T. 2005. Sosiaalisen työllistämisen toimialan käsitteet. VATES-säätiö. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.

## LIITTEET

### Liite 1. Lait

#### 1 § Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001

Tässä laissa säädetään toimenpiteistä, joilla parannetaan pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla sekä edistetään hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen ja muuhun työhallinnon tarjoamaan työllistymistä edistävään toimenpiteeseen. Laissa säädetään myös toimenpiteisiin osallistuvan henkilön oikeuksista ja velvollisuuksista.

- 1) *aktivointisuunnitelmalla* pitkään työttömänä olleelle henkilölle työllistymisedellytysten ja elämänhallinnan parantamiseksi laadittavaa suunnitelmaa, jonka työvoimatoimisto ja kunta laativat yhdessä henkilön kanssa;
- 2) *kuntouttavalla työtoiminnalla* kunnan järjestämää toimintaa, jonka tarkoitus on parantaa henkilön elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle, ja jossa ei synny virkasuhdetta eikä työsuhdetta henkilön ja toimintaa järjestävän tai toteuttavan tahon välille;
- 3) *toimeentulotuella* toimeentulotuesta annetussa laissa (1412/1997) tarkoitettua taloudellista tukea;
- 4) *työmarkkinatuella* työmarkkinatuesta annetussa laissa (1542/1993) tarkoitettua tukea;

#### Sosiaalihuoltolaki 710/1982

*Sosiaalihuollolla tarkoitetaan tässä laissa sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia ja niihin liittyviä toimintoja, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. (L 1982/710)*

Toimeentulotuen tarkoituksena on turvata yksittäisen henkilön ja perheen toimeentulo sekä edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki, mikä tarkoittaa, että kaikki muut tukimuodot ennen sitä on otettu käyttöön. Toimeentulotuen avulla turvataan vähintään välttämätön toimeentulo.



## 2 § Oikeus toimeentulotukeen

Jokaisella on oikeus saada toimeentulotukea, jos hän on tuen tarpeessa eikä voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloistaan tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla.

### **Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001**

*Tässä laissa tarkoitetaan, kuntouttavalla työtoiminnalla kunnan järjestämää toimintaa, jonka tarkoitus on parantaa henkilön elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle, ja jossa ei synny virkasuhdetta eikä työsuhdetta henkilön ja toimintaa järjestävän tai toteuttavan tahon välille (L 2.3.2001/189).*

Pitkäaikaistyöttömyyttä koskee julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain seitsemäs pykälä (L 30.12.2002/1295). Tässä laissa säädetään toimenpiteistä, joilla parannetaan pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla sekä edistetään hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen ja muuhun työhallinnon tarjoamaan työllistymistä edistävään toimenpiteeseen. Laissa säädetään myös toimenpiteisiin osallistuvan henkilön oikeuksista ja velvollisuuksista.

## Liite 2. Käsitteet

### PALKKATUETTU TYÖ

Palkkatukea voidaan myöntää yritykselle, kun se tekee työvoimatoimiston osoittaman työttömän työnhakijan kanssa työsopimuslaissa tarkoitetun toistaiseksi voimassa olevan työsopimuksen. Julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain 7 luvun 3 §:n mukaan palkkatukea voidaan myöntää määräaikaisen työsopimuksen perusteella yritykselle:

- 1) vajaakuntoisen, pitkäaikaistyöttömän tai vaikeasti työllistyvän palkkaamiseen
- 2) muun kuin 1-kohdassa tarkoitetun työttömän palkkaamiseen, jos tämän yhdenjaksoinen työttömyys on kestänyt vähintään kuusi kuukautta;
- 3) oppisopimuskoulutukseen
- 4) metsänparannustöiden suorittamiseen.

### TYÖMARKKINATUKI JA SEN UUDISTUS 1.1.2006 ALKAEN

Työmarkkinatuki on työttömälle maksettava tarveharkintainen tuki, jonka maksaa Kela. Työmarkkinatukea voi saada, jos henkilöllä ei ole oikeutta työttömyyspäivärahaan tai jos hän on saanut työttömyyspäivärahaa enimmäisajan.

Lisäksi työmarkkinatukea maksetaan erilaisten työttömiä aktivoivien toimien ajalta. Tällaisia ovat mm. työharjoittelu, työvoimakoulutus, työkokeilu, työelämävalmennus, kuntoutus ja kuntouttava työtoiminta.

(<http://www2.te-keskus.fi/new/var/TTS/uudistus.htm>)

*Palveluohjaus* = tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja tuki käytettävissä olevien resurssien avulla. ([www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi))

**Vaikeasti työllistyvä** julkisen työvoimapalvelulain 7§ määrittelemänä tarkoittaa: Tarkoitetaan julkisessa työvoimapalvelussa annetun lain mukaisesti työmarkkinatukeen oikeutettua työtöntä työnhakijaa, joka on saanut työmarkkinatukea työttömyytensä perusteella vähintään 500 päivää tai jonka oikeus työttömyyspäivärahaan on päättynyt työttömyysturvalaissa tarkoitetun enimmäisajan johdosta.

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20021295>)

**Vajaakuntoinen** julkisen työvoimapalvelulain 7§ määrittelemänä tarkoittaa: henkilöasiakasta, jonka mahdollisuudet saada sopivaa työtä, säilyttää työ tai edetä työssä ovat huomattavasti vähentyneet asianmukaisesti todetun vamman, sairauden tai

vajavuuden takia. (<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20021295>)

Asiakas = palveluiden saaja  
 Palveluntuottaja = palveluita tarjoava taho  
 Osatyökykyinen =

Vajaakuntoinen käsitettä käytetään silloin, kun on viitataan lainsäädäntöön tai työhallinnon käytäntöihin, muuten osatyökykyistä. (Ollikainen A-M, 22).

*Välityömarkkinat* = työttömyyden ja avointen työmarkkinoiden väliin sijoittuvat työskentelymahdollisuudet henkilöille, joilla on eri syistä vaikeuksia sijoittua työhön avoimille työmarkkinoille tai koulutukseen.

*Aktiivisen työvoimapolitiikan palvelut* = työmarkkinatoimenpiteet (työharjoittelu ja työelämävalmennus) ja palkkatuettu työ, joiden tavoitteena on parantaa työelämävalmiuksia, ammattitaitoa ja osaamista ja näiden edistää pääsyä avoimille työmarkkinoille.

*Aktiivisen sosiaalipolitiikan palvelut* = esimerkiksi kuntouttava työtoiminta ja sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta, joiden tavoitteena on ylläpitää henkilöiden toimintakykyä ja parantaa elämänhallintaa ja näin luoda edellytyksiä siirtymiselle siirtymätyömarkkinoille tai suoraan avoimille työmarkkinoille. (Ollikainen A-M, 18).

*Sosiaalisen työllistämisen toimiala* = työllistämistä tukevia organisaatioita, projekteja ja sosiaalisia yrityksiä, jotka kohdentavat palvelunsa heikossa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille.

*Työllistymisen monipalvelukeskus* = tarkoitetaan laajaa, vammaisille, osatyökykyisille ja pitkäaikaistyöttömille kohdennettua työllistymispalveluiden valikoimaa useissa työpisteissä, huomattavalla volyymilla ja usein maantieteellisesti yhtä kuntaa laajemmalla alueella tuottavaa organisaatiota. (Ollikainen A-M, 20).

*Muut työllistymispalveluiden tuottajat* = kuntayhtymät, yhdistykset ja työ- ja toimintakeskukset.

Seuraavat käsitteet ovat teoksesta: Sosiaalisen työllistämisen toimialan käsitteet (Ylipaavalniemi & al. 2005).

*Työsuhteinen työllistäminen* = Sosiaalisen työllistämisen piirissä ja muuten/muualla tapahtuva heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden sosiaalihuoltolain (710/1982, 27 d§) mukainen työsuhteinen työllistäminen (ent. suojatyö) sekä palkkatukien avulla tapahtuva työllistäminen (ml. työllistäminen edelleen sijoitettuna tavalliseen työyhteisöön).

*Työsuhteinen työllistäminen edelleen sijoitettuna* (tavalliseen työyhteisöön) = Vammainen tai pitkäaikaissairas tai muuten vajaakuntoinen henkilö

on työssä (työsuhde) tavallisessa työyhteisössä, mutta työsopimus on tehty hänen ja erityistyöllistämisen yksikön (ei työnantajan) välillä. Aiemmin käytetty käsitteitä ”avosuojatyö” ja ”avotyö”.

*Työtoiminta* = Eri kohderyhmille (vammaisiet, mielenterveyskuntoutujat, päihdeongelmaiset...) suunnattua, huoltosuhteessa tapahtuvaa työorientoitunutta toimintaa, jonka määrittävä ominaisuus on toimintaan osallistuville vammaisille tai pitkäaikaissairaille tai muuten vajaakuntoiselle maksettava työosuusraha. Sisältää avotyötoiminnan. Kunta voi sosiaalihuoltolain 27e§ mukaan sijoittaa työtoimintaan henkilön, koska ei pysty työskentelemään avoimilla työmarkkinoilla.

*Avotyötoiminta* = Eri kohderyhmille (mt.) suunnattua, huoltosuhteessa tapahtuvaa työorientoitunutta toimintaa, jossa työntekijä työskentelee tavallisessa työyhteisössä (ei erityistyöllistämisen yksikössä). Määrittävä ominaisuus on toimintaan osallistuville vammaisille ja pitkäaikaissairaille tai muuten vajaakuntoiselle maksettava työosuusraha. Avotyötoiminta on erät työtoiminnan muoto.

*Työllistymispalveluilla* tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä ja palvelukonaisuuksia, joiden tavoitteena on palveluiden käyttäjäasiakkaiden sijoittuminen avoimille työmarkkinoille (lyhyellä tai pitkällä aikavälillä). Selvitystyön lähtökohtana on, että kunnan ja työhallinnon osatyökykyisille henkilöille (työtön työnhakija) ostamat palvelut suuntaavat aina työelämään. (Ollikainen A-M, 21).

*Vajaakuntainen ja osatyökykyinen* = henkilöasiakas, jonka mahdollisuudet saada sopivaa työtä, säilyttää työ tai edetä työssä ovat huomattavasti vähentyneet asianmukaisesti todetun vamman, sairauden tai vajavuuden takia.

*Osatyökykyinen* = kiinnitetään huomiota yksilön kykyihin, taitoihin ja oppimispotentialiaaliin sen sijaan, että yksilö nähdään lähtökohtaisesti vikojensa ja puutteidensa kautta. Osatyökykyinen -käsite on osaltaan kääntämässä katsetta lääketieteellisestä invaliditeettiajattelusta. (vrt. Ilmarinen, Gould, Järvisalo&Järvisalo 2006, 18.)

*Siirtymätyömarkkinat:*

Sefregaatioajattelu = Segregaatio voi olla joko enemmistön harjoittamaa eristämistä tai vähemmistön omaehtoista eristymistä. Jälkimmäistä esiintyy silloin, kun vähemmistön jäsenet korostavat vain omaa kulttuuriaan ja vetäytyvät kanssakäymisestä valtaväestön edustaman kulttuurin kanssa. Tällainen asenne voi tarjota tilapäistä suojaa, mutta sisältää myös riskejä. Se voi johtaa kyvyttömyyteen osallistua laajempaan yhteiskuntaan

### Liite 3. Teemahaastattelurunko

Haastattelukysymykset ja apukysymykset haastateltaville.

TARKOITUS ON ASETELLUILLA KYSYMYKSILLÄ SAADA VASTAUS KYSYMYKSIIN, LISÄKSI TARKOITUS ON SAADA VASTAUS SIIHEN, MITEN ON TÄHÄN ON PÄÄDYTTY? MITÄ? MIKSI? KETÄ? KENELLE? (myös muusta aineistosta kerättyä tietoa)? Verrataan kysymyksiä.

**KESKEISET TASOT, MISSÄ TUTKIMUS LIIKKUU**

**ASETEUILLA KYSYMYKSILLÄ TARKOITUS ON SAADA VASTAUS SEURAAVIIN KYSYMYKSIIN?**

TYÖLLISTÄMISTÄ EDISTÄVÄT:

- |                        |   |
|------------------------|---|
| 1. OMA KOKEMUS         | →TERVEYS  |
| 2. MOTIVAATIO          | →TYÖKYKY  |
|                        | →ELÄMÄN PERUSASIAT (liikkuminen, perhetilanne, velat) |
|                        | →TURVALLISUUS   |
| 3. PALVELUIDEN LAATU   | →AIKAISEMPI KOKEMUS                                   |
|                        | →LÄPINÄKYVYYS   |
|                        | →YMMÄRRETTÄVYYS                                       |
|                        | →HYÖTY  |
| 4. ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS | →VAPAEHTOISUUS  |
| 5. JATKUVUUS           | →TOIVOTTU TUKI PALVELUOHJAUKSELTA                     |

**TUTKIMUKSESSA TARKASTELLAAN ASIAKKAAN KOKEMUKSIA VAIKUTTAVUUSNÄKÖKULMASTA KATSOTTUNA.**

**Ovatko haastatteluun osallistujan ”reunaehdot” kunnossa (liikkumismahdollisuudet, perhetilanne, terveys) (Härkäpää s. 95)**

## HENKILÖKOHTAINEN TILANNE TÄLLÄ HETKELLÄ

### Asiakasvaikuttavuustutkimus

Ovatko projektin aikana tehdyt suunnitelmat/toimenpiteet auttaneet sinua tavoitteidesi eteenpäinviemisessä?

Onko palveluohjaus vastannut toiveitasi?

Oletko saanut palveluohjaukselta jotain uutta verrattuna aikaisempiin toimenpiteisiin nähden?

## MOTIVAATIO

a) Onko uskosi mahdollisuuteen työllistymiseen vahvistunut palvelun aikana?

- oma halu edetä tavoitteiden mukaisesti (omien asettamiensa)?
- miten itse ratkaisisit oman tilanteesi?
- minkälaista apua toivoisit saavasi, asioidesi eteenpäinviemisen tueksi?

Oletko tyytyväinen työnohjaajalta/palveluohjaajalta/ työnantajalta saatuun palautteeseen työskenneltyäsi toimenpiteestä.

Mikä lisääisi motivaatiota?

- kannustus, parempi palkka, verollinen työ, eläkkeen kerryttäminen tehdystä työstä?

Mikä vähentää motivaatiota?

- tehdystä työstä saatu korvaus, arvostus, tasavertaisuus

b) Ovatko perusasiat elämässäsi kunnossa? (reunaehdot) toimeentulo, säännöllinen päivärytmi

- valmius palata työelämään?
- onko palvelun aikana esim. rahankäyttöön liittyvät asiat selkiytyneet; riittävätkö rahat elämiseen?

## REALISTISET TAVOITTEET

c) Kerro kuinka voit? Onko terveydentilasi sellainen, että katsot jaksavasi paremmin?

- onko tehty terveystarkastus? Missä palvelussa?

- d) Sujuvatko päivittäiset toimet Sinulta mielestäsi hyvin? (liikkuminen, kuuleminen, näkeminen, hajut, ilma)
- Tunnetko, että Sinulla olisi voimaa/olet saanut voimaa suunnitella tulevaisuutta?
  - tuntuuko Sinusta siltä, että Sinulla olisi vielä annettavaa työelämässä?

### PALVELUIDEN LAATU

- e) Onko Sinulla selvillä, miksi olet/olet ollut eri toimenpiteissä elämäsi aikana? ”läpinäkyvyys, ymmärrettävyys”
- Sinua tahdotaan auttaa?
  - Tukien saamisen vuoksi/Tukien loppumisen pelossa?
- f) Onko tämän palvelun kautta tullut hyöty/apu ollut erilainen kokemus verrattuna aikaisempiin työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin nähden?
- onko Sinun helppo puhua asioistasi palveluohjaajan tai yleensä ihmisten kanssa?
  - onko ollut hyvä, kun on ollut yksi/kaksi henkilöä, kenen kanssa on voinut keskustella ja suunnitella asioita?
  - tunnetko, että Sinusta ja asioistasi ollaan aidosti kiinnostuneita ja että Sinua halutaan auttaa? ”turvallisuus”
  - tasavertaisuus työnantajan ja muiden työyhteisön työntekijöiden kesken ”valta-asema”

### ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS

- g) Onko Sinulla tunne, että Sinua tarpeeksi on kuunneltu ja mielipiteesi otettu huomioon suunnitelmia ja päätöksiä tehtäessä?
- h) Oletko innostunut suunnittelemaan jatkoa ja kenties etsimään työtä palveluohjaajan tukemana?

### JATKUVUUS

- i) Oletko kiinnostunut vastaamaan noin vuoden päästä Sinulle lähetettävään kyselyyn, liittyen nyt saadun palvelun vaikuttavuudesta sen hetkiseen elämäntilanteeseesi?

## Liite 4. Kysymykset palveluohjaajille

Pitkäaikaistyöttömille on kuntoutuksen kentällä paljon aktivointiin liittyviä toimenpiteitä eri organisaatioiden järjestämänä (Työvoimahallinto, kunta, Kela, 3. sektori) joiden palveluihin asiakkaita voidaan ohjata.

### 1. KUINKA HYVIN PALVELUNOHJAAJAT OVAT MIELESTÄSI TIETOISIA TARJOLLA OLEVISTA PALVELUISTA?

- saavuttaako he tietoa asiakkaille kohdennetuista palveluista tarpeeksi ajoissa/tarpeeksi kattavasti (kuka voi hakeutua, miten hakeudutaan, missä, milloin)?
- mitkä ovat mielestäsi suurimmat kynnykshadat, mikä vaikeuttavat asiakkaan palveluun ohjaamista? (esim. päätöksenteko, ajan puute...)

### 2. MITKÄ OVAT MIELESTÄSI SUURIMMAT SYYT SIIHEN, ETTÄ ASIAKKAITA EI OHJAUDU TARJOLLA OLEVIEN PALVELUIDEN PIIRIIN?

- asiakkaat eivät saa tietoa eri palvelusta/työllistymistä edistävistä toimenpiteistä? (työvoimahallinto, terveys- ja sosiaalitoimi ja KELA)
- asiakkaat eivät ole motivoituneita hakeutumaan palveluihin? (takana pitkä työttömyysjakso) pelko sosiaalisesta kontakteista, pelkona työelämän pelisäännöt, päivärytmi, apatia, työnantajan asenteet, arvostus)

pelko		
sosiaaliset kontaktit		
työelämän pelisäännöt		
päivärytmi		
työnantajan asenteet		
työntekijöiden asenteet		
työn arvostus		
taloudellinen toimeentulo		
muu mikä?		



## Liite 5. Haastatteluiden analyysirunko

1(2)

Haastateltavilta kysyttiin, mikä YTT-hankkeen palvelussa on ollut parasta?  
Mitä hyötyä haastateltaville on ollut palvelusta?

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Yläluokka	Pääluokka
<p>"...No kyllä on joo, vielä kun nyt on näin <b>kerranki päässy sitä opiskelee</b>, tuntuu että <b>kyllähän tässä mennään etteenpäin</b> . Ettei oo niinku tullu mieleen että lopettasin kesken, että..." (H1)</p>	<p>Päässyt opiskelemaan ja eteenpäin elämässä.</p>	<p>Työ- ja toimintakyvyn edistäminen.</p>	<p>Tulevaisuuteen rohkaiseminen.</p>
<p>"...Se on oikeestaan se <b>ystävällisyys ja ne on niinku rehellisiä</b>, minä oon rehellinen heille ja et se on semmone <b>turva ja tuki</b> ." ...Et mä oon ihan tyytyväinen siitä, et mä nyt oon päässy edes vähän niinku, ei tarvii neljän seinän sisässä olla j..." (H4)</p>	<p>Rehellisyys. Turva ja tuki.  Päivärytmin säilyttäminen.</p>	<p>Arjen ja elämähallinnan tukeminen.</p>	<p>Tulevaisuuteen rohkaiseminen.</p>
<p>"...Kyllähä se totta on tehny hyvää, että viho ja viimen on päästy siihen lopputulokseen, mitä on haettuna ... <b>15 vuotta varmasti (naurahtaa)</b>. On se pitkä aika. " "...ite asiassa ennen tätä projektia, ni ei oo mittää kyllä tapahtuna nyt sen asian ettee... Nyt on sitten aika äkkiä tapahtu sitten sitä ratkasevata." (H5)</p>	<p>Ratkaisu löytynyt Päästy asiakasta tyydyttävään lopputulokseen  Epätietoisuuden poistaminen elämästä.</p>	<p>Arjen ja elämähallinnan tukeminen.</p>	<p>Tulevaisuuteen rohkaiseminen.</p>
<p>"..No kyllä siinä ny täytyy sanoa, että ni se on nytte <b>työkyky on kartotettu</b> tota lopullisesti nyt että, tähän tietoon. Ja mitä siitä seuraa se on katottava." (H5)</p>	<p>Työkyky kartoitettu lopullisesti.</p>	<p>Arjen ja elämähallinnan tukeminen.</p>	<p>Tulevaisuuteen rohkaiseminen.</p>

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
<p>"No kyllä <b>mä oon aika tyytyväinen</b> nytten tähän tilanteeseen sillee, että niinku mä kokisin näin, että nyt on tultu siihen, <b>mikä ol se kaakanen haave sillo</b>, että se tuota niin hyvä tai mieleinen työpaikka ja tosi hyvin viihtyy siellä, että näin, että tuota ni se on se rima ylitetty." (H3)</p>	<p>Kaukaisen haaveen toteutuminen.</p> <p>Rima ylitetty työhön menemisen pelko voitettu.</p>	<p>Työ- ja toimintakyvyn edistäminen.</p>	<p>Tulevaisuuteen rohkaiseminen.</p>
<p>"...lyhenti tätä prosessia. Tää ois voinu jatkaa vielä vuosia tämä kierre tässä, ..."</p> <p>"No oikeestaan kaksikymmentä vuotta niinku. Nää vaivat on ollu, mutta mä oon ite yrittäny sitten, oon hakeutunu kevyempiin hommiin." (H6)</p>	<p>Asioihin saatu ratkaisu, vuosien kierteen jälkeen.</p>	<p>Arjen ja elämänhallinnan tukeminen.</p>	<p>Tulevaisuuteen rohkaiseminen.</p>
<p>"Otetaan niinku ihmisenä, "hei" sanotaan, eli mut <b>otetaan niinku ihan konkreettisesti ihmisenä vastaan, eikä minään byrokratian jonain nimenä tai jotain, se, minkä mä koin niinku hyvänä asiana.</b>" (H2)</p>	<p>Palvelu arvostavaa ja itsetuntoa kohottavaa</p>	<p>Arjen ja elämänhallinnan tukeminen.</p>	<p>Tulevaisuuteen rohkaiseminen.</p>