



Lycka till!

**Työllisyyspoliittisen siirtymän onnistuminen
kuntouttavan työtoiminnan jälkeen**

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2020

Milla Mäki

Sosiaali-alan ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi YAMK

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	OPINNÄYTETYÖN PROSESSI	8
	2.1 Opinnäytetyön tausta	8
	2.2 Opinnäytetyön yhteistyötaho	9
	2.3 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset	10
3	KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN TARKEMPI MÄÄRITTELY	12
	3.1 Kuntouttavan työtoiminnan syntyminen	12
	3.2 Kuntouttava työtoiminta ja lainsäädäntö nyt	13
	3.2.1 Aktivointisuunnitelma	14
	3.2.2 Pitkäaikaistyöttömän ja vaikeasti työllistyvän määritelmät ..	15
	3.4 Palveluntuottajan vastuu	17
	3.5 Kuntouttava työtoiminta sosiaalipoliittisena toimenpiteenä	18
	3.5.1 Syrjäytymisen ehkäiseminen	19
	3.5.3 Elämänhallinnan vahvistaminen	20
	3.6 Kuntouttava työtoiminta työllisyyspoliittisena toimenpiteenä	22
4	OSALLISUUTTA JA ELÄMÄNHALLINTAA VAI REITTI KOHTI TYÖELÄMÄÄ?	24
	4.1 Aktivointipolitiikka	24
	4.2 Vaikuttavuus, asiakkuus ja sosiaalinen kuntoutus- teemat	25
	4.3 Työllisyystilanteen muutos	26
	4.4 Aikaisempien tutkimusten perusteella asiakkailta saatuja kehittämisehdotuksia	29
	4.4.1 Taloudelliset etuudet	30
	4.4.2 Termien oikeellisuuden tärkeys asiakkaan näkökulmasta ...	30
	4.4.3 Ohjaus ja työtehtävien mielekkyys työtoiminnan aikana	31
	4.4.4 Vaikutusmahdollisuudet ja osallisuus	32
	4.4.5 Palautteen saaminen	33
	4.5 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys	33
5	PALVELUMUOTOILUN AVULLA PAREMPAAN ASIAKASYMMÄRRYKSEEN	35
	5.1 Asiakasymmärrys osana palvelumuotoilua	35
	5.2 Asiakasprofiilit	36
	5.3 Empatiakartta	37
	5.4 Tarinat	40
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	41
	6.1 Tutkimusmenetelmä	41
	6.2 Asiakasymmärrys osana tutkimuksen palvelumuotoiluajattelua ...	41

6.3	Aineistonkeruumenetelmä	43
6.4	Aineistonkeruun toteutus	44
6.4.1	Aineistonkeruun ensimmäinen vaihe.....	44
6.4.2	Aineistonkeruun toinen vaihe	45
6.5	Aineiston analysointimenetelmä.....	46
6.5.1	Ryhmittelykaavio	48
6.5.2	Avoimet vastaukset	52
7	ASIAKASYMMÄRRYKSEN AVULLA KOHTI TARKOITUKSEN MUKAISEMPAA VALMENNUSISÄLTÖJÄ.....	54
7.1	Asiakasprofiili: tavoitteellinen etenijä.....	56
7.1.1	Valmennuksen sisältö.....	57
7.1.2	Tarina – Lauri Lehti.....	60
7.2	Asiakasprofiili: Elämänhallinnan harjoittelija.....	60
7.2.1	Valmennuksen sisältö.....	63
7.2.2	Tarina – Raija Runko	66
7.3	Asiakasprofiili: Periksi antanut paikallaanoliija	67
7.3.1	Valmennuksen sisältö.....	69
7.3.2	Tarina - Kalevi Kanto	71
7.4	Asiakasprofiili: Epävarma mietiskelijä	72
7.4.1	Valmennuksen sisältö.....	73
7.4.2	Tarina – Jaana Juuri.....	75
7.5	Yhteenveto aineistonkeruun tuloksista.....	76
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	79
8.1	Asiakasprofiilien taustalla erilaisia elämäntilanteita.....	79
8.2	Asiakkaiden haasteet, toiveet ja tavoitteet uusien valmennussisältöjen suunnitteluvälineenä	82
8.2.1	Elämänhallinnan haasteet.....	82
8.2.2	Toiveena asianmukainen ohjaus sekä moniammatillinen yhteistyö.....	85
8.2.3	Asiakkaan tavoitteiden toteutumiseen tarvittavat elementit	87
8.3	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	88
8.4	Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset	91
	LÄHTEET.....	93
	LIITTEET	98
	LIITE 1. Tietoinen suostumus- lomake.....	98

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi YAMK

MÄKI, MILLA:

Lycka till!

Työllisyyspoliittisen siirtymän onnistuminen kuntouttavan työtoiminnan jälkeen

Opinnäytetyö 93 sivua, joista liitteitä 1 sivu
Marraskuu 2020

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakasymmärryksen avulla niitä seikkoja, jotka kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden mielestä edesauttavat heitä siirtymään työhön tai koulutukseen kuntouttavan työtoiminnan aikana. Tulosten pohjalta saadun tiedon perusteella haluttiin selvittää myös asiakkaiden esteeksi kokemia asioita siirtymien onnistumiselle sekä mitä he toivoisivat kuntouttavan työtoiminnan valmentajien tekevän mahdollistaakseen asiakkaiden pääsyn työhön tai koulutukseen. Asiakasymmärryksen pohjalta oli tarkoitus luoda Työvalmennussäätiö Sykkeen asiakkaista erilaisia asiakasprofieileja, joiden avulla opitaisiin ymmärtämään kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita paremmin ja tekemään valmennusta mahdollisimman asiakaslähtöisesti.

Opinnäytetyö tehtiin laadullisena tapaustutkimuksena. Aineisto kerättiin Covid 19- pandemian vuoksi aiheutuneiden erityisjärjestelyiden seurauksena usealla eri tavalla. Osa aineistosta kerättiin asiakkaille suunnattujen työpajojen avulla sekä valmentajille suunnattujen työpajojen avulla, osa asiakkaista osallistui sähköpostin ja Teams-sovelluksen avulla. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisesti.

Tutkimustulokset osoittavat, että työvalmennussäätiö Sykkeen asiakkaista erottuu huomattava joukko, joka pyrkii suuntaamaan suoraviivaisesti työhön tai koulutukseen ja kokee, että kuntouttava työtoiminta on heille positiivinen mahdollisuus harjoitella taitoja työelämää varten. Tutkimustulosten perusteella on havaittavissa myös kolme muuta asiakasprofiilia, joiden siirtyminen työhön tai koulutukseen ei ole yhtä suoraviivaista. Elämänhallinnan ja osallisuuden vahvistaminen, terveydentilan selvittäminen sekä minäpystyvyyden vahvistaminen ovat etusijalla ennen kuin työllisyyspoliittiset siirtymät ovat mahdollisia. On myös pieni joukko asiakkaita, jotka kokevat tullessa kuntouttavaan työtoimintaan vasten tahtoaan ja joilla ei ole motivaatiota hakeutua työhön tai koulutukseen.

Asiakasymmärryksen avulla tehdyt asiakasprofiilit ja valmennusmallit ohjaavat valmentajia työskentelemään asiakaslähtöisesti. Tämä mahdollisesti edesauttaa asiakkaiden työllisyyspoliittisten siirtymien onnistumista sekä vahvistaa kuntouttavan työtoiminnan aikana tapahtuvia sosiaalipoliittisia vaikutuksia.

Asiasanat: kuntouttava työtoiminta, asiakaslähtöisyys, asiakasymmärrys, työllisyyspoliittinen siirtymä, sosiaalipoliittinen siirtymä

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social Services

MÄKI, MILLA:

Good Luck! Successful Employment Policy Transition after Rehabilitative Work

Master's thesis 93 pages, appendices 1 page
November 2020

The purpose of this study was to use customer understanding to find out which actions can help the clients of rehabilitative work to move to labor markets or training after rehabilitative work and which issues they see as obstacles. Based on customer understanding, the aim was to create different customer profiles to help coaches understand clients better and provide customer-oriented coaching.

This study was carried out as a qualitative case study. Due to Covid-19 pandemic, the data were collected by email, the Teams app and in workshops. The material was analysed by means of qualitative content analysis.

The results show that some clients want to head directly towards work or education. In their opinion rehabilitative work is a positive opportunity to practice skills for working life. There are also three other customer profiles whose transition to work or training is less straightforward, and they focus on social policy implications. Some clients are not motivated to seek employment or training at all.

Customer profiles and coaching models obtained from this study guide coaches to work in a customer-orientated way. This may contribute to clients's employment policy transitions and strengthen the social policy implications of rehabilitative work.

Keywords: rehabilitative work, customer orientation, customer understanding, employment policy transition, social policy transition

1 JOHDANTO

Kuntouttavan työtoiminnan kenttä on hyvin monisyinen ja monitoimijainen. Itseäni ovat kiehtoneet monet kysymykset siitä, millaista on työttömänä olevan ihmisen elämä ja ajatusmaailma varsinkin silloin, jos uudelleen työllistyminen tai koulutautuminen ei olekaan itsestään selvä jatkumo työttömyydelle. Käsittelen opinäytetyössäni sitä, miten asiakkaan näkökulmasta katsottuna häntä voitaisiin auttaa pääsemään kohti koulutusta tai työelämää – siirtymiä, jotka ovat tavoitteena kuntouttavan työtoiminnan jakson jälkeen varsinkin työhön- ja koulutukseen suuntaavassa A1-palveluissa. Palveluntuottajan sekä tilaajan näkökulmasta katsottuna siirtymä on onnistunut, jos asiakas jatkaa kuntouttavan työtoiminnan jälkeen suoraan työkokeiluun, palkkatukityöhön, yrittäjyyteen, työllistyy avoimille työmarkkinoille tai pääsee koulutukseen. Kuntouttava työtoiminta on osa aktiivista sosiaalipoliittikkaa, jonka aktivointiehdot on kytketty sekä työttömyysturvan että toimeentulotuen saamiseen. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta velvoittaa kunnan, erityisesti sen sosiaalihuollon, toimimaan yhteistyössä työvoimahallinnon kanssa. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.)

Aktivoinnin sosiaalipoliittinen luonne korostuu etenkin kuntien tekemässä työssä. Aktivoinnin työllisyyspoliittiset vaikutukset ovat olleet sosiaali- ja hyvinvointipoliittisia vaikutuksia vähäisemmät. Kuntouttava työtoiminta ei ole tuonut kaikille asiakkaille suoraa siirtymää avoimille työmarkkinoille tai ammatilliseen koulutukseen. Sen sijaan asiakkaiden sosiaalisen selviytymisen ja hyvinvoinnin on todettu parantuneen. Kuntouttavalla työtoiminnalla on toimintakykyä ylläpitävä luonne ja se voikin olla asiakkaan arjessa ainoa yhteisöllinen toimintamuoto. (Karjalainen & Karjalainen 2011, 7–9.)

Omassa työssäni kuntouttavan työtoiminnan valmentajana olen huomannut, että suurin osa asiakkaista ei myöskään omassa organisaatiossani etene kuntouttavan työtoiminnan jakson jälkeen koulutukseen tai työelämään vaan he jäävät työttömiksi työnhakijoiksi tai tulevat pian uudestaan kuntouttavan työtoimintaan. Osa asiakkaista siirtyy toisen palveluntuottajan asiakkuuteen tai eri palvelutalolle. Vaikka kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on lain mukaan parantaa pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla sekä edistää

hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen ja työ- ja elinkeinoviranomaisen tarjoamaan julkiseen työvoimapalveluun, ei tavoitteeseen läheskään aina päästä (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 28.12.2012/937).

Opinnäytetyössäni kartoitan kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta asiakasymmärryksen avulla keitä asiakkaamme todellisuudessa ovat; minkälaisessa elämäntilanteessa he elävät ja mitä he ajattelevat niin itsestään kuin heidän ympärillään olevista asioista ja mitä he toivovat kuntouttavan työtoiminnan heille antavan. Selvitän myös, mitä asioita he pitävät esteenä kuntouttavan työtoiminnan jälkeisen siirtymän onnistumiselle. Toinen tutkimuskysymykseni on, minkälaisia toimenpiteitä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan mielestä palveluntuottaja, tutkimuksessani Tampereen Työvalmennussäätiö Syke, voisi tehdä valmennusprosessin aikana toisin, jotta mahdollisimman monen asiakkaan kohdalla eteneminen onnistuisi, eivätkä asiakkaat jäisi työttömiksi työnhakijoiksi kuntouttavan työtoiminnan jälkeen.

2 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten Tampereen työvalmennussäätiö Sykkeen asiakkaiden siirtymä työelämään tai koulutukseen kuntouttavan työtoiminnan jakson jälkeen saataisiin onnistumaan siten, ettei asiakas palaisi takaisin työttömäksi työnhakijaksi tai uudelleen kuntouttavaan työtoimintaan. Työllisyys- ja koulutuspoliittiset siirtymät kuntouttavan työtoiminnan seurauksena ovat tutkimusten valossa vähäisiä. Niillä tarkoitetaan siirtymistä työhön, koulutukseen tai työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin (Karjalainen & Karjalainen 2010, 3).

2.1 Opinnäytetyön tausta

Innostuin tutkimusaiheestani tarkastellessani erään projektin tiimoilta työpaikallani tehtävien työllistämistä edistävien toimenpiteiden vaikuttavuutta asiakkaiden elämään. Myös omakohtaiset kokemukset siitä, kuinka asiakas ei hyvin sujuneen työtoimintajakson jälkeenkään työllisty sai minut pohtimaan, mitä valmentajien tulisi tehdä eri tavalla auttaakseen osaltaan asiakkaan siirtymän onnistumisessa työtoiminnan jälkeen kohti työtä tai koulutusta ja mitkä ovat ne juurisyyt, jotka asiakkaan näkökulmasta estävät työllistymisen.

Monesti työskentelemme asiakaskeskeisesti, mutta ohitamme asiakkaiden omat tunteet ja ajatukset. Emme useinkaan tunne asiakkaitamme niin hyvin, että tietäisimme mitkä toimenpiteen hyödyttävät heitä eniten. Meidän tulisi ajatella yhä asiakaslähtöisemmin, sillä se ohjaisi työntekijän toimintaa yhdenvertaisuuden ja yksilöllisyyden näkökulmasta. Asiakaslähtöisyys on suhtautumistapa asiakkaaseen, jolloin hänet koetaan yksilönä, jolla on mahdollisuus vaikuttaa saamiinsa palveluihin. Asiakaslähtöisyys voi siis olla työntekijän osalta asiantuntijuutta sekä tasavertaisuuden kunnioittamista, tai palvelun luonteena asiakkaan ja työntekijän yhteistyötä. (Koivunen 2017.) Jotta ymmärtäisimme asiakkaita paremmin, on ensin tunnistettava, keitä asiakasryhmäämme kuuluu, minkälaisia ihmisiä he ovat, mitä heidän taustallaan on ja mitä he itse kokevat tarpeelliseksi. Tällä tavoin saisimme mahdollisimman asiakaslähtöisen lähestymistavan tutkimusongelmaan. Toisin sanoen on hankittava asiakasymmärrystä.

2.2 Opinnäytetyön yhteistyötaho

Minulle oli luontevaa valita yhteistyötahokseni oma työpaikkani, Tampereen työvalmennussäätiö Syke. Olin opinnäytetyön aiheen valinnan hetkellä työskennellyt työpaikassani vasta vuoden verran, mutta kokemusta työllisyydenhoidosta oli kertynyt jo aiemmilta työvuosilta. Minulla oli jo tuolloin paljon ajatuksia ja kehittämisideoita ja halusin ehdottomasti ottaa opinnäytetyössäni huomioon tärkeimpänä asiana asiakasnäkökulman. Halusin myös tuottaa uutta tietoa ja mahdollisesti uusia asiakasprosessitapoja omalle työpaikalleni tutkimustulosten myötä.

Tampereen Työvalmennussäätiö Syke on Tampereen kaupungin vuonna 2011 perustama säätiö, jossa säätiöpääoman asettajia ovat Tampereen Kaupunki, Silta-Valmennus ry, Tampereen Seudun Työllistämisyhdistys Etappi ry, Titry ry sekä Tampereen Aikuiskoulutuskeskus TAKK. Tampereen työvalmennussäätiö Syke toteuttaa kuntouttavaa työtoimintaa, yksilö- ja työhönvalmennusta tamperelaisille pitkään työttömänä olleille henkilöille. Asiakkaan kuntoutumisen tukena töitä tekevät työvalmentajat sekä yksilövalmentajat. (Tampereen työvalmennussäätiö Syke 2020.)

Sykkeen palvelukokonaisuus muodostuu työpajoilla toteutettavasta kuntouttavasta työtoiminnasta sisältäen yksilö- ja työvalmennuksen. Työhönvalmennuksen keinoina käytetään työkokeilua, ammatillista tutkintotavoitteista koulutusta ja palkkatuettua työtä. Tavoitteena on asiakkaiden pysyvä työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Kuntouttavaan työtoimintaan voi hakeutua Tampereen kaupungin työllisyydenhoidon palveluyksikön (TYPA) työtoiminnan yksikön kautta. Palvelun kesto on 3kk-24kk. (Tampereen työvalmennussäätiö Syke 2020.)

Sykkeen toimitilat sijaitsevat Tampereella Nekalassa Ajokinkujalla. Toimintaa järjestetään kuudella eri työpajalla, joita ovat hoivapaja, mediapaja, IT-paja, metalli-/kiinteistö-paja, hyvinvointipaja Kirjo sekä tutkimusaineiston keräämisen jälkeen elokuussa 2020 perustettu eSports-pelipaja. Asiakkaat työskentelevät pajoilla pääosin 3-4 päivää viikossa 4 tuntia päivässä. Syke järjestää myös luentotyypistä, matalan kynnyksen toimintaa Oma Elämä-parempi arki-ryhmän muodossa. Tämä ryhmä on tarkoitettu asiakkaille, jotka osallistuvat toimintaan vain yhtenä päivänä viikossa 4 tuntia kerrallaan.

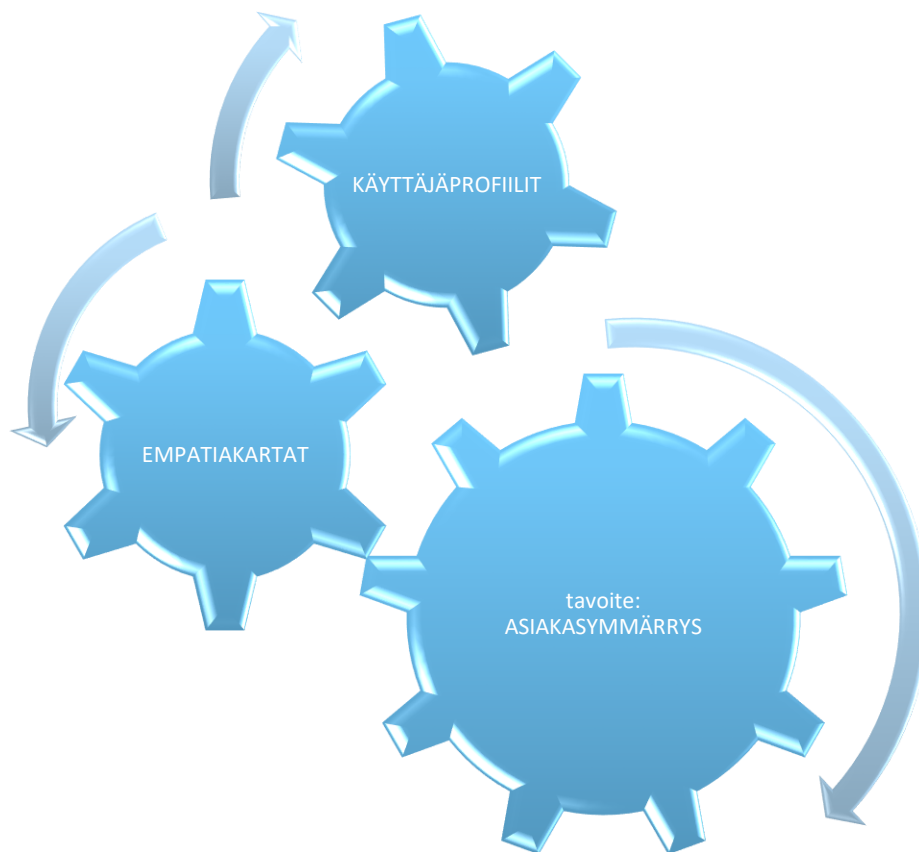
2.3 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena on syventää kuntouttavan työtoiminnan asiakastietoa, jonka avulla voidaan työskennellä tarkoituksenmukaisemmin erilaisten asiakkaiden kanssa. Palvelua halutaan tehdä asiakaslähtöisesti, joten oman tutkimuksen kautta tulen saamaan sekä Sykkeen asiakkaita, että myös mahdollisesti muiden toimijoiden asiakkaita hyödyttävää tutkimustietoa. Opinnäytetyöstä saatavan tiedon avulla voidaan myös kehittää Sykkeen valmentajien työskentelytapoja entistä tehokkaammiksi ja asiakaslähtöisemmiksi ja resursseja opitaan kohdentamaan oikealla tavalla asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioon ottaen. On tärkeää osata erottaa asiakkaiden erilaiset palvelutarpeet sekä heidän omat tavoitteensa kuntouttavalle työtoiminnalle.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Minkälaisia ovat tyypilliset Työvalmennussäätiö Sykkeen asiakkaat?
2. Mitä valmennusprosessissa pitäisi tehdä toisin, jotta eteneminen työelämään tai koulutukseen (=työllisyyspoliittinen siirtymä) onnistuisi?

Opinnäytetyön tutkimuksesta saatava tieto tulee Tampereen työvalmennussäätiö Sykkeen käyttöön. Opinnäytetyön tutkimuksen keskiössä on asiakasymmärryksen hankkiminen ja lisääminen erilaisia palvelumuotoilun keinoja käyttämällä. Palvelumuotoiluprosessin avulla luodaan hankitun asiakasymmärryksen pohjalta erilaisia asiakasprofileita yhdessä Sykkeen valmentajien sekä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kanssa. Näin ollen asiakasnäkökulma kulkee vahvasti opinnäytetyössä mukana alusta loppuun saakka.



1. Käyttäjäprofiilit: keitä asiakkaamme ovat?
2. Empatiakartat: mitä asiakkaamme ajattelevat?

KUVIO 1. Asiakasymmärryksen rakentuminen opinnäytetyön prosessissa

3 KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN TARKEMPI MÄÄRITTELY

Kuntouttavalla työtoiminnalla tarkoitetaan palvelua, jonka tarkoituksena on parantaa henkilön elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle ja jossa ei synny virkasuhdetta eikä työsuhdetta henkilön ja toimintaa järjestävän tai toteuttavan tahon välille (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 16.10.2020/702). Kuntouttava työtoiminta on kunnan järjestämä, sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu sekä työttömyysturvalain mukainen työllistymistä edistävä palvelu. Kuntouttava työtoiminta vahvistettiin ensimmäistä kertaa omaksi laikseen vuonna 2001. Tällöin määriteltiin, että kuntouttavien työtoiminnan ensisijainen tavoite oli pitkäaikaistyöttömyyden vähentäminen ja ehkäisy. Kuntouttavalla työtoiminnalla pyrittiin myös parantamaan pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön elämänhallinnan palauttamista tai parantamista sekä heidän työnhakuvalmiuksiensa palauttamista. Lait kohdistuivat ensisijaisesti alle 25-vuotiaisiin, mutta myös 25 vuotta täyttäneet olivat velvoitettuja osallistumaan aktivointisuunnitelman laatimiseen. Tällöin eduskunta tähdensi, että kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu toissijaiseksi toimenpiteeksi. Kaikissa niissä tapauksissa, joissa työvoimapolitiittisten toimenpiteiden käyttö on mahdollista, ne ovat ensisijaisia. Kuntouttava työtoiminta ei toissijaisena voi korvata työhakusuunnitelman mukaisia ensisijaisia toimenpiteitä. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, lait 189-196/2001.)

3.1 Kuntouttavan työtoiminnan syntyminen

Lain syntymiseen vaikuttivat yhteiskunnan kasvaneet vaatimukset eri alojen työntekijöille, kun ihmiset eivät enää työllistyneet samalla tavalla ahkeruusperusteisesti kuin aikaisemmin. Yhteiskunnassa alettiin yleisesti vaatia enemmän koulutuneisuutta ja samaan aikaan työmarkkinoiden ulkopuolelle jäi yhä enemmän ikääntyviä työttömiä sekä heikosti koulutettuja nuoria. (Pekkala 2005, 20.) 1990-luvun alkupuolella Suomessa koettiin laaja-alainen lamakausi, jonka seurauksena syntyi taloudellisen laman ja pankkikriisin lisäksi vaikea rakenteellinen pitkäaikaistyöttömyys, joka nähdään syrjäytymistä lisäävänä tekijänä. Tällainen suuntaus koettiin vakavaksi, sillä uhkana oli, että suuria määriä työvoimaa jäisi

kokonaan työmarkkinoiden ulkopuolelle. Työn ulkopuolelle jääminen uhkasi aiheuttaa syrjäytymistä, jolla taasen tiedettiin olevan kerrannaisvaikutuksia koskien hyvinvointia, osallisuutta sekä henkilökohtaista taloutta.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta syntyi myös työttömyyden hillitsemiseksi. Vaikka työllistämisasiat eivät aiemmin kuuluneet sosiaalityön piiriin, myöhemmin ne ovat olleet vahvasti mukana sosiaalitoimen työkäytännöissä, sekä työllistämiseen erikoistuneissa toimipisteissä että aikuissosiaalityössä. (Tuusa 2005, 66, 72.) 1990-luvun alun jälkeen taluskriisit ja työelämän muutokset hävittivät paljon etenkin matalan kynnyksen töitä ja syrjäyttivät suuren joukon kansalaisia työmarkkinoilta. (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 18.) Jo laman aikana yhteiskunnassa alettiin katsoa sosiaalipoliittisia toimenpiteitä talouskasvun sekä työllistymisen näkökulmasta. Työllisyyden parantamiseksi ja köyhyyden sekä syrjäytymisen torjumiseksi haluttiin luoda taloudellisia kannustimia työnhakuun. Painopiste siirtyi myös aktivointiin ja siirtymistä työelämään tuettiin kohdennetuilla viranomaisten järjestämällä ja asiakkaille räätälöidyillä palveluilla. (Kautto 2003; 31: 1–4.) Aktivoinnin juuret ajoittuvat sopivasti juuri taloudellisen kriisin jälkipuoliskolle: Aktivointi on Keskitalon (2008, 108) mukaan ollut suomalaisen hyvinvointipolitiikan ytimessä 1990-luvun puolesta välistä lähtien.

3.2 Kuntouttava työtoiminta ja lainsäädäntö nyt

Lind toteaa tutkimuksessaan lyhyesti ja ytimekkäästi: ”Kuntouttava työtoiminta on intervention väline, jolla pyritään vaikuttamaan pitkään työttömänä olleen asiakkaan työllistymisen edellytyksiin” (Lind 2019, 8).

Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee, että kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on

- ehkäistä työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia asiakkaan toimintakykyyn
- vahvistaa asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä
- ehkäistä syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuutta työtoimintaan ja muihin palveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.)

Lakia kuntouttavasta työtoiminnasta sovelletaan tänäkin päivänä aktivointisuunnitelman laatimiseen ja kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen työttömälle alle 25-vuotiaalle, joka on oikeutettu työmarkkinatukeen ja toimeentulotukeen, ja joka on saanut työmarkkinatukea vähintään 180:an päivän ajan. Lakia sovelletaan myös 25 vuotta täyttäneelle työmarkkinatukeen oikeutetulle tai toimeentulotukea saavalle, joka on saanut työttömyyden perusteella työmarkkinatukea vähintään 500 päivää tai työttömyyspäivärahakauden jälkeen saanut työttömyyden perusteella työmarkkinatukea vähintään 180 päivältä; taikka jonka pääasiallinen toimeentulo on viimeisen 12 kuukauden aikana perustunut työttömyyden vuoksi maksettuihin toimeentulotukeen. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 28.12.2012/937.) Henkilöllä, joka täyttää laissa säädetyt edellytykset, on velvollisuus osallistua aktivointisuunnitelman laatimiseen yhdessä työ- ja elinkeinotoimiston ja kunnan kanssa. Näin ollen aktivointiehdot on kytketty sekä työttömyysturvan että toimeentulotuen saamiseen, jonka vuoksi osa kuntouttavaan työtoimintaan tulevista asiakkaista kokee työtoiminnan pakkona. Kuntouttava työtoiminta on palvelu, johon tulisi ohjata sellaisia asiakkaita, joille ensisijaiset eli julkiset työvoimapalvelut eivät asiakkaan, kunnan sekä TE-toimiston yhteisen näemyksen mukaan sovi. Kuntouttava työtoiminta toimii edelleen viimesijaisena palveluna työllisyshoidossa kuten oli jo silloin, kun laki kuntouttavasta työtoiminnasta on kirjoitettu. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 28.12.2012/937.)

3.2.1 Aktivointisuunnitelma

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (30.4.2010/314) velvoittaa työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimiston) ja kunnan laatimaan aktivointisuunnitelman yhteistyössä henkilön kanssa, jos henkilölle on maksettu työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea tietty aika kuten edellä on mainittu. Aktivointipolitiikalla yleisesti tarkoitetaan työttömäksi jääneeseen, työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavaan henkilöön kohdistettuja työllistämistä edistäviä toimenpiteitä. Taustalla aktivointipolitiikassa on vastata haasteeseen, jonka hyvinvointiyhteiskunta kohtaa tilanteessa, jossa väestö ikääntyy ja rakenteellinen työvoimapula ja työttömyys vaivaavat yhtä aikaa (Sihto 2013, 199).

Asiakkaalle suunnitellun palvelun tulee olla perusteltua asiakkaan henkilökohtaisen tilanteen näkökulmasta. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrää, että palveluihin osallistumista suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (28.12.2012/937). Kuntouttavan työtoiminnan tulee soveltua asiakkaan työ- ja toimintakykyyn, ja että se tosiasiallisesti edistää asiakkaan työllistymistavoitteita. Palveluiden siis tulee vastata asiakkaan palvelutarpeisiin ja edistää hänen henkilökohtaista elämäntilannettaan. Tämä tarkoittaa palvelun räätälöintiä asiakkaan työ- ja toimintakykyä tukevaksi kokonaisuudeksi. Kuntouttavaan työtoimintaan voidaan yhdistää asiakkaan tarvitsemat muut sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalvelut. Esimerkiksi päihde- tai mielenterveyspalveluiden ja kuntouttavan työtoiminnan yhdistäminen voi olla asiakkaan kuntoutumisen kannalta tarkoituksenmukaista. (Kuntainfo 2014.)

Aktivointisuunnitelma tehdään erilaisena alle 25-vuotiaille ja yli 25-vuotiaille asiakkaille siten, miten laissa on kummankin ikäryhmän kohdalla määritelty. Prosessin alullepanijana toimii viranomaistahon statuksella toimiva TE-toimisto, jos asiakas on oikeutettu työttömyysetuuteen. Kunta aloittaa aktivointisuunnitelman laatimisprosessin niille asiakkaille, joiden tulonlähteenä on pelkästään toimeentulotuki. Työttömyysturvaetuutta saava on velvoitettu osallistumaan työllistymistään edistäviin koulutuksiin tai erilaisiin työllistymistä edistäviin palveluihin, kuten kuntouttavaan työtoimintaan (Keskitalo & Karjalainen 2013, 8). Ensisijaisina työllisyyspoliittisina tavoitteina on aina työhön tai koulutukseen pääseminen. Kuntouttavalla työtoiminnalla voi olla muitakin tavoitteita, jotka liittyvät työtoiminnan arkeen ja edistävät näin myös asiakkaan työllisyyspoliittisia tavoitteita. Näitä niin sanottuja sosiaalipoliittisia vaikutuksia esittelen työssäni myöhemmässä vaiheessa.

3.2.2 Pitkäaikaistyöttömän ja vaikeasti työllistyvän määritelmät

Laissa pitkäaikaistyöttömällä tarkoitetaan työnhakijaa, joka on ollut useammassa työttömyysjaksossa yhteensä vähintään 12 kuukautta työttömänä työnhakijana ja joka työttömyyden toistuvuuden ja kokonaiskeston perusteella on rinnastettavissa yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä olleeseen. Pitkäaikaistyöttömän ja

vaikeasti työllistyvän määritelmät perustuvat työttömyyspäivien kertymään eivätkä kerro suoraan mitään työttömyyden pitkittymisen syistä. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:4, 7-8.) Vaikeasti työllistyvä tarkoittaa työtöntä, jolla on esimerkiksi alentuneen työkyvyn, korkean iän tai pitkittyneen työttömyyden takia erityisiä haasteita työllistyä avoimille työmarkkinoille. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmän mukaan ongelman ratkaisemiseksi tarvitaan poliittista sitoutumista kaikkien työikäisten työelämäosallisuuden vahvistamiseksi (STM:n raportteja ja muistioita 2011:4, 2). Työryhmä tuo raportissaan esille, että työttömyyden pitkittyminen ja työllistymisen vaikeutuminen ovat usein seuraustaan yhtä aikaa vaikuttavista tekijöistä. ”Työllistymistä vaikeuttavat koulutuksen ja ammattitaidon puute, alentunut työkyky sekä heikko suomenkielen taito (maahanmuuttajat)”. Koulutuksen ja ammattitaidon puute on erityisesti ikäänntyneiden työttömien ongelma. Työllistymistä vaikeuttavat myös päihdeongelmat, velkaantuminen, vaikea perhetilanne ja psyykkiset vaikeudet. Esimerkiksi velkaantuminen voi heikentää motivaatiota työllistyä. Psyykkiset ongelmat ja niiden aiheuttama yleinen avuttomuus saattavat vaikeuttaa omien asioiden hoitamista”. (STM:n raportteja ja muistioita 2011:4, 8.)

3.3 Kuntouttavaa työtoimintaa järjestävät tahot

Lain mukaan kunta on vastuussa kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä. Kuntouttavan työtoiminnan voi organisoida kunnissa eri tavoilla. Kunta voi järjestää kuntouttavan työtoiminnan itse, esimerkiksi kunnan omissa yksiköissä. Kunta voi myös tehdä kirjallisen sopimuksen kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä toisen kunnan tai kuntayhtymän taikka rekisteröidyn yhdistyksen, rekisteröidyn säätiön, valtion viraston tai rekisteröidyn uskonnollisen yhdyskunnan kanssa. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 16.10.2020/702.) Malli perustuu ajatukselle asiakkaan etenemisestä. Palvelun järjestäjä valvoo prosessia, jotta sopijaosapuolet pysyisivät asetetuissa tavoitteissa. Kaikki osapuolet ovat tietoisia siitä, että asiakkaan odotetaan siirtyvän kohti vähemmän tukevia palveluita, kohti täyttä itsenäisyyttä. Tosiasia kuitenkin on se, että tavoite nopeasti etenevästä työllistymisestä ei useimmiten ole realistinen.

3.4 Palveluntuottajan vastuu

Vaikka kuntouttavaa työtoimintaa säännellään suhteellisen tarkasti, säädetään itse kuntouttavan työtoiminnan sisällöstä suhteellisen väljästi. Eduskunnan sosi- aali- ja terveystieteiden valiokunta korosti mietinnössään (StVM 38/2000), että lain tavoit- teiden toteuttamisen kannalta on tärkeää korostaa kuntouttavan työtoiminnan räätälöintiä kunkin yksilöllisten tarpeiden, kykyjen ja toiveiden mukaan. Tampe- reella asiakkaiden eteneminen kuntouttavan työtoiminnan aikana on palvelun- tuottajan vastuulla. Palvelun koordinointi- ja asiakasohjausvastuu on Tampereen Kaupungin Työllisyys- ja kasvupalveluilla (Tykas). Tampereen kaupungin työllisyy- s- ja kasvupalvelut ovat toteuttaneet itse sekä hankkineet kaupungin ulkopuo- lisilta toimijoilta (esim. yhdistyksiltä, järjestöiltä ja seurakunnilta) erilaisiin tarpei- siin vastaavia kuntouttavan työtoiminnan palveluita asiakkaan aktivointisuunnitel- man mukaisesti.

Kuntouttavan työtoiminnan palvelut Tampereella jakautuvat ostopalveluiden pal- velukokonaisuuksiin sekä muihin työtoimintapaikkoihin. Ostopalvelut jakautuvat vaikuttavuusperusteisiin kokonaisvastuupalveluihin, yksilöohjattuun kuntoutta- vaan työtoimintaan, Tampereen työvalmennussäätiö Sykkeen 1A palveluihin sekä ryhmäpalveluihin (Lind 2019). 1A -palvelu on tarkoitettu asiakkaille, joilla on tarkoitus siirtyä seuraavan vuoden aikana työhön, koulutukseen tai niihin tarkem- min suuntaavaan työllistymistä edistävään julkiseen työvoimapalveluun, kuten työkokeiluun. 1A-palvelu on kokonaisvastuupalvelua, mikä tarkoittaa, että se si- sältää ”työtoiminnan ja yksilöohjauksen sekä tuen työllistymiseen, koulutukseen tai seuraavaan asiakkaalle oikea-aikaiseen palveluun”. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan etenemisestä tässä palvelussa ja asiakkaalla on mahdollisuus siirtyä palvelutarvettaan paremmin vastaaviin palveluihin kokonaisvastuupalveluiden si- sällä (TYKAS 2019).

Kuntouttavaa työtoimintaa on sovellettu luovasti pyrkimällä kehittämään palve- luita asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Tämä näkyy myös kuntouttavan työtoimin- nan hankintojen kilpailuttamisessa. Tampereella kilpailuttamisessa otettiin huo- mioon palveluiden vaikuttavuus kiinnittämällä ostopalveluissa huomiota työllistä- misperusteisesti tuloksellisuuteen, asiakkaiden etenemiseen ja kustannustehok- kuuteen. Osa palveluntuottajien kokonaispalkkiosta pidätettiin sopimuksen aluksi

ja loput palkkiot maksettiin tuloksen eli asiakkaiden edistymisen mukaan. Työllisyyskokeilun ostopalveluhankinnoissa, työhön ja koulutukseen suuntaavassa (1A palvelu) sekä osallisuutta vahvistavassa (1B palvelu) kuntouttavassa työtoiminnassa vaikuttavuutena huomioitiin seuraavat siirtymät tavoiteltavuusjärjestyksessä: 1) siirtymä avoimille työmarkkinoille. 2) siirtymä tutkintoon johtavaan koulutukseen. 3) siirtymä palkkatuettuun työhön yritykseen. 4) siirtymä palkkatuettuun työhön julkiselle tai kolmannelle sektorille. 5) siirtymä työkokeiluun, valmentaviin koulutuksiin tai osatutkintojen suorittaminen (TYKAS 2019, Lind 2019, 24). Kuntouttava työtoiminta on toisin sanoen palvelu, jonka tulisi viedä kohti työelämää. Karjalaisen ja Karjalaisen (2010) mukaan ominaista kuntouttavalle työtoiminnalle on se, että kuntouttava työtoiminta liikkuu palveluna työllisyyspolitiikan ja sosiaalipolitiikan välimaastossa. Kuntouttavalle työtoiminnalle on asetettu lain-säädännössä sekä työllisyyspoliittisia että sosiaalipoliittisia tavoitteita. Toisaalta kuntouttava työtoiminta on sanktioitua, mikä viittaa siihen, että se on työllisyyspoliittista palvelua. Siinä on kuitenkin myös paljon kuntouttavia elementtejä, jotka viittaavat sosiaalipoliittisiin tavoitteisiin. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 71.)

3.5 Kuntouttava työtoiminta sosiaalipoliittisena toimenpiteenä

Yleisellä tasolla aktivointipolitiikka voidaan jakaa työllisyyspolitiikaksi, jonka suorana tavoitteena on työttömien työllistäminen, ja aktiiviseksi sosiaalipolitiikaksi, jossa kohteena ovat etenkin syrjäytymisvaarassa olevat nuoret sekä pitkäaikaisyöttömät (Keskitalo & Karjalainen 2013, 8). Näiden erottelu on käytännön työllisyshoidossa haasteellista, koska erinäiset tutkimukset ovat osoittaneet, että pitkittynyt työttömyys heikentää usein myös yksilön osallisuuden ja hyvinvoinnin kokemusta sekä terveyttä (Hult, Saaranen & Pietilä 2016, 116). Kuntouttavan työtoiminnan on eri tutkimusten mukaan nähty tuovan asiakkaiden elämään säännöllisyyttä, päivärytmiä sekä sosiaalisia suhteita. Tämä vahvistaa osallisuutta ja elämänhallintaa, jotka ovat merkityksellisiä asioita ihmisen elämässä. (Grönholm 2016, Jansson 2014, Klem 2013). Arnkil, Spangar & Jokinen (2019) näkivät työvoima- ja sosiaalipoliittisten tavoitteiden samanaikaisen toteutumisen eli asiakas ohjautuu mitä todennäköisimmin oikeaan toimenpiteeseen (Arnkil ym. 2019, 34).

3.5.1 Syrjäytymisen ehkäiseminen

Syrjäytyminen on moniulotteista ja se aiheuttaa muun muassa eriarvoisuutta ja terveyseroja. Se voi olla seurausta esimerkiksi työttömyydestä, köyhyydestä tai mielenterveys- tai päihdeongelmista. Syrjäytyminen saattaa estää ihmistä osallistumasta yhteiskunnan toimintoihin, koulutukseen tai työmarkkinoille. Syrjäytymistä pyritään ehkäisemään tarjoamalla mahdollisuus työtoimintaan ja muihin palveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.) Syrjäytymisen uhka liitetään usein elämän suuriin muutoksiin kuten työttömyyteen. Syrjäytyminen saattaa aiheuttaa joutumista eroon totutusta sosiaalisesta kanssakäymisestä tai ihminen saattaa jäädä kokonaan yhteiskunnan rakenteiden ulkopuolelle. Syrjäytynyt ihminen ei kuitenkaan yleensä itse omasta halustaan jää ulkopuoliseksi vaan hänestä muodostuu olosuhteiden uhri haluamattaan (Karjalainen & Karjalainen 2010).

Työttömyyteen yhdistetään erilaisia yksilön hyvinvoinnin ongelmia, kuten taloudellisen tilanteen aiheuttama stressi, itsetunnon ja minäkuvan heikkeneminen, säännöllisen päiväohjelman ja sosiaalisten suhteiden puuttuminen, elintapojen muutokset sekä fyysisen ja psyykkisen terveyden heikkeneminen (Kauppinen, Saikku & Kokko 2010, 234-235).

3.5.2 Osallisuuden vahvistaminen

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2017) mukaan osallisuus on tunne siitä, että ihminen kokee olevansa osallinen jossakin yhteisössä tai yhteiskunnassa. Ihmiselle on tärkeää olla osallisena oman elämänsä päätöksissä. Yksilöiden kokemukset osallisuudesta vähentävät mm. syrjäytymistä. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) korostaa asiakkaan mahdollisuutta osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan.

Elämänhallinnan kannalta kuntouttava työtoiminta tarjoaa paljon mahdollisuuksia, mikäli se vain toteutetaan oikealla tavalla. Kuntouttavan työtoiminnan mahdollistama osallisuus tarkoittaa asiakkaalle merkityksellistä ja mielekästä tekemistä, uusien asioiden oppimista ja päivärytmin normalisoitumista. Parhaassa ta-

pauksessa työtoimintaan kuuluu yhteenkuuluvuuden ja arvostetuksi sekä kuuluksi tulemisen kokemukset. Työtoiminnan mahdollistama osallisuus voi parhailaan voimaannuttaa ja vahvistaa asiakkaan toimijuutta. Mikäli osallistuja pystyy vaikuttamaan osallistumiseensa ja itseään koskeviin asioihin, lisää se kokemusta oman elämän hallittavuudesta (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 24).

Juhila (2006, 53) määrittelee, että syrjäytyminen tarkoittaa sosiaalisen osallisuuden toteutumattomuutta. Näin ollen syrjäytymisen käsitteellisenä vastakohtana on sosiaalisen osallisuuden toteutuminen. Sosiaalisen osallisuuden edistämiseksi pyritään siihen, että yhteiskunnan toiminnoista syrjään jääneet henkilöt tulevat uudelleen osallisiksi näistä toiminnoista kuten työstä, koulutuksesta, vapaa-ajan harrasteista ja niin edelleen. Yhteiskunnan tehtävänä on edistää kansalaisten hyvinvointia siten, että heillä on mahdollisuuksia tehdä itselleen tärkeitä asioita ja elää itselleen katsomaansa hyvää elämää (Björklund & Sarlio-Siintola 2010, 40, 41–43, 52).

Karjalaisen & Karjalaisen (2010, 58) mukaan asiakkaat näkevät kuntouttavassa työtoiminnassa parhaina asioina normaalin päivärytmin, päivittäisten rutiinien ja elämän säännöllisyyden vahvistumisen. Toiseksi parhaina asioina pidetään sosiaalisen kanssakäymisen mahdollisuutta, työtovereita sekä työpaikan hyvää ilma-
piiriä. Työtoiminnassa toteutuvat mielekkäät ja järkevät tehtävät tekevät toiminnasta merkityksellistä (Karjalainen & Karjalainen 2010, 58). Vaikka asiakkaat ovatkin tyytyväisiä kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksiin, sen alkuperäinen työllistymistä edistävä vaikutus toteutuu kovin hitaasti. Suurimmalla osalla kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista on niin suuret elämänhallinnan haasteet, että prosessi työllistymiseen tai edes sitä kohti vaikuttaa olevan kovin hidas.

3.5.3 Elämänhallinnan vahvistaminen

Elämänhallinnassa on kyse siitä, että elämisen kannalta välttämättömät asiat ovat järjestyksessä ja ihminen kokee elämän olevan omissa käsissään. (Juhila 2006, 61–62.) Elämänhallinta on jokaisen ihmisen itsetuntemukseen perustuva kyky suunnitella, asettaa, saavuttaa tavoitteita sekä muuttaa niitä tarvittaessa.

Työmarkkinoille pääsyä helpottaa kuntouttavassa työtoiminnassa hankittu osaaminen sekä ammattitaidon vahvistuminen ja kohonnut itsetunto. Nämä kaikki yhdessä edesauttavat ihmisen voimaantumista, joka auttaa pääsemään kohti työelämää. Korjaantunut vuorokausirytmä on tärkeä työelämävalmius, joka madaltaa kynnystä sitoutua työelämään. Elämänhallinta onkin erittäin keskeinen työelämävalmius. Sillä tarkoitetaan yleisesti ihmisen kykyä selviytyä elämän ja arjen haasteista. Elämänhallinnan alueisiin kuuluvat lisäksi myös päihteettömyys, kyky huolehtia omasta taloudestaan sekä ajanhallintakyky. Antonovskyn (1987, 153–267) käyttämä termi koherenssi on elämänhallinnan synonyymi, jonka ulottuvuuksia ovat ymmärrettävyys, hallittavuus ja mielekkyys (Antonovsky 1987, 153). Elämänsä kokeminen ymmärrettävänä lisää hyvinvointia ja uskoa omaan vaikutusmahdollisuuksiinsa. Valmentajan tehtävänä on toimia kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan ja yhteiskunnan välikappaleena, joka tekee ymmärrettäväksi niitä olosuhteita ja sitä kenttää, johon asiakas on pyrkimässä. Bandura (1990) puhuu minäpystyvyydestä (self-efficacy), joka kehittyy koko elämän ajan ja jonka tulisi olla keskeisenä tavoitteena kuntouttavassa työtoiminnassa. Banduran (1990) mukaan pystyvyyden odotus ja tuloksen odotettavuus vaikuttavat yksilön toimintaan. Sen muodostuminen alkaa varhain lapsuudessa saatujen vuorovaikutuskokemusten myötä.

Onnistumisen kokemukset ovat tärkeitä minäpystyvyyden kehittymisessä. Erilaiset elämäkokemukset, vuorovaikutustilanteet ja omat tunteet antavat viitteitä omasta pystyvyydestä. Minäkuva rakentuu näistä uskomuksista kognitiivisen prosessoinnin kautta. (Bandura 1997, 3, 11 ja 79.) Minäpystyvyyteen on kiinnitettävä huomiota senkin vuoksi, että sillä on todettu olevan yhteyttä myös ammatinvalintaan ja koulutustasoon. Korkea minäpystyvyys johtaa toimintakykyyn, fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen, kognitiiviseen joustavuuteen, itsearvostukseen sekä aktiivisempaan yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Niiden osallistujien, joilla on vahva minäpystyvyys, on helpompi asettaa tavoitteita. (Bandura 1990; Gecas 1989.) Valmentajan tulisi kiinnittää huomiota osallistujan minäpystyvyyden vahvistamiseen sillä onnistumiset vahvistavat tätä pystyvyyden kokemusta, mutta koetut epäonnistumiset heikentävät sitä. (Bandura 1995, 4–5; 1997, 110–115.) Monesti kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla on paljon kokemuksia epäonnistumisista niin kouluttautumisen kuin työnteonkin suhteen ja heidän itsetuntonsa on kovin huono. He saattavat kokea, etteivät he kelpaa mihinkään eivätkä

näe itseään arvokkaina yksilöinä epäonnistumisista johtuen. On tärkeää saada asiakas näkemään omat vahvuutensa ja osaamisensa sekä kannustaa häntä menemään rohkeasti eteenpäin elämässään. Kun asiakas alkaa uskoa itseensä ja omiin kykyihinsä on hän jo paljon lähempänä siirtymistä eteenpäin kuntouttavasta työtoiminnasta.

3.6 Kuntouttava työtoiminta työllisyyspoliittisena toimenpiteenä

Kuntouttavasta työtoiminnasta on tutkimusten mukaan harvoin suoraviivaista ja selkeää siirtymää työelämään (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 152). Kuntouttava työtoiminta voi olla vaihe, jonka aikana asiakas kuntoutuu työkuntoiseksi ja tätä kautta pääsee lähemmäs työllisyys- tai koulutuspoliittista siirtymää. Lopullinen siirtymä avoimille työmarkkinoille voi kuntouttavan työtoiminnan jälkeen olla mutkikas ja kestää kauan. Ala-Kauhaluoman ym. (2004) mukaan kuntouttavasta työtoiminnasta voi siten olla joko suora tai välillinen työllisyyspoliittinen siirtymä työelämään.

Onnistuneella siirtymällä tarkoitetaan opinnäytetyöni tutkimuksessa työllisyys- tai koulutuspoliittista siirtymää, niin sanottua jatkopolkua työelämään tai koulutukseen. Kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta yksilön elämään ei voi kuitenkaan vähätellä vaikkei tällainen siirtymä olisikaan onnistunut. Työllisyysneuvonnan näkökulmasta kuntouttavan työtoiminnan tavoiteltuja siirtymiä ovat siirtyminen työhön (mukaan lukien palkkatuettu työ), koulutukseen, työkokeiluun tai yrittäjyyteen.

TE-palveluiden nettisivuilla olevassa esittelyssä työkokeilua kuvataan työvoimapolitiittiseksi toimenpiteeksi, jossa ”henkilö voi selvittää ammatinvalinta- ja uravaihtoehtojaan tai mahdollisuuksiaan palata työmarkkinoille (TE-palvelut 2020). Työkokeilu on tarkoitettu sellaisille henkilöille, jotka ovat olleet kauan poissa Suomen työmarkkinoilta esimerkiksi lasten kanssa kotona olemisen, ulkomailla työskentelyn tai aiemman työn eri syistä (esim. työn katoaminen, työttömäksi jääminen, terveydelliset syyt) johtuneen päättymisen vuoksi. Työkokeilun aikana selvitetään myös henkilön mahdollista tuen tarvetta työelämään siirtymistä varten.

Usein hyvin sujuneen työkokeilun jatkoksi henkilöllä on mahdollisuus jatkaa samassa paikassa palkkatuettuun työhön. Palkkatuki on rahallinen tuki, jolla TE-palvelut korvaa työnantajalle osan työttömän työnhakijan palkkauskustannuksista. Palkkatuen määrä on 30%, 40% tai 50% riippuen työttömän työnhakijan työttömyyden kestosta. Palkkatuettu työ mahdollistaa TE-toimiston kuvauksen mukaan sellaisenkin työn saamisen ”johon ammatillinen osaamisesi ei ihan riitä tai sinulla on tehtävissä selviytymiseen vaikuttava vamma tai sairaus”. (TE-palvelut 2020: Työnhakijalle tukea työllistymiseen.) Työllisyydenhoidon näkökulmasta katsottuna niin työkokeilu kuin palkkatukityö ovat tavoiteltavia etenemisiä kuntouttavan työtoiminnan jälkeen. Myös Schmidin teorian mukaisesti onnistunut työtoiminnan jälkeinen siirtymä on esimerkiksi työvoimapolitiittinen toimenpide, joita myös edellä mainitut työkokeilu ja palkkatuettu työ ovat (Karjalainen & Karjalainen 2010, 18).

Schmidin työmarkkinallisiin siirtymiin luetaan myös siirtymä työllisyydestä eläkkeelle. Pitkäaikaistyöttömien osalta kyse on siirtymistä työttömyydestä eläkkeelle tai sairausvapaalle. Tämä selittyy sillä, että usein kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana päästään näkemään henkilön mahdollinen tervehdellinen kyvyttömyys suoriutua työtehtävistä, joka mahdollistaa eläkkeelle siirtymisen valmistelun. Karjalainen & Karjalainen (2010) luonnehtivat tätä Schmidin teorian mukaisesti sosiaalipoliittiseksi siirtymäksi (Karjalainen & Karjalainen 2010, 18).

Kuten jo aiemmin mainitsin, kuntouttavalla työtoiminnalla on työllisyyspoliittisten hyötyjen lisäksi myös sosiaalipoliittisia hyötyjä. Voisi sanoa, että kuntouttavan työtoiminnan prosessin aikana mennään joka tapauksessa kohti jotain siirtymää. Se, onko se työllisyyspoliittinen siirtymä vai sosiaalipoliittinen siirtymä, onkin siten toinen asia. Useimmiten kuntouttavassa työtoiminnassa asiakas kuntoutuu työkuntoiseksi, eikä jaksonsa aikana ehdi kuitenkaan päästä kiinni työelämään. Näin ollen kuntouttavan työtoiminnan perusajatus työllisyyspoliittisesta siirtymästä jää toteutumatta. Schmidin teorian mukaisesti kuntouttavan työtoiminnan ajanjakso tarkoittaa yhtä lakisääteistä interventiota, jolla valmistellaan pitkäaikaistyöttömän siirtymää työttömyydestä työhön. Kuntouttavasta työtoiminnasta voi siten olla joko suora tai välillinen työllisyyspoliittinen siirtymä työelämään. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 18).

4 OSALLISUUTTA JA ELÄMÄNHALLINTAA VAI REITTI KOHTI TYÖELÄMÄÄ?

Suurin osa kuntouttavasta työtoiminnasta tehdyistä tutkimuksista käsittelee yleisesti sitä, mitä kuntouttava työtoiminta tarjoaa pitkäaikaistyöttömälle ihmiselle. Kuntouttavalla työtoiminnalla on nähty olevan ennen kaikkea sosiaalipoliittinen vaikutus pitkäaikaistyöttömän elämään. Työllisyyspoliittiset hyödyt toiminnasta vaikuttavat epäselvemmiltä, mutta osa asiakkaista kokee toiminnan kehittäneen heidän osaamistaan. Sen sijaan työllisyyspoliittisen siirtymän kokee harva (Sandelin 2014, 21.) Sandelin toteaa myös, että hänen tarkastelemiensa tutkimusten perusteella kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan iällä on merkitystä siihen, haluaako asiakas itse siirtyä työelämään tai koulutukseen kuntouttavan työtoiminnan jälkeen (Sandelin 2014, 17.) Kuitenkaan sitä, mitkä konkreettiset asiat vaikuttavat siirtymien onnistumiseen ei ole laajalti tutkittu ja tämä kiinnostaa itseäni eniten.

4.1 Aktivointipolitiikka

Kuntouttavaa työtoimintaa on tarkasteltu osana aktivointipolitiikkaa, nimenomaan aktiivista työvoimapolitiikkaa, jo 2000-luvun alkupuolelta asti. Aktiiviset työvoimapolitiittiset toimenpiteet, kuten kuntouttava työtoiminta, näyttäytyvät ainakin yksilötasolla hyvinvointia vahvistavina toimina. Karjalainen & Karjalainen (2014) lähesivät raportissaan kuntouttavaa työtoimintaa aktiivisen sosiaalipolitiikan ja työllisyyspolitiikan rajalla olevana palveluna sekä työllistymisen että selviytymisen ja hyvinvoinnin näkökulmista. Karjalaisen & Karjalaisen (2014, 40) mukaan asiakkaiden mielestä kuntouttavassa työtoiminnassa parhaita asioita ovat päivärytmin, rutiinien ja säännöllisyyden vahvistuminen. Toiseksi parhaina asioina pidetään sosiaalisen kanssakäymisen mahdollisuutta, työtovereita sekä työpaikan hyvää ilmapiiriä. Työtoiminnassa toteutuvat mielekkäät ja järkevät tehtävät tekevät asiakkaiden mielestä toiminnasta merkityksellistä. Osallistuminen asiakkaan näkökulmasta onnistuneeseen kuntouttavaan työtoimintaan tuo vaihtelua päivään, saa ajan kulumaan nopeammin, antaa paikan, jonne mennä sekä mahdollistaa tulevan suunnittelun paremmin kuin ”vain” työttömänä toimenpiteiden ulkopuolella. Lyhyempi työpäivä sekä mahdollisuus vaikuttaa tekemisiinsä ovat tärkeitä asiakkaiden asenteen ja motivaation kannalta (Karjalainen & Karjalainen 2014).

4.2 Vaikuttavuus, asiakkuus ja sosiaalinen kuntoutus- teemat

Kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuudesta löytyy useita tutkimuksia, osa laajempia, osa vain tiettyyn yksikköön tehtyjä tutkimuksia. Useissa tutkimuksissa käsiteltiin vaikuttavuuden lisäksi sitä, miten kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat kokevat asiakkuuden. Myös sitä, miten asiakkaat toivovat kehitettävän kuntouttavaa työtoimintaa yleisesti tai pajakohtaisesti oli tutkittu työpajoissa eri puolilla Suomea. Kuntouttavalla työtoiminnalla koetaan tutkimusten perusteella olevan vähintään sosiaalipoliittinen vaikutus; ihminen voimaantuu, arjenhallintataidot kasvavat, osallisuus kasvaa, elämään tulee rytmi, asiakas saa mielekästä työtä ja tekemistä sekä paremman taloudellisen tilanteen. Hänen itsetuntonsa kehittyy ja ihminen aktivoituu, hänen työ- ja toimintakykynsä paranee sekä hän saa uusia oppimiskokemuksia. Yhteisöllisyyden tunteesta on tehnyt tutkimusta muun muassa Jansson vuonna 2014 Pro Gradu-tutkielmassaan. Vaikkakin useissa selvitelyissä on kuitenkin todettu työllisyyspoliittisten siirtymien kuntouttavasta työtoiminnasta esimerkiksi avoimille työmarkkinoille olevan vähäisiä, ei sosiaalipoliittisia vaikutuksia voi pitää vähäisinä yksilön itsensä kannalta. Näistä vaikutuksista on tehnyt tutkimuksia muun muassa Karjalainen & Karjalainen (2010).

Aktivointipolitiikkaan liittyvän työttömien aktivoinnin vaikutukset työttömien hyvinvointiin eivät ole kuitenkaan yksiselitteisen myönteisiä. Tutkimustulokset ovat tässä kohtaa ristiriitaisia. Arjen työssä aktivointitoimenpiteisiin, kuten kuntouttavaan työtoimintaan, vaikuttavat monet tekijät, joista monet eivät ole yksinkertaisesti hallittavissa. Esimerkiksi asiakkaan suhde ja asenne työllisyystoimien toimijoihin ja toimintaan, asiakkaan elämäntilanne ja käsitys itsestä työllistymistä edistävässä palvelussa, asiakkaan suhde palvelun tai toimenpiteen toteuttajiin, palvelussa olon kokemus tai luottamus toimenpiteiden vaikuttavuuteen vaikuttavat siihen, kuinka palvelut yksilöiden kohdalla toimivat. (Lind 2019, 18).

4.3 Työllisyystilanteen muutos

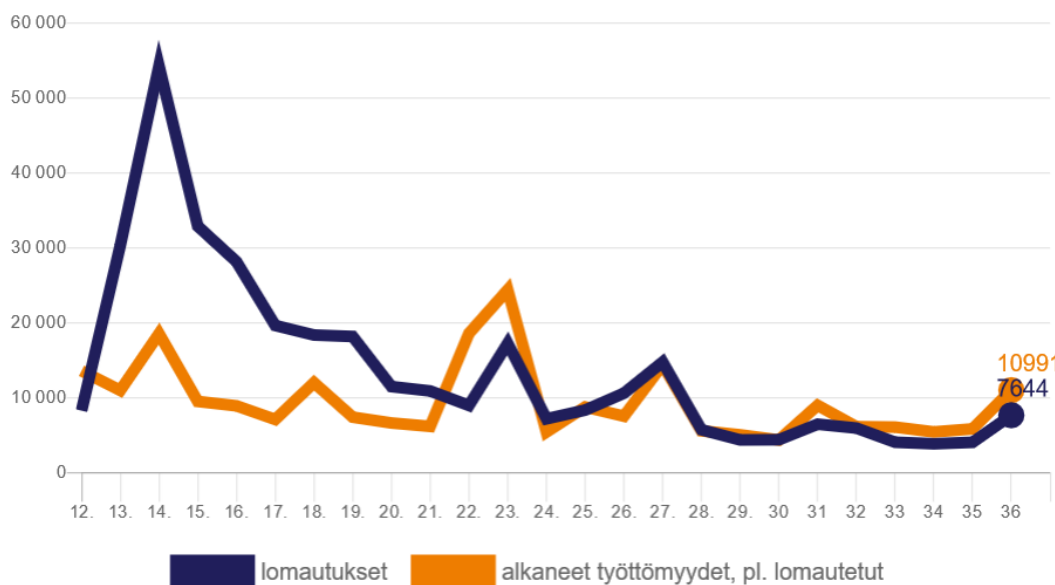
Vuonna 2018 tehdyssä Työvoimapalvelujen kohdistuminen ja niihin osallistuvien työllistyminen- tutkimuksessa (Aho, Tuomala, Hämäläinen & Mäkiaho 2018) todetaan, että kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneiden työllisyystilanne pysyi pidemmässä seurannassa heikkona, kun heitä verrattiin esimerkiksi ammatilliseen työvoimakoulutukseen tai julkisen sektorin palkkatukityöhön, jota sitäkään ei tutkimuksen tulosten perusteella koettu kovin tehokkaaksi työllistymisen edistäjäksi. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvat ovat lähtökohtaisesti pitkäaikaistyöttömiä, joiden mahdollisuudet löytää työpaikka avoimilta työmarkkinoilta ovat monesti heikohkot (Aho ym. 2018, 26). Pitkäaikaistyöttömiä yhdistää myös vähäinen koulutus ja heikko työhistoria, joka vähentää ennestään työllistymisen mahdollisuuksia.

Sandelin (2018) on tutkinut kirjallisuuskatsauksessaan useita eri tutkimuksia, joiden perusteella hän on saanut tuloksia asiakkaiden näkökulmasta niistä asioista, jotka heidän mielestään vaikuttavat työvoimapolitiittisten siirtymien onnistumismahdollisuuksien parantumiseen. Useissa tutkimuksissa todettiin, että suurin osa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista ei itse usko työvoimapolitiittiseen etenemiseen kuntouttavan työtoiminnan jälkeen (Aaltonen & Tuomola 2012, Grönholm 2016, Jansson 2014). Oman opinnäytetyöni avulla haluan selvittää, voisivatko Sykkeen valmentajat tehdä jotakin eri tavalla, jotta asiakkaat saataisiin uskomaan itseensä ja omiin vahvuuksiinsa, kenties jotain toimenpiteitä, jotka mahdollistaisivat huomattavasti asiakkaiden työllisyyspolitiittisten siirtymien onnistumista. Usein työllistymistä estävät myös asiakkaan taustalla olevat henkilökohtaiset asiat esimerkiksi mielenterveysongelmat, velkaantuminen sekä huono fyysinen terveydentila. Vaikka tälläkin hetkellä Sykkeen asiakkaita ohjataan sopivien palveluiden piiriin, halusin selvittää, kokevatko he saamansa ohjauksen riittäväksi tai kokevatko he ylipäänsä ohjauksen merkitykselliseksi heidän siirtymänsä onnistumista ajatellen.

Asiakkaiden näkemyksiin siirtymistä vaikuttavat myös työmarkkinoiden rakenteellinen tilanne sekä kuntouttavan työtoiminnan kesto. Osa asiakkaista kokee, ettei työllistyminen omassa kaupungissa ole mahdollista (Aaltonen & Tuomola 2012, 65). Keväällä 2020 alkaneen Covid 19-pandemian myötä työttömyysluvut

kasvoivat räjähdysmäisesti koko Suomessa, joten työmarkkinatilanne kokonaisuudessaan on heikko koko maassa, ei vain yksittäisissä kaupungeissa tai tietyillä aloilla.

Alkaneiden lomautus- ja työttömyysjaksojen lukumäärät viikottain TE-toimistoissa alk. 16.3.2020



6.9.2020 kokoaikaisesti lomautettuja työttöminä työnhakijoina yht. **59 106**

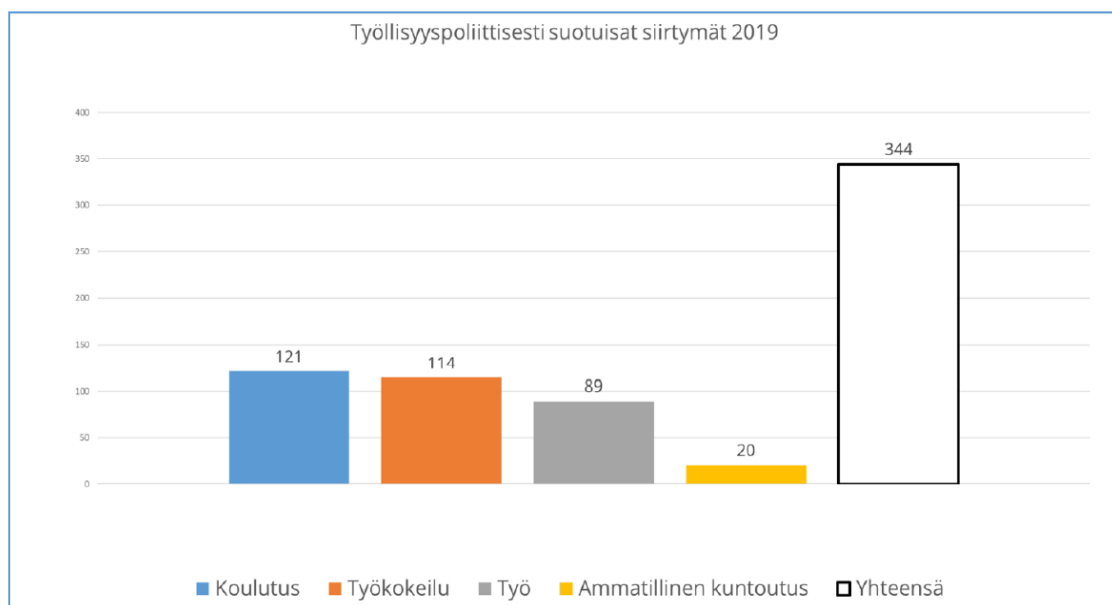
6.9.2020 muut työttömät työnhakijat yht. **265 415**

KUVIO 2. Työ- ja elinkeinoministeriö: koronaviruksen vaikutukset työllisyystilanteeseen

Kuntouttavan työtoiminnan keston vaikutuksesta siirtymien onnistumiseen on tehty tutkimus (Karjalainen & Karjalainen 2010), jossa havaittiin yhteys työtoiminnan keston ja työtä koskevien jatkotoiveiden välillä. Tutkimustulosten perusteella havaittiin, että kuntouttavan työtoiminnan alkaessa asiakkaiden toiveet työllistymisestä kasvavat, mutta vähitellen innostus laantuu ja epätietoisuus tulevaisuudesta kasvaa. Kuntouttavan työtoiminnan jatkuessa (1-2 vuotta) asiakkaiden toiveet työnsaannista kasvavat uudelleen, mutta yli 2 vuotta toiminnassa mukana olleet eivät enää näe työllistymistä mahdollisena. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 61.)

Siirtymisiä palveluista eteenpäin koulutukseen tai työelämään, eli niin sanottuja kovia tai kategorisia siirtymiä voidaan seurata järjestelmistä saadun tilastotiedon

avulla (Lind 2019, 10). Näitä seurataan myös Tampereen kaupungin kuntouttavan työtoiminnan osalta. Esimerkiksi vuoden 2019 viimeisellä kolmanneksella 300:sta työtoiminnan päättäneestä 97 siirtyi työhön, koulutukseen tai työkokeiluun.



KUVIO 3. Kuntouttavasta työtoiminnasta tapahtuneet työllisyyspoliittisesti suotuisat siirtymät vuonna 2019 (Kuntouttavan työtoiminnan raportti, Tampereen Työllisyys- ja kasvupalvelut).

Asiakaspalautteen mukaan 76 % kuntouttavaan työtoimintaan eri palveluntuottajilla osallistuneista ja palautteeseen vastanneista (N = 514) antoi työtoiminnan arvosanaksi 8-10 asteikolla 0-10. Huomioitavaa palautteessa on se, että asiakkaat uskovat varovasti mahdollisuuksiinsa työllistyä, päästä koulutukseen tai työkokeiluun kuntouttavan kautta. Todennäköisenä sitä pitää noin kolmannes asiakkaista. Osa asiakaspalautteen antajista piti työtoimintaa toimintana, joka auttoi jaksamaan muilla elämänalueilla sekä motivoi etsimään työtä tai koulutuspaikkaa. (Lind 2019.)

Hieman alle kolmannes palautteen antaneista asiakkaista ei kuitenkaan usko mahdollisuuksiinsa saada työtoiminnan avulla työ- tai koulutuspaikkaa. Kerätyn asiakaspalautteen perusteella enemmistöllä kuntouttavan työtoiminnan päättävistä tulevien suunnitelmien täsmentäminen vasta alkaa työtoiminnan jälkeen.

Kuntouttavassa työtoiminnassa olo koetaan palautteen perusteella pääsääntöisesti aktiivisuutta herättävänä, mutta vahvaa uskoa esimerkiksi työhön, työkokeiluun tai koulutukseen siirtymisestä ei ole useimmilla. (Lind 2019, 34.)

Työllistymistä erilaisten työvoimapoliittisten toimenpiteiden jälkeen oli tutkittu ja vertailtu sitten keskenään, mikä toimenpiteistä oli työllistymisen näkökulmasta tehokkain. Tutkimuksessa vertailtiin kuntouttavan työtoiminnan jälkeen tapahtunutta työkokeilua opiskelun jälkeiseen aikaan ja verrattiin, kuinka nopeasti asiakas työllistyy jakson jälkeen. Karjalainen & Karjalainen (2010) olivat löytäneet yhteyden asiakkaan iän ja kuntouttavan työtoiminnan keston välillä. Samassa tutkimuksessa löytyi yhteys myös työtoiminnan keston ja työllisyyspoliittisen siirtymän onnistumisen välillä. Mitä pidempään asiakkaat ovat kuntouttavassa työtoiminnassa, sitä hankalampi heidän on edetä. Maija-Leena Hirvelän (2014) Pro Gradututkielmassa tuli esiin, että jotkut kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista jättäytyvät viranomaisten tai muiden työntekijöiden varaan tulevaisuutensa suhteen. Tällaista tulosta en ole löytänyt muista tutkimuksista.

4.4 Aikaisempien tutkimusten perusteella asiakkailta saatuja kehittämisehdotuksia

Aikaisemmista tutkimuksista näkyy samantyyppisiä teemoja kehittämisehdotusten suhteen. Kuntouttavan työtoiminnan kehittämistä on tutkittu paljon niin asiakkaan näkökulmasta kuin viranomaistenkin näkökulmasta. Tutkimuksia on tehty koko Suomen laajuisesti ja myös työtoimintayksikkökohtaisestikin. Muun muassa Aaltonen & Tuomola (2012) ovat tutkineet asiakkaiden näkemyksiä kuntouttavasta työtoiminnasta yhdessä yksikössä. Tutkimuksessa saatiin asiakkailta kehittämideoita, mutta tässäkin tutkimuksessa todettiin, että ”pullonkaula tulee vastaan, kun kuntouttavasta pitäisi edetä”. Samankaltaisia tuloksia tuli muistakin tutkimuksista, mutta jälleen itseäni kiinnostavat juurisyyt jäivät selvittämättä eli mitkä asiat vaikuttavat työllisyyspoliittisten siirtymien onnistumiseen nimenomaan asiakkaan näkökulmasta ja mitä valmentajien tulisi tehdä toisin.

4.4.1 Taloudelliset etuudet

Aiemmissa tutkimuksissa on tullut esiin toive taloudellisten etuuksien kehittämistä, sillä asiakkaat olivat usein pettyneitä siihen, että he tekevät samaa työtä kuin palkatut ammattilaiset ja saavat siitä vain yhdeksän euron toimintarahan työmarkkinatuen lisäksi ja tämän ei koeta motivoivan työskentelyyn. Lisäksi samassa tutkimuksessa tuli esille, että usein palkkatukityön vastaanottaminen vähentää asumistuen ja toimeentulotuen määrää, jonka vuoksi asiakkaalle jää vähemmän rahaa käytettäväksi kuin kuntouttavassa työtoiminnassa ollessaan. (Tammelin 2010, 62.) Kuitenkin Lindin (2019) tutkimuksessa tulee ilmi toimintapäiviltä maksettavan 9 euron kulukorvauksen tärkeys, samoin kuin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille kuuluvan ilmaiseksi ladattavan bussilipun suuri merkitys asiakkaalle. Tutkimuksessa ilmenee myös toimintapäiviin kuuluvan ilmaisen lounaan arvostaminen. Asiakkaat kokivat, että heiltä säästyy rahaa, kun ei tarvitse ostaa toimeentulotukirahoilla bussilippua, eikä tarvitse tehdä päivittäin lämmintä ateriaa kotona. (Elonen 2017, 282.) Yleisesti ottaen taloudellisen tilanteen kohentuminen on työttömien ja yleisesti pienituloisten hyvinvointiin voimakkaimmin vaikuttava tekijä.

4.4.2 Termien oikeellisuuden tärkeys asiakkaan näkökulmasta

Moni asiakas puhuu kuntouttavasta työtoiminnasta kuten palkkatyöstä ja tämän sekaannuksen koettiin aiheuttavan epäoikeudenmukaisuuden tunnetta. Yhtenä kehittämiskohteenä olisikin selvittää asiakkaille, mitä kuntouttava työtoiminta on ja ei ole (Tammelin 2010, 65). Myös työterveyshuolto haluttaisiin mahdolliseksi kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille, joka oman päättelyni mukaan johtunee siitä, että asiakkaat kuvittelevat olevansa palkkatyösuhteessa. Myös kulukorvauksen suuruutta pidettiin riittämättömänä työmäärään nähden, sillä asiakkaat vertasivat itseään palkkatyötä tekeviin. Asiakkaat kokivat, että he tekevät samaa työtä kuin palkkatyötä tekevät ja saavat kuitenkin tästä vain 9 euron kulukorvauksen (Karjalainen & Karjalainen 2010, 65). Samassa tutkimuksessa tuotiin kehittämiskohteenä esiin myös se, että kuntouttavan työtoiminnan tulisi kerryttää eläkettä yhtä lailla kuin palkkatyönkin.

4.4.3 Ohjaus ja työtehtävien mielekkyys työtoiminnan aikana

Myös Sandelinin kirjallisuuskatsauksessa aineistona käytetyn Lääperin (2013) raportissa asiakkailta kysyttiin kokemuksia annetusta ohjauksesta ja neuvonnasta työllistymisen suhteen. Noin 40 % vastaajista ei kokenut saaneensa ohjausta työllistymiseen tai koulutukseen liittyen. Asiakkaille ei ollut myöskään suunniteltu jatkopolkuja. Sandelinin kirjallisuuskatsauksessa tulee esiin myös se, etteivät asiakkaat olleet kokeneet saaneensa tarpeeksi tietoa palvelujärjestelmän toiminnasta tai tavoitteista. Asiakkaat eivät mielestään myöskään saaneet riittävästi tietoa omista mahdollisuuksistaan ja oikeuksistaan. Asiakkaat toivoivat moniammatillista, henkilökohtaista ohjausta eli kaikkien tukea yhdessä asiakasta osallisuuden kokemisessa sekä eteenpäin pyrkimisessä (Ahola-Anttonen 2012, 91).

Ohjaus myös työtehtäviä tehdessä on koettu vajavaiseksi ja näin ollen asiakas ei ole kokenut tulevansa kuulluksi. Sandelinin kirjallisuuskatsauksessa mainitun Reposen (2010) haastatellut olivat tyytymättömiä ohjaukseen erityisesti kuntouttavaa työtoimintaa ostopalveluna tuottavissa paikoissa. Työntekijöiden vastuut ja roolit olivat asiakkaille epäselviä, eikä kohtelua koettu asialliseksi. Lisäksi asiakkaat ovat kokeneet, etteivät ole saaneet tarpeeksi yksilöllistä ohjausta tai juuri heille räätälöityjä työtehtäviä. Myös ohjaajien ammattitaitoon tulee kiinnittää huomiota, sillä lähiohjaajan roolilla on tutkitusti koettu olevan suuri merkitys asiakkaan jatkamiselle kuntouttavassa työtoiminnassa. Ongelma nousee esille erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, joilla työttömyyden syy ei liity elämänhallinnan ongelmiin. Osa kokee kuntouttavan työtoiminnan nimen loukkaavana, koska ei koe tarvitsevansa kuntoutusta. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist, & Parpo 2004,142.)

Lisäksi on tutkittu ohjaajien ammattitaidon merkitystä kuntouttavan työtoiminnan onnistumiseen. Tammelin on tutkinut ohjauksen laatua ja todennut tutkimuksessaan, että ohjauksen laatua tulisi kehittää (Tammelin 2010, 69). Tämä on varmasti nykypäivänäkin tärkeä asia, sillä ohjauksen aktiivisuudella ja laadulla on havaittu yhteys asiakkaan etenemiseen työelämään tai koulutukseen työtoiminnan jälkeen. Mitä tuoreempia tutkimukset olivat, sitä asiakaslähtöisempiä tutkimusaiheita havaitsin. Tammelinin selvityksessä havaittiin, että asiakkailla on

usein liian vähäisesti tietoa kuntouttavan työtoiminnan oikeista termeistä. Asiakkaat usein eivät ymmärrä, etteivät ole palkkatyössä ja tämä ilmenee tyytymättömyytenä esimerkiksi työtoiminnasta maksettavaa toimintarahaa kohtaan (Tammelin 2010).

4.4.4 Vaikutusmahdollisuudet ja osallisuus

Lehtisen Pro Gradu-työn tuloksissa tuli esiin, että vaikka aktivointisuunnitelman sisältö on selkeästi määritelty laissa, voi kyselyn vastausten mukaan sen sisältö vaihdella suurestikin. Lain mukaan aktivointisuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti (Lehtinen 2020). Asiakkaan ohittaminen tällaisessa tilanteessa aiheuttaa asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien mitätöimisen. Samassa tutkimuksessa tulee ilmi myös henkilöstön koulutuksen tärkeys. Asiakkaalla tulisi olla saatavilla sosiaalihuollon ammattihenkilön asiantuntemusta. Kunnista 23 % vastasi, että kuntouttavan työtoiminnan toimipisteiden henkilöstö ei välttämättä sisällä yhtään sosiaalihuollon ammattihenkilöä. (Lehtinen 2020.) Samansuuntaisia tuloksia on saatu myös Tammelinin tutkimuksessa, jolloin asiakas ei ole myöskään kokenut voivansa vaikuttaa omaan osallisuuteensa toiminnassa (Tammelin 2010, 70-71).

Monen asiakkaan kohdalla voimaantuminen työmarkkinoille tapahtuu hyvin hitaasti. Tutkimuksissa onkin tullut esiin, että asiakkaat pitävät asiakkuuden kestoa liian lyhyenä. Tähän he eivät voi itse vaikuttaa, sillä kuntouttavan työtoiminnan kesto on määritelty laissa. Työvalmennussäätiö Sykkeellä maksimi aika kuntouttavassa työtoiminnassa on yksi vuosi. Toisaalta mietin, onko tämä voimaantumisen hidas prosessi yksi syy siihen, miksi asiakkaat palaavat uudelleen samaan paikkaan kuntouttavaan työtoimintaan? Se saattaa olla heille turvallista ja jakso on kuitenkin koettu hyödylliseksi.

Lisäksi löytyi tutkimuksia siitä, kokevatko kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat toiminnan asiakaslähtöiseksi ja kokevatko he saavansa vaikuttaa työtoiminnan aikana tapahtuviin asioihin. Janssonin (2014) Pro Gradu-tutkielmassa oli tuotu esiin nimenomaan asiakkaan näkökulmaa kuntouttavaan työtoimintaan, heidän osallistumisestaan työtoiminnan suunnitteluun, vuorovaikutuksen merkitystä, mutta

myös asiakkaiden kokemaa negatiivista suhtautumista työntekijöiden taholta. Sanaan ”työtön” suuntautui paljon negatiivista suhtautumista työntekijöiden taholta, mutta myös asiakkaiden itsensä mielestä työttömyys oli joskus hävettävä asia. (Jansson 2014.)

4.4.5 Palautteen saaminen

Asianmukaisen ohjauksen lisäksi on tutkimusten mukaan syytä kiinnittää huomiota myös palautteen antamiseen. Se ei ole aina helppoa, varsinkin jos palaute ei ole positiivista. Sekä rakentavaa että positiivista palautetta on opittava antamaan ja toisaalta asiakkaan on hyvä oppia ottamaan sitä vastaan. Aikaisempien tutkimusten mukaan palautteen merkitys asiakkaan osallistumiseen koetaan suureksi. Palautteen saaminen on tärkeää asiakkaan motivaation kannalta. Kannustavan palautteen kautta voi tuntea itsensä tarpeelliseksi. (Kinnunen & Äijälä 2012, 61.)

4.5 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyöni tutkimuksessa laajimpana teemana on kuntouttava työtoiminta ja sen mahdollisuudet edesauttaa asiakasta kohti työelämää tai koulutusta. Seuraavaksi laajin teema on asiakasymmärryksen hankkiminen kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta ja tämän tiedon perusteella asiakasprofiilien luominen sekä lopulta tarkoituksenmukaisempien asiakasprosessien aikaansaaminen.



KUVIO 4. Opinnäytetyön tutkimuksen teoreettinen viitekehys

Kuntouttavan työtoiminnan tarkoitus Tampereen työvalmennussäätiö Sykkeellä on nimenomaan työelämään ja koulutukseen tähtäävää 1A-palvelua tarjoamalla saada asiakas työhön tai koulutukseen. Aiempien tutkimusten perusteella ei kuntouttavan työtoiminnan sosiaalipoliittisten vaikutusten ja sosiaalipoliittisten siirtymien vaikutusta voida vähätellä, joten haluan nostaa nekin yhdeksi tutkimukseni osa-alueeksi.

5 PALVELUMUOTOILUN AVULLA PAREMPAAN ASIAKASYMMÄRRYKSEEN

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palveluiden ja liiketoiminnan asiakaslähtöistä kehittämistä, johon palvelun käyttäjä otetaan aktiivisesti mukaan. Palvelumuotoilun tarkoituksena on saada aikaan käyttäjälleen paras mahdollinen palvelu. Tässä kappaleessa esittelen tarkemmin opinnäytetyössä käytetyt menetelmät.

5.1 Asiakasymmärrys osana palvelumuotoilua

Asiakasymmärryksellä käsitetään tietoa asiakkaiden käyttäytymisestä, motiiveista, tarpeista ja heille arvoa tuottavista asioista. Asiakastietoa jalostamalla syntyy asiakasymmärrystä, jota voidaan käyttää liiketoiminnan päätösten tukena. Aidosti asiakkaitaan ymmärtävässä yrityksessä on oltava selvillä mikä auttaa asiakkaiden tavoitteiden saavuttamisessa. Palvelumuotoilussa asiakasymmärryksellä tarkoitetaan kykyä kuunnella ja havainnoida asiakasta sekä tuoda saatu tieto mukaan kehittämistyöhön. (Hämäläinen & Patjas 2018, 140.) Asiakkaan ymmärtämisen lisäksi on tärkeää ymmärtää työntekijän ja yrityksen kaikkien toimijoiden motiivit ja tuen tarpeet uutta järjestelmää kehitettäessä.

Asiakasymmärryksen tulee olla kunnossa, jotta asiakasta voidaan palvella odotusten mukaisesti. Yhtä aikaa on ymmärrettävä miksi jokin palvelu ei toimi. Asiakasymmärrys voidaan käsittää odotusten, tarpeiden ja käyttäytymisen tuntemisena. (Tuulaniemi 2012, 140.) Päästäkseen lähemmäksi asiakasta yrityksen pitää tutustua asiakkaaseen, jotta hänen odotuksiinsa voidaan paremmin vastata ja yrityksellä tulee olla halu puhua asiakkaan kieltä. Tuulaniemen (2011, 142) mukaan asiakasymmärrys on työkalu, jonka avulla hyödynnetään saatuja tietoja haasteen ratkaisuun. Asiakasymmärrys auttaa kehittämään uudenlaista liiketoimintaa markkinoilla.

Asiakasymmärryksen tavoitteena on tuottaa arvoa sekä yritykselle että asiakkaalle. Palvelun voidaan kokea tuovan arvoa asiakkaalle silloin kun asiakas palaa yrityksen palvelun pariin yhä uudelleen. Jos asiakassuhde on arvokas vain yritykselle, on todennäköistä, että palvelu jää käyttämättä. Tällöin asiakas ei ole kokenut saavansa arvoa palvelusta. Yrityksen tehtävä on auttaa asiakasta löy-

tämään tuotteen tai palvelun arvo opastamalla ja viestimällä sen hyödyistä arvopäätöksen muodossa sekä kehittämällä tuotetta tai palvelua (Tuulaniemi 2016, 33). Kun tieto asiakkaiden käyttäytymisestä ja heille arvoa tuottavista asioista on hyvin jäsennetty ja analysoitu, on mahdollista kehittää palvelukonsepteja, jotka ovat asiakkaiden mielestä hintansa arvoisia. Myös palvelun tuottaja voi arvioida tuotto-odotuksen palvelusta. (Tuulaniemi 2016, 142-143.)

Tutkimuksellista tietoa syntyy tutkimuslaitoksissa, tuotekehitystä tai markkinatutkimusta tekevissä yrityksissä sekä yritysten viranomaisille kerääminä. Yrityksissä asiakasymmärrystä voidaan lisätä myös asiakkaista kerättävillä tiedoilla, kuten asiakastutkimuksilla, kyselyillä, asiakkaiden ostodatasta ja tilastoista syntyvillä tiedoilla. (Hämäläinen & Patjas 2018, 140.) Pelkkä tieto on kuitenkin arvotonta eikä riitä ymmärryksen rakentamiseen, vaan eri lähteistä hankittua tietoa täytyy pystyä jalostamaan.

Päätöksenteon tueksi yrityksissä on alettu kehittämään tiedolla johtamisen ja tiedon jalostamisen kulttuuria. Tiedon käsittelyn painopiste on siirretty tiedon keräämisestä sen hyödyntämiseen. Tieto viedään aina ratkaisuehdotukseen ja päätöksentekoon asti. Tiedolla johtamisen kulttuuri on tullut osaksi yrityksen tekemisiä, päätöksentekoa ja toimenpiteitä. Asiakastiedoista valitaan, mikä tieto on tärkeintä ja hyödyllisintä yritykselle, jotta se voisi palvella asiakkaitaan mahdollisimman hyvin. Tieto ja päätöksenteko sekä tehtyjen päätösten ja suunnantarkistusten toimeenpano organisaatiossa ovat keskeisiä asioita johtamisessa. Nämä päätökset ja toimenpiteet tehdään ottaen huomioon sidosryhmien ja kumppaneiden liiketoiminnan tarpeet. (Hämäläinen & Patjas 2018.)

5.2 Asiakasprofiilit

Asiakasprofiilit ovat havainnollistavia kuvauksia palvelun käyttäjistä. Ne ovat visuaalisia ja epätarkasti luotuja profiileja potentiaalisista palvelun käyttäjistä. Asiakasprofiilien avulla hahmotetaan käyttäjäryhmien jäsenten tyypillisiä ominaisuuksia ja piirretään mielikuvituksellisia ihmiskuvia käyttäjistä. Profiilit helpottavat kuvitellun käyttäjän maailman ymmärtämistä. (Innokylä.fi 2019.)

Kuvitteelliset asiakasprofiilit pohjaavat havaintoihin todellisista palvelunkäyttäjistä. Ne perustuvat tutkimusaineistoon, joka voi olla esimerkiksi haastatteluita, osallistuvaa havainnointia tai tutkimustiedon analyysia. Profiileille kehitetään persoonallisia piirteitä ja taipumuksia, joiden avulla havainnoidaan ja kehitetään palvelua. Profiilit usein sisältävät nimiä, persoonan kuvauksen, käyttäytymistapoja, ryhmälle tyypillisiä tavoitteita ja elämäntapoja. Näitä voidaan luoda erilaisten kysymysten avulla. Nämä kysymykset voivat olla hyvinkin kummallisia, jolloin on mahdollista saada enemmän irti persoonasta. Kysymyksiä, joiden ympärille persoonan voisi luoda, ovat esimerkiksi: ikä, sukupuoli, käyttäytyminen, asenteet, taidot, päämäärät ja persoonallisuus. (Innokylä.fi 2019.) Laajempaa profiilia kirjoitettaessa voi hyödyntää myös tarinan kerronnasta tuttuja ohjeita henkilöhaamon luomiseen. (Innokylä.fi 2019.) Asiakasprofiilityöpajassa osallistujat asettuvat käyttäjien sekä sidosryhmän jäsenten rooleihin. Ryhmällä voi olla käytössään valmiita profiileja sekä tyhjiä profiilipohjia, joille voidaan luoda keskustelujen perusteella uusi käyttäjäprofiili.

5.3 Empatiakartta

Empatialla tarkoitetaan myötätuntoista eläytymistä, eli itsensä asettamista toisen henkilön asemaan. Palvelumuotoilijoille empatian merkitys on suuri, sillä he tarvitsevat mahdollisimman tarkan käsityksen suunnittelun ympäristöstä sekä ihmisten käyttäytymisestä ja tähän voidaan käyttää pitkiäkin aikoja. (Euro, Kapanen, Kenttälä & Ilonen 2017, 34.) Saarikiven (2015) mukaan empatia koostuu kahdesta erilaisesta, mutta yhtä tärkeästä kyvystä. Tietoisessa kyvyssä pystytään asettumaan toisen asemaan ja ymmärtämään tämän käytöstä sekä näkökulmaa asiaan. Toinen empatiaan tarvittava kyky on emotionaalinen, jolla pystytään samaistumaan toisen tunteeseen ja kokemaan tilanne toisen kengissä. Empatiaa ei voi olla ilman molempia kykyjä. Empatia on kognitiivisten toimintojen yhdistelmä, eli empatiaa voidaan niin suunnata, ohjata, opetella kuin kehittää. (Saarikivi 2015.)

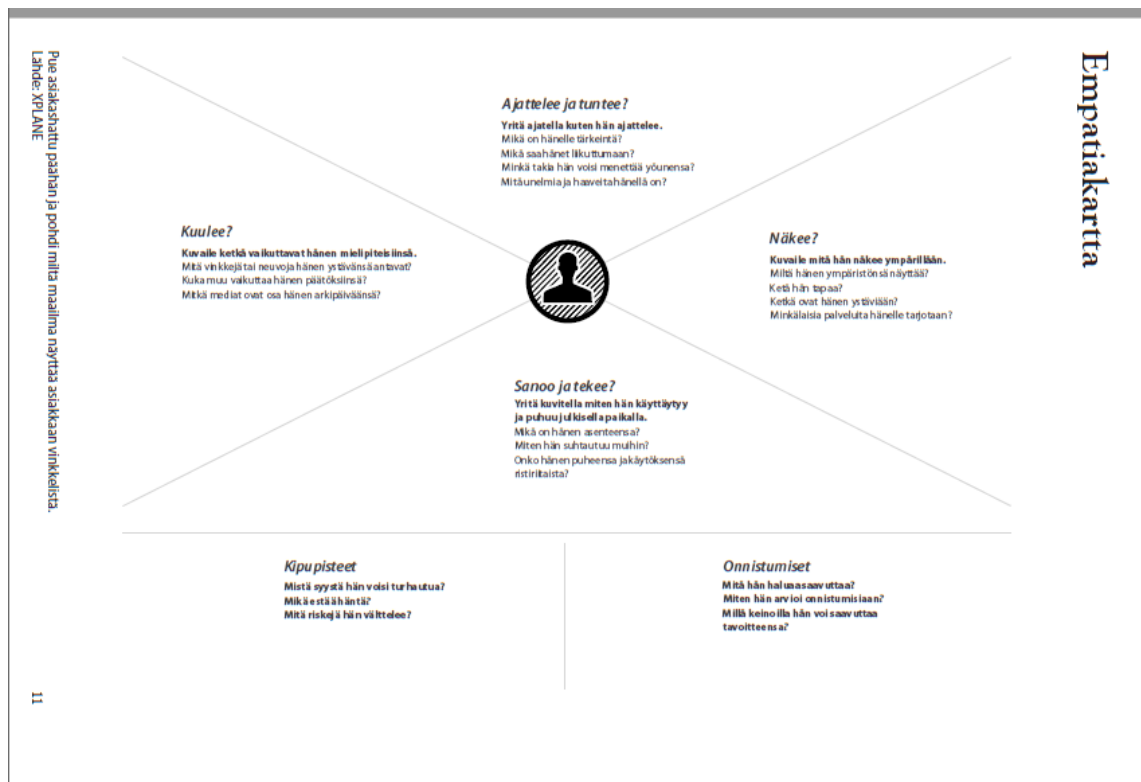
Empatian merkitys yritysten toiminnan kehittämisessä on hyvin ajankohtainen aihe maailmalla, mutta ei niinkään Suomessa. Amerikkalainen innovaatiokonsult-

titoimisto Jump Associates kuvaa empatiaa taidoksi ymmärtää, mikä ihmistä valvottaa öisin. Yritys pitää tämän taidon kehittämistä keskeisenä, mikäli yritys haluaa tuottaa hyviä palveluja ja tuotteita. Kyky empatiakeinojen parantamiseen ei onnistu pelkästään keräämällä ja tulkitsemalla aineistoja kuluttajista, vaan tähän vaaditaan myös uteliaisuutta ja osallistumista, halua ymmärtää ja kohdata muita ihmisiä. (Ruckenstein, Suikkanen & Tamminen 2011, 31.)

Ennen empatiakartan tekemistä on oltava selkeä käsitys siitä, miksi se tehdään. Kaksi tyypillistä syytä tehdä empatiakartta ovat käyttäjän yleinen ymmärtäminen sekä tietyn tehtävän tai tilanteen ymmärtäminen. Parhaat empatiakartat perustuvat todelliseen tietoon. Tieto voi olla kerätty käyttäjien haastatteluista, päiväkirjoista, laadullisista tutkimuksista tai käyttäjien havainnoinnista. Empatiakartan tekoon osallistujien on hyvä perehtyä tähän tutkittuun tietoon ennen kartoitusta. Vaikka empatiakartan voi tehdä yksin, niin se on parempi tehdä ryhmässä. Suunnittelu harvoin on yksilötyötä, joten kaikkien suunnitteluun osallistujien on tärkeää tietää, mitä käyttäjä ajattelee. (Babich 2018.)

Hyvä työkalu empatian kehittämiseen on empatiakartta. Empatiakartta auttaa ymmärtämään käyttäjän tarpeita ja samalla syventämään ymmärrystä näistä käyttäjistä, joille tuotteita suunnitellaan. Empatiakartta auttaa empatisoimaan ja syntetisoimaan havainnot tutkimusvaiheesta ja tuottamaan ehkä jopa odottamattomia oivalluksia käyttäjän tarpeista. (Rikke & Siang 2019.)

Empatiakartta koostuu neljästä osa-alueesta, jotka heijastelevat neljää avainominaisuutta, jotka käyttäjä osoitti havainnointivaiheessa. (Brown 2018.) Nämä neljä osa-aluetta ovat: ajattelee ja tuntee, näkee, sanoo ja tekee sekä kuulee (Xplane n.d). Empatiakartta voidaan luoda suurelle tyhjälle paperille tai valkotaululle, myös lukuisia internetistä löytyviä valmiita mallipohjiakin voi käyttää. Empatiakartat vaihtelevat muodoiltaan, mutta yhteinen ydinelementti on käyttäjä tai käyttäjän iso, tyhjä pää esitettynä keskellä ja osa-alueet jaoteltuna tämän ympärille (Brown 2018).

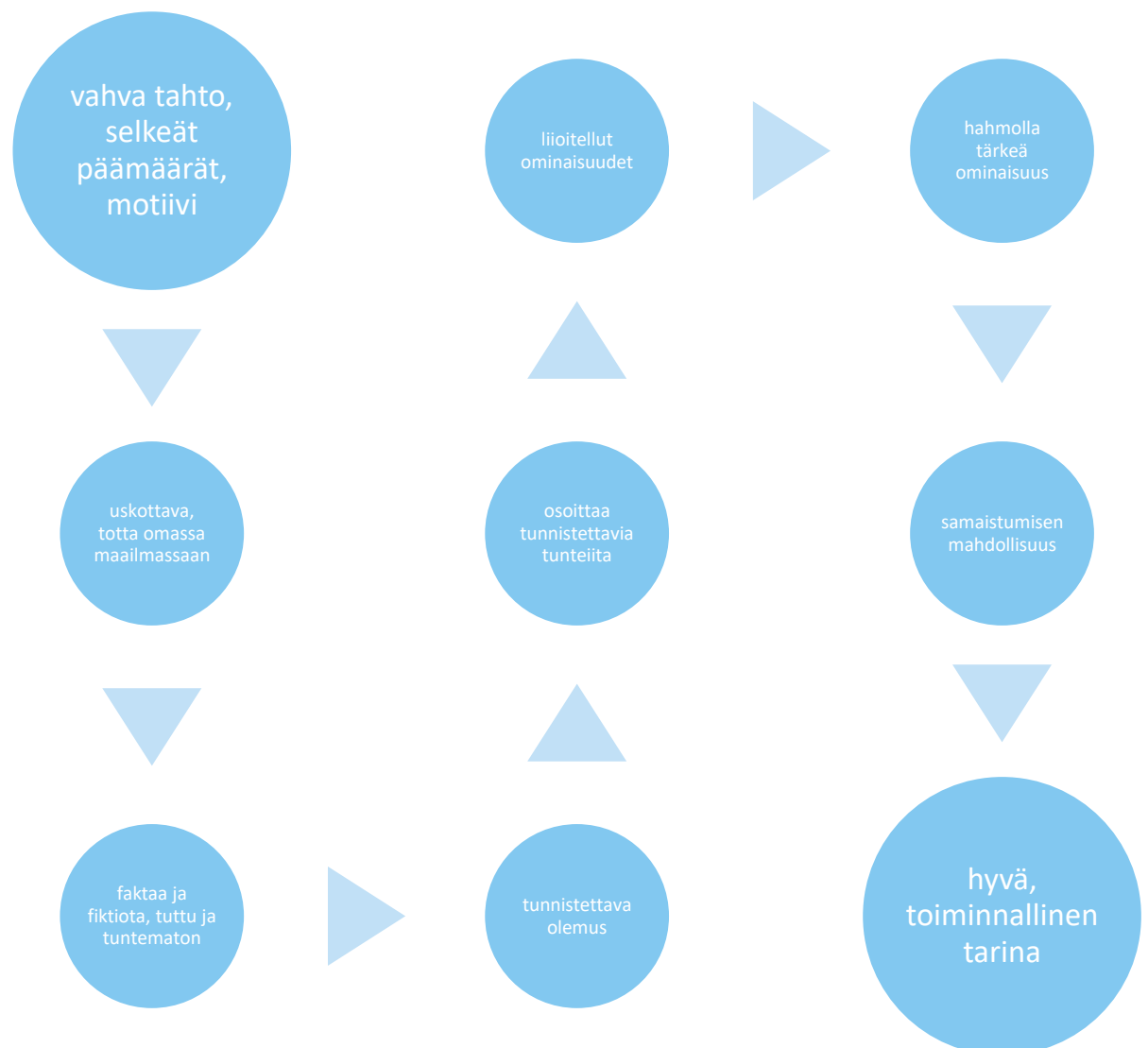


KUVIO 5. Empatiakartta (XPLANE)

Empatiakartta on tehokkain suunnittelun alkuprosessissa, ennen vaatimusten määrittelyä ja konseptointia. Empatiakartta auttaa suunnittelijaa pääsemään käyttäjän maailmaan ja lähestymään asioita nimenomaan käyttäjän näkökulmasta ennen ratkaisun luomista. Empatiakartta voi auttaa myös paljastamaan syvemmän käsityksen käyttäjän tarpeista. Empatiakartan etuja ovat käyttäjän paremman ymmärryksen lisäksi sen tietojen esittäminen visuaalisessa muodossa, empatiakartta on nopea sekä edullinen väline ja empatiakartta on helposti muokattavissa käytettävissä olevan tiedon ja tavoitteiden perusteella. (Brown 2018.)

5.4 Tarinat

Laajempaa profiilia kirjoitettaessa voi hyödyntää myös tarinan kerronnasta tuttuja ohjeita henkilöhahmon luomiseen. (Innokylä.fi 2019.) Tarinasta tulee todellisen tuntuinen toiminnan kautta erilaisissa kohtaamisissa asiakkaiden kanssa. Toiminta puolestaan toteutuu hahmojen avulla. Hahmot voivat olla todellisia ja/tai mielikuvituksen tuotteita, mutta kuitenkin inhimillisiä. Hahmolla tulee olla sekä heikkouksia että vahvuuksia ja tärkeimpänä selkeä päämäärä. Jos hahmolla ei ole tahtoa saavuttaa päämääränsä, ei tarinalle synny selkeää suuntaa. Hahmon tahto on sidottava yrityksen palvelulupaukseen. Yhteys ei ehkä ole aivan suora, mutta ainakin jollain tasolla sen on löydettävä. (Kalliomäki 2015, 110). Kalliomäen (2015) teorian perusteella on tärkeää luoda hyvin kiinnostava hahmo, jolla on seuraavanlaisia ominaisuuksia:



KUVIO 6: Hyvän hahmon ja tarinan luominen

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyön tutkimukseni peruslähtökohtana oli saada kerättyä tietoa eri pajojen asiakkailta, heidän omasta näkökulmastaan katsottuna. Asiakaslähtöisyys ja asiakasymmärrys ovat opinnäytetyön tutkimukseni tärkeimpinä pitämiäni ajatuksia, joiden toivoin näkyvän läpi koko prosessin toteutuksen.

6.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus suoritettiin laadullisena tapaustutkimuksena. Laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan ihmisten välistä sosiaalista merkitysten maailmaa, jota pyritään kuvaamaan mahdollisimman hyvin kohderyhmän omasta näkökulmasta (Vilkkä 2007,44). Tapaustutkimukseksi kutsutaan tutkimusstrategiaa, jossa tarkoituksena on tutkia syvällisesti vain yhtä tai muutamaa kohdetta tai ilmiökokoaisuutta. Tutkittava tapaus voi olla hyvin monenlainen. Usein tapaus kuitenkin ymmärretään jollain tavoin rajautuneeksi omaksi kokonaisuudekseen tai yksiköseen, kuten omassa tutkimuksessani, joka rajoittui koskemaan Tampereen työvalmennussäätiö Sykkeen toimintaa ja asiakkaita. Tapaustutkimuksessa pyritään tuottamaan valitusta tapauksesta yksityiskohtaista ja intensiivistä tietoa. Tapaustutkimusanalyysi ei siis pyri yleistettävyyteen, mutta pyrkiessään ymmärtämään ja tulkitsemaan syvällisesti yksittäisiä tapauksia niiden erityisessä kontekstissa, se hakee tietoa ilmiöön liittyvän toiminnan dynamiikasta, mekanismeista, prosesseista ja sisäisistä 'lainalaisuuksista' sellaisella tavalla, että tutkimuksen tuloksilla voidaan osoittaa olevan laajempaa sosiokulttuurista merkitystä ja siten jonkinlaista yleistettävyyttä tai siirrettävyyttä. (Laine, Bamberg & Jokinen 2004.)

6.2 Asiakasymmärrys osana tutkimuksen palvelumuotoiluajattelua

Asiakasymmärryksellä käsitetään tietoa asiakkaiden käyttäytymisestä, motiiveista, tarpeista ja heille arvoa tuottavista asioista. Asiakastietoa jalostamalla syntyy asiakasymmärrystä, jota voidaan käyttää liiketoiminnan päätösten tukena. Aidosti asiakkaitaan ymmärtävässä yrityksessä on oltava selvillä mikä auttaa asi-

akkaiden tavoitteiden saavuttamisessa. Palvelumuotoilussa asiakasymmärryksellä tarkoitetaan kykyä kuunnella ja havainnoida asiakasta sekä tuoda saatu tieto mukaan kehittämistyöhön. (Hämäläinen & Patjas 2018, 140.) Asiakkaan ymmärtämisen lisäksi on tärkeää ymmärtää työntekijän ja yrityksen kaikkien toimijoiden motiivit ja tuen tarpeet uutta järjestelmää kehitettäessä. Asiakasymmärryksen tulee olla kunnossa, jotta asiakasta voidaan palvella odotusten mukaisesti. Yhtä aikaa on ymmärrettävä miksi jokin palvelu ei toimi. Asiakasymmärrys voidaan käsittää odotusten, tarpeiden ja käyttäytymisen tuntemisena. (Hämäläinen & Patjas 2018). Tämän vuoksi jatkan opinnäytetyöprosessia siten, että asiakkaiden empatiakarttatyöpajojen jälkeen näissä syntyneiden teemojen perusteella asiakasprofiilit tehdään yhdessä Sykkeen valmentajien sekä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kanssa.

Ennen empatiakartan tekemistä on oltava selkeä käsitys siitä, miksi se tehdään. Kaksi tyypillistä syytä tehdä empatiakartta ovat käyttäjän yleinen ymmärtäminen sekä tietyn tehtävän tai tilanteen ymmärtäminen. Omassa tutkimuksessani päädyin tekemään A4-kokoisen empatiakartan jokaiselle tutkimukseen osallistuvalla asiakkaalla osalle sähköisessä muodossa, osalle fyysisenä paperina. Tämä osoittautui onnistuneeksi toteutustavaksi ja asiakkaat olivat pohtineet osa-alueita hyvin huolellisesti.

Opinnäytetyössäni apuna käyttämäni empatiakartan avulla saadaan yleiskuva ihmisten kokemuksesta käsiteltävästä aiheesta. Nämä neljä osa-aluetta ovat: ajattelee ja tuntee, näkee, sanoo ja tekee sekä kuulee (Innokylä.n.d). Empatiakarttaan voidaan lisäksi lisätä kohdat kipupisteet ja onnistumiset. Empatiakartta auttaa suunnittelijaa pääsemään käyttäjän maailmaan ja lähestymään asioita nimenomaan käyttäjän näkökulmasta ennen ratkaisun luomista. Empatiakartta voi auttaa myös paljastamaan syvemmän käsityksen käyttäjän tarpeista. Empatiakartan etuja ovat käyttäjän paremman ymmärryksen lisäksi sen tietojen esittäminen visuaalisessa muodossa, empatiakartta on nopea sekä edullinen väline ja empatiakartta on helposti muokattavissa käytettävissä olevan tiedon ja tavoitteiden perusteella. (Brown 2018.) Koska halusin saada tietoa asiakkailta siitä, mikä heitä estää etenemään, lisäsin empatiakartan kipupisteet-osioon kohdan ”estää menevästä työelämään tai koulutukseen” sekä onnistumiset-osioon ”auttaa pääsemään työhön tai koulutukseen”.

6.3 Aineistonkeruumenetelmä

Päästäkseen lähemmäksi asiakasta pitää palveluntuottajan tutustua asiakkaaseen, jotta hänen odotuksiinsa voidaan paremmin vastata. Palveluntuottajalla tulee olla halu puhua samaa kieltä kuin asiakas. Tämän vuoksi valitsin alkupe räiseksi aineistonkeruutavaksi pienryhmätyöskentelyn, jossa käytettäisiin apuna palvelumuotoilun työkaluna tunnettua empatiakarttaa. Tarkoituksena oli, että kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista koostuvat pienryhmät koostetaan siten, että jokaiselta Sykkeen viideltä työpajalta osallistuu 5-7 vapaaehtoista asiakasta yhtä pajaa kohden eli empatiakarttatyöpajoja on yhteensä viisi kappaletta. Empatiakarttatyöpajat piti järjestää asiakkaiden työaikana, joten heille ei koituisi ylimääräistä vaivaa osallistumisesta. Yhden pajan kesto olisi noin 1-1,5 tuntia.

Todellisuudessa tutkimus kohtasi suuria haasteita. Vaikka jokaista tutkimusta tehdessä on syytä varautua aikataulumuutoksiin ja jonkinlaisiin vastoinkäymisiin, sain vastaani jotain sellaista, mitä koko maailmassa ei ollut aiemmin koettu enkä näin ollen voinut varautua mihinkään tämäntyyppiseen, kokonaisvaltaiseen vastoinkäymiseen. Alun perin oletettavasti Kiinasta alkunsa saanut Covid-19 osoit tautui hyvin vakavaksi taudinaiheuttajaksi, jonka vuoksi kaupunki kerrallaan, maa kerrallaan alkoi asettaa erilaisia sulkutoimenpiteitä suojellakseen kansalaisia ja estääkseen viruksen leviämistä. Viruksen aiheuttamiin oireisiin kuoli valtavia määriä ihmisiä ympäri maailman ja samaa alkoi tapahtua myös Suomessa. Aluksi vaikutti jopa siltä, ettei tutkimustani voi suorittaa ollenkaan, sillä Suomen hallitus linjasi, että vakavan koronavirusaallon vuoksi kuntouttava työtoiminta sul jetaan kokonaan 18.3.2020 alkaen (Valtioneuvosto 2020.) Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että Työvalmennussäätiö Sykkeellä lomautettiin kaikki työntekijät ja näin ollen niin valmentajat kuin asiakkaatkin jäivät kotiin määrittelemättömäksi ajaksi. Tämä päivämäärä oli normaalielämän päättymisen päivä ja kaikki tuosta eteenpäin oli kovin epävarmaa.

Motivaatio oman työpaikan säilyttämiseen ja opinnäytetyön tutkimuksen päätökseen saamiseen oli kuitenkin valtava ja aloin miettimään vaihtoehtoisia toteutus tapoja. Työpaikan suhteen asiat alkoivat järjestyä, sillä ensimmäisinä Suomessa aloimme järjestää asiakkaillemme etäkuntouttavaa työtoimintaa (Tampereen

kaupungin tiedote 2020). Sain omat asiakkaani mukaan etäkuntouttavaan työtoimintaan huhtikuun alusta lähtien ja lomautukseni peruttiin. Lopputulemana Sykkeen asiakkaista suurin osa halusi ottaa haasteen vastaan ja yhdessä opettelimme etäkuntouttavaa työtoimintaa, jonka avulla halusimme taata sen, etteivät asiakkaat syrjäytyisi yksin kotonaan vailla ulkomaailman kontakteja. Asiakkailta oli paljon pelkoja koronaviruksen vuoksi ja osoittautui todella tärkeäksi, että heille järjestettiin säännöllistä toimintaa 3-4 päivänä viikossa. Yhteydenpito tapahtui päivittäin Teams-palavereiden avulla ja erilaisia tehtäviä ja projekteja tehden Internetissä olevien erilaisten työskentelyalustojen avulla. Käytössämme oli muun muassa Google Classroom, jonne asiakkaille laitettiin tehtävä näkyviin ja jonka he sitten määräaikaan mennessä palauttivat omalle valmentajalleen kommentointia varten. Lisäksi asiakkaiden kanssa soiteltiin ja oltiin valmiina antamaan yksilöllistä ohjausta monenlaisiin asioihin, aivan kuten lähikuntouttavan työtoiminnan aikanakin.

6.4 Aineistonkeruun toteutus

Siinä vaiheessa, kun asiakkaita oli etätoiminnassa mukana maksimaalinen määrä ja työskentely erilaisilla alustoilla oli tullut "uudeksi normaaliksi" aloin miettiä, miten saisin kerättyä aineistoa omaa opinnäytetyön tutkimustani varten edes suurin piirtein niin, kuin olin suunnitellutkin. Päätin, että joka tapauksessa kerään aineistoa alkuperäisen suunnitelman mukaisesti mahdollisimman monelta pajalta, jotta tutkimus olisi mahdollisimman kattava ja validi.

6.4.1 Aineistonkeruun ensimmäinen vaihe

Toteutin aineistonkeruuta kolmella erilaisella tavalla. Kahden pajan kohdalla keräsin aineiston siten, että olin Teams-yhteydessä asiakkaiden kanssa heidän työvuoronsa alussa, selostin mahdollisimman selkeästi empatiakartan idean ja kerroin, mistä näkökulmasta heidän haluan asioita miettivän. Asiakkaat saivat käyttää aikaa empatiakartan tekemiseen yhteensä 4 tuntia eli heidän koko työtoi-

minta-aikansa. Empatiakartan lisäksi annoin heille vastattavaksi avoimia kysymyksiä. Asiakkaat olivat tällöin fyysisesti omissa kodeissaan. He palauttivat valmiit aineistonsa minulle sähköpostilla.

Toinen tapa oli kerätä aineistoa turvaväleistä huolehtien ulkona. Tällä tavalla keräsin aineistoa yhden pajan asiakkailta. Menimme Tampereen Hatanpään kartanon Arboretum-puutarhaan, jossa kävelyn lomassa kerroin alustuksen aiheeseen ja tämän jälkeen jokainen sai kynän ja empatiakartan käteensä. Asiakkaat haajaantuivat yksittäin tekemään ajatustyötään. Osa istui penkeillä, osa nurmikolla. Aikaa oli käytettävissä kolme tuntia, mutta asiakkaat olivat saaneet vastauksensa valmiiksi alle kahdessa tunnissa.

Kolmas toteutustapa oli lähinnä alkuperäistä työpaja-ajatustani. Tämä viimeisen pajan aineistonkeruu tapahtui kesäkuussa, jolloin kuntouttavaa työtoimintaa alettiin avaamaan asteittain ja hallitusti. Aineistonkeruu tapahtui Ajokinkujalla turvaväleistä huolehtien suurimmassa tilassa, jota Sykkeeltä löytyy. Asiakkaat saivat jälleen kuulla alustuksen aiheeseen ja sen jälkeen he kirjoittivat vastauksensa ja ajatuksensa empatiakarttoihin.

Opinnäytetyön tutkimukseen sain loppujen lopuksi käyttöni yhteensä 42 eri asiakkaan tekemää empatiakarttaa. Aineistossa on edustettuna alkuperäisen suunnitelmani mukaisesti Sykkeen kaikki eri pajat, joten tuloksissa on edustettuna hyvin erilainen joukko vastaajia.

6.4.2 Aineistonkeruun toinen vaihe

Saamieni empatiakarttojen pohjalta syntyneiden tulosten analysoinnin jälkeen pidin vielä kaksi työpajaa. Toinen työpajoista oli kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille, toinen valmentajille. Työpajoissa mietittiin erilaisia valmennussisältöjä neljälle opinnäytetyön tutkimuksen perusteella syntyneelle asiakasprofiilille. Sain kerättyä aineistoa tasavertaisesti sekä asiakkailta, että valmentajilta ja esittelen syntyneet valmennusmallit Tulokset-osioissa. Kuntouttavan työtoiminnan asiak-

kaiden työpaja kesti noin 2 tuntia, valmentajien hieman vähemmän aikaa. Työpajat järjestettiin Työvalmennussäätiö Sykkeen tiloissa, suurimmassa kokoushuoneessa työajan puitteissa.

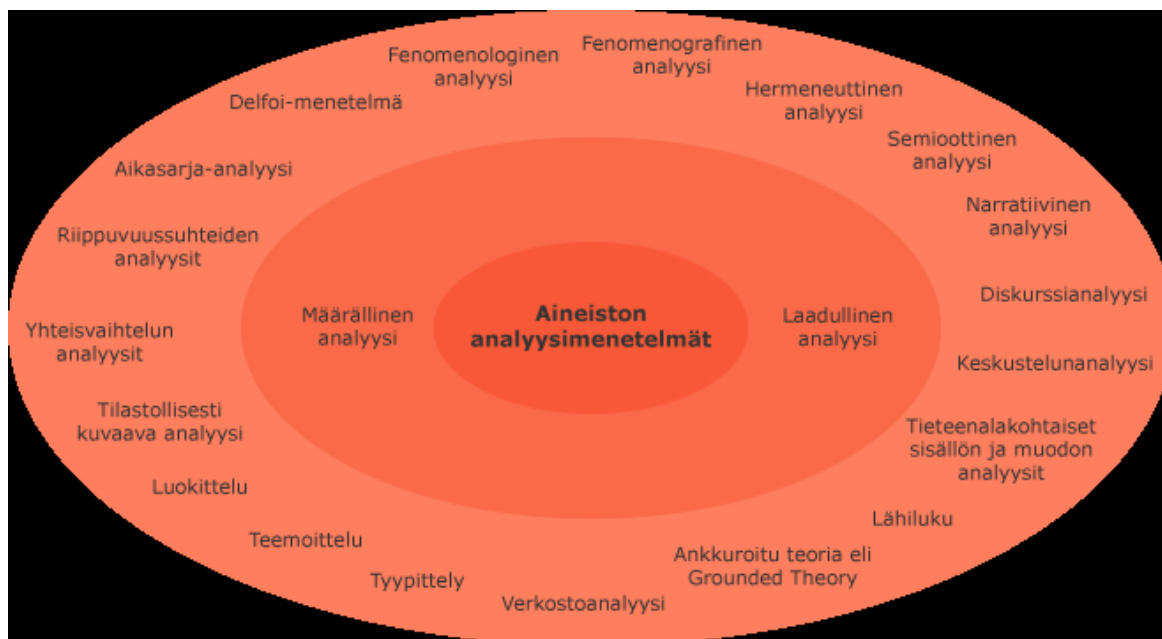


KUVIO 7. Aineistonkeruu- ja analysointiprosessi

6.5 Aineiston analysointimenetelmä

Aineiston analyysimenetelmien valintaan vaikuttaa se, millaiseen ongelmanasetteluun tutkimuksella halutaan vastauksia. Tietynlaisten ongelmien ratkaisemiseen on mielekästä ja luontevaa valita tietynlaiset analyysimenetelmät. Vaikka analyysimenetelmät ovat tutkimuksen menetelmällisiä valintoja, niihin liittyy kuitenkin myös teoreettisia lähtökohta oletuksia. Nämä lähtökohta oletukset noudattavat tieteen filosofisiin suuntauksiin kytkeytyviä tiedon tuottamisen teorioita. Analyysimenetelmien perusjaotteluna voidaan pitää jakoa määrälliseen ja laadulliseen analyysiin. Kuviossa 8 on kuvattuna kehällä; vasemmalla olevat analyysimenetelmät ovat tyypillisiä määrällisiä menetelmiä, kun taas oikealla ja kehän ylä- ja alaosassa olevat menetelmät ovat tyypillisesti laadullisia. Toisaalta useat

analyysimenetelmät voivat asettuvat määrällisten ja laadullisten analyysitapojen välimaastoon.



KUVIO 8: Analyysimenetelmien perusjaottelu (Jyväskylän Yliopisto 2009)

Tutkimuksen tuottama aineisto (empatiakartat) analysoitiin aineistolähtöisellä menetelmällä. Valitsin laadullisen aineistolähtöisen menetelmän, jossa analyysin pohjana ei käytetä mitään tiettyä teoreettista viitekehystä, vaan annetaan aineiston itsessään ohjata ajattelua ja johtopäätöksen muodostetaan aineiston tietojen perusteella. Halusin haastaa itseäni ja käyttää aineistoni analysoimiseen itselleni uutta menetelmää. Menetelmän kiinnostavuuden lisäksi luonnollisesti sen sopivuudella omaan aineistooni oli suuri merkitys. Näillä kriteereillä valitsin analysointiin käytettäväksi ryhmittelykaavion (engl. Affinity Diagram). Ryhmittelykaavio on työkalu, jonka avulla voidaan kerätä suuri määrä ideoita, mielipiteitä tai käsityksiä aiheesta ja ryhmitellä ne niin, että ne ovat yhteydessä toisiinsa (Siang 2020).

Kaaviota voidaan käyttää varsinkin silloin, kun on kyse suuresta määrästä tietoa ja kun halutaan kannustaa uudenlaisiin ajattelutapoihin. Tämän jälkeen ongelmaa on helpompi ymmärtää ja lähteä etsimään ratkaisuja. Ryhmittelykaavio kannustaa ryhmän jäseniä luovuuteen prosessin kaikissa vaiheissa sekä rikkoo ihmisten välisiä muureja kommunikaatiossa. Se kannustaa ideoiden uudelleen yhdistelemiseen ja helpottaa ideoiden välisten syvempien merkitysten hakemisessa. Normaalioloissa prosessi tapahtuu ryhmässä, jossa kaikki ovat tietoisia

analysoitavasta aiheesta. Omassa tutkimuksessani asiakkaat kirjoittivat vastauksensa empatiakarttoihin, joista minä siirsin heidän vastauksensa Post-It-lapuille ja lopulta ryhmittelin vastaukset valkotaululle.

6.5.1 Ryhmittelykaavio

Ensimmäisenä työvaiheena yleensä ideoidaan aivoriihen avulla paljon ideoita. Tämä suoritetaan hiljaisuuden valitessa, ilman kritiikkiä. Ideat kirjataan Post-It-lapuille. Sen jälkeen laput laitetaan seinälle siten, että kaikki näkevät ne (Weprin 2016). Omassa opinnäytetyön tutkimuksessani tämä vaihe suoritettiin useimpien vastaajien kohdalla itsenäisesti. Vain kahden pajan asiakkailla oli mahdollisuus osallistua varsinaiseen työpajaan, sekin turvaväleihin varustettuna, jolloin alkupe-
räinen ajatus tiiviistä aivoriihestä kärsi jonkin verran.

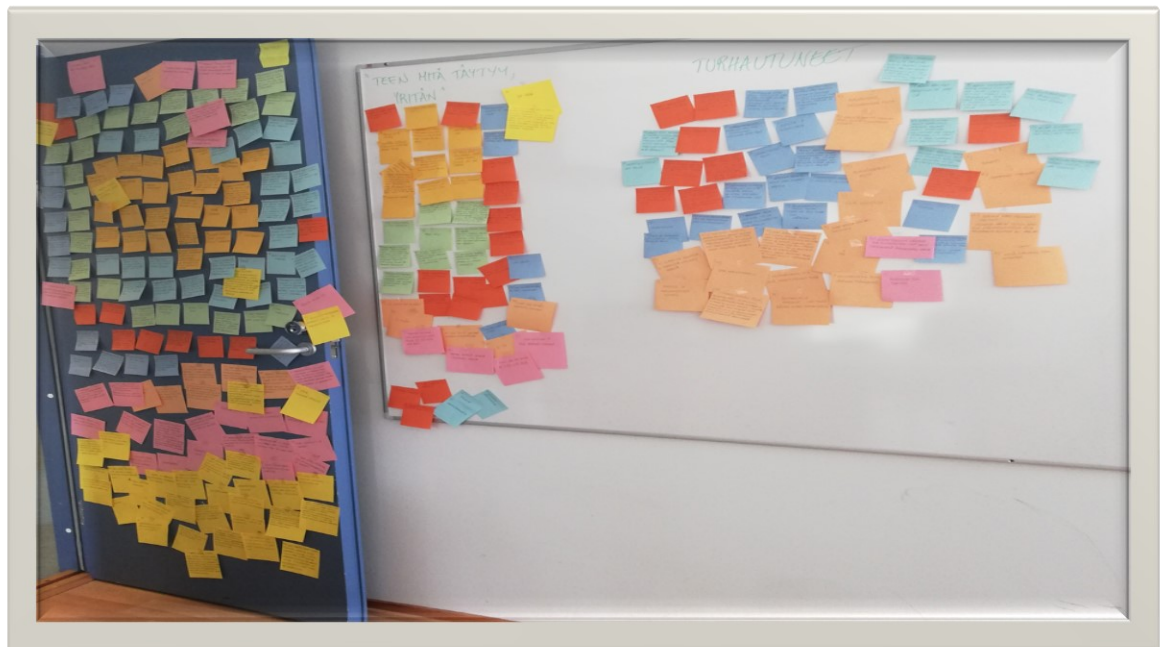
Seuraavana vaiheena oli ryhmittely, jonka suoritin yksin. Ryhmittelin laput valkotaululle samankaltaisia asioita sisältäviin ryppäisiin. Normaalityöntilanteessa kaikki tiimin jäsenet osallistuisivat ryhmittelyyn. Kun jokainen on riittävän tyytyväinen ryhmään, ryhmittely loppuu tai hidastuu. Kun laput saadaan ryhmiteltyä, päätetään ryhmille otsikot. Ideana on, että otsikko tiivistää jokaisen ryhmän teeman tai idean. Otsikko kirjataan post-it lapulle ja kiinnitetään ryhmän yläpuolelle. Seuraavaksi ryhmiä voidaan jaotella vielä pienemmiksi ja kehittää ryhmille alaotsikot (Siang 2020).

Valkotaululle syntyi ensin kahdeksan eriväristä ryhmää. Tämä oli niin sanottu alkuasetelma, josta rupesin etsimään vastaavuuksia ja yhteneväisyyksiä.



KUVA 1. Ryhmittelykaavion alkuasetelma (Valokuva: Milla Mäki)

Pian ryhmät alkoivat muotoutua uusiksi ryhmiksi. Ensimmäiseksi laput jakautuivat kolmeen suureen ryhmään ”positiiviset”, ”teen mitä täytyy, yritän” ja ”turhautuneet”.



KUVA 2. Ryhmittelyn uudellenmuodostuminen (Valokuva: Milla Mäki)

Ryhmät olivat kuitenkin vielä mielestäni liian laajoja ja pirstaleisia kokonaisuuksia, joten lähdin työstämään niitä edelleen pienempiin ryhmiin. Neljäs ryhmä erottuikin melko nopeasti kolmen suuremman joukosta. Tämän nimesin alkuvaiheessa ”Työhön tai koulutukseen – no excuses”-joukoksi.



KUVA 3. Ryhmittelyn kolmas vaihe (Valokuva: Milla Mäki)

Jonkin ajan kuluttua, kun olin katsonut lappuja pitkään aloin jälleen huomata samantyyppisiä asioita olemassa olevista ryhmistä. Näin ollen laput muotoutuivat jälleen uudelleen ja sain aikaiseksi uuden ryhmän ”oman itsen hoitajat”. Samaan aikaan otsikko ”positiiviset” poistui ja laput löysivät paikkansa muiden ryhmien joukosta.



KUVA 4. Neljäs, lopullinen asetelma (Valokuva: Milla Mäki)

Teemoittelun jälkeen syntyi lopulta neljä erilaista asiakasprofiilien luomiseksi käytettävää teemaryhmää. Ryhmittelykaaviota tehdessä kului aikaa yhteensä noin 10 tuntia, sillä yksin tehdessä on tarkoituksenmukaista pitää välillä taukoja ja suunnata ajatuksensa johonkin aivan muuhun. Taukojen jälkeen ryhmittely oli helpompaa ja lappuja pystyi katsomaan uusin silmin, jolloin syntyi myös uusia ajatuksia ryhmittelyn suhteen.

Tämän työvaiheen jälkeen järjestin vielä yhden asiakasprofiilityöpajan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille ja seuraavaksi Sykkeen valmentajille. Asiakkaita osallistui 8, valmentajia 4. Toimin itse kummassakin työpajassa fasilitaattorina. Asiakkaiden työpaja kesti 2 tuntia tauon kera, valmentajien työpaja kesti yhtäjaksoisesti 1h 30 minuuttia. Tarkoituksena oli miettiä yhteisesti, miten nykyistä valmennusprosessia tulisi muuttaa, jotta työllisyyspoliittiset siirtymät onnistuisivat paremmin. Näin ollen opinnäytetyön tutkimuksen tuloksena on eri asiakasprofiileille mallinnetut työskentelyratkaisut.

6.5.2 Avoimet vastaukset

Empatiakarttojen lisäksi asiakkaat vastasivat kolmeen kysymykseen, joihin sai vastata vapaasti. Näiden kolmen kysymyksen lisäksi kysyin taustatietoutta var-
ten asiakkaiden iät sekä koulutustaustat ja työuran pituudet.

Kysymykset olivat:

1. Mitä haasteita koet sinulla olevan työllistymisen tai kouluttautumisen suh-
teen?
2. Mikä kuntouttavassa työtoiminnassa on sellaista, joka auttaa sinua pää-
semään työhön tai koulutukseen?
3. Mitä asioita/toimenpiteitä valmentajien pitäisi mielestäsi tehdä, jotta onnis-
tuisit pääsemään työhön tai koulutukseen?

Avoimet vastaukset analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Litte-
roinnin jälkeen aineisto järjesteltiin teemoittain. Joskus aineistosta nousee esiin
kokonaan uusia teemoja kysymyksistä poiketen. Ihmisten käsittelemät aiheet ei-
vät välttämättä noudata tutkijan tekemää järjestystä ja jäsenystä. Litteroitua
tekstiä tuleekin tarkastella ennakkoluulottomasti (Saaranen-Kauppinen & Puus-
niekka 2006.) Teemojen muodostamisessa voidaan käyttää apuna kvantifiointia
ja/tai koodausta. Opinnäytetyössäni päädyin käyttämään värikoodausta, jonka
avulla on helppo erottaa aineistosta esiin tulevat erilaiset teemat. Tällöin taulu-
kointien avulla havainnoidaan sitä, mitkä seikat aineistossa ovat keskeisiä (Saa-
ranen ym 2006.) Seuraavaksi oma esimerkkitaulukkonni aineistolähtöisen sisäl-
lönanalyysin mukaisesti:

TAULUKKO 1. Mitä asioita/toimenpiteitä valmentajien pitäisi mielestäsi tehdä, jotta onnistuisit pääsemään työhön tai koulutukseen?

ALKUPERÄISILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
Enemmän henkilökohtaista ohjausta	henkilökohtaisen ohjauksen lisääminen	asiakkaan ohjaaminen intensiivisemmin ja henkilökohtaisemmin	asiakkaan huomioiminen yksilöllisesti	millä toimenpiteillä valmentaja voi edesauttaa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan työllistymistä tai kouluun pääsemistä
Rohkaiseminen ja kannustaminen	rohkaiseminen ja kannustaminen			
Henkilökohtaista opastusta	henkilökohtainen ohjaus			
Ei kauheasti mitään koska itse pitäisi keksiä ja hakea	oma-aloitteisuus	valmentaja työskentelee kuntouttavalla työtettä käyttäen	asiakkaan vastuuttaminen	
Uskon, että valmentautujalla on itsellään isoin vastuu onnistumisestaan	itsen vastuuttaminen			
En keksi mitä voisi parantaa	tyytyväinen			
Valmentajat tekevät tarpeeksi. Loput on mielestäni itsestä kiinni.	oma vastuu			
Ei tule paapoa liikaa koska se voi tuoda väärän kuvan todellisuudesta	jämäkkä työote			
En näe, että työllistyminen on mitenkään valmentajista kiinni	oma vastuu			
Suurin vastuu edetä työhön on valmentautujalla	oma vastuu etenemisestä			
He eivät voi henkisille ongelmilleni mitään	oma vastuu haasteiden kanssa työskentelystä	ajankohtaisista työelämään liittyvistä asioista	tiedottaminen ajankohtaisista asioista	
Palavereissa aina muistuttaa ja kertoo mikä on ajankohtaista	ajankohtaisista asioista kertominen			
Ehkä it-puolella pitäis olla ajan tasalla siitä, mitä taitoja sillä hetkellä tarvitaan työpaikoilla	ajankohtaisista työelämävaatimuksista kertominen	kertominen		
Tietoa ja taitoa kertoa mahdollisuuksista ja oikeuksista	työ- ja koulutustarjonnasta & oikeuksista kertominen	erilaisista työ- ja opiskelumahdollisuuksista	työvalmennus pakolliseksi kuntouttavaan työtoimintaan	
Infon tarjoaminen, auttaminen opiskelu- tai työpaikan saannissa	tiedottaminen, auttaminen opiskelu-/työpaikan saamisessa	kertominen sekä työelämävaatimuksista kertominen		
Vois auttaa keksimään mikä se oikea ammatti on	erilaisten ammattien esittely			
Auttaa sillain, että mihin pääsee ja mitä pitää tehdä töissä että pärjää	työelämävaatimuksista kertominen			
Antaa ehdotuksia erilaisista jatkomahdollisuuksista	erilaisista mahdollisuuksista kertominen			
Kannustaa ja suositella työnantajille	kannustaa ja puhua puolesta	työpaikkojen kontaktointi ja apu hakemisprosessissa		
Tiedustelevaan työllistymismahdollisuuksia yrityksiltä	työelämäkontaktit			
Työnhakuun liittyvien seikkojen tulis olla osa kuntouttavaa	työhakuun liittyvien asioiden opastus			
No ehkä olla apuna työnhaussa koneella niin kuin on ollutkin	työhakemuksen teossa apuna oleminen			

7 ASIAKASYMMÄRRYKSEN AVULLA KOHTI TARKOITUKSENMUKAISEMPIA VALMENNUSISÄLTÖJÄ

Tutkimuksen tuloksena saatiin aikaan empatiakarttojen pohjalta neljä erilaista asiakasprofiilia sekä heille jokaiselle räätälöidyt valmennussisällöt valmentajien ja asiakkaiden yhteistyön tuloksena. Koko tutkimuksen ajan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat olleet pääosassa ja voineet olla mukana prosessissa alusta loppuun saakka. Seuraavaksi esittelen jokaisen opinnäytetyön tutkimuksessa löydetyn asiakasprofiilin tarkemmin sekä myös heille kohdennettujen valmennusmallien sisällöt niin valmentajien kuin asiakkaiden itsensä näkökulmasta katsottuna.

Kirjoitin jokaiselle muodostuneelle asiakasprofiilille myös tarinan, joiden avulla halusin selkiyttää jokaista käyttäjäpersoonaa ihmisinä, joilla kullakin on olemassa omanlaisensa menneisyys, omanlainen luonne, haasteet ja vahvuudet. Tarinalistaminen tarkoittaa palveluiden innovointia, kehittämistä ja suunnittelua tarinalähtöisesti. Sen avulla voidaan suunnitella täysin uusia palvelukonsepteja tai kehittää jo olemassa olevia palveluita elämyksellisemmiksi. (Kalliomäki 2014.) Tarinan avulla palveluihin luodaan rakennetta ja tehdään toimenpiteiden syy-seuraus-suhteet näkyviksi. Kalliomäen mukaan tarina antaa yritykselle persoonallisen leiman, varsinkin kun tarina on myös tekoja eli osa asiakkaan palvelukokemuksesta. Kokemus jää asiakkaiden mieleen ja palvelua on helpompi suositella myös muille (Kalliomäki 2014).

Annoin jokaiselle asiakasprofiilille oman nimen, jotka liittyivät puun rakenteeseen. Nimesin tavoitteellisen etenijän Lauri Lehdeksi. Ajatukseni on, että lehdet ovat puun osista ne, jotka tuottavat puun tarvitsemää energiaa. Lehdet puhkeavat aina keväällä, aivan kuten asiakasprofiilin Lauri Lehti hakee keväisin yhteishaussa kouluun yhä uudelleen ja uudelleen. Lehdet putoavat pois syksyisin ja puhkeavat jälleen sinnikkäästi keväällä vuodesta toiseen.

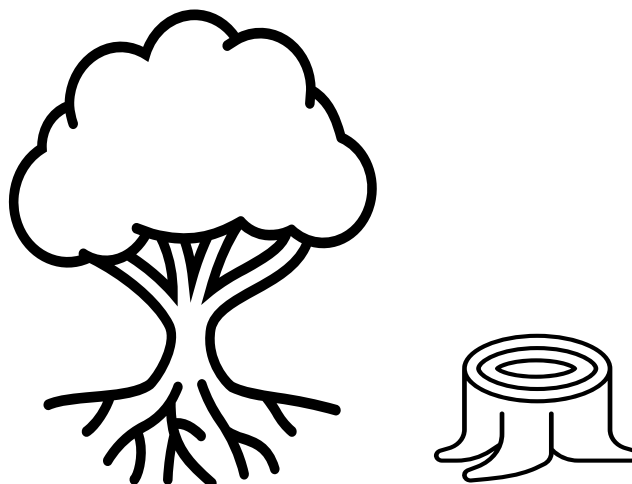
Elämönhallinnan harjoittelija- profiilin nimesin Raija Rungoksi. Puun osista runko kasvaa pituutta ylös valoon päin, aivan kuten Raijan täytyy saada oma elämönhallintansa kuntoon päästäkseen itse kohti toivomaansa parempaa elämää. Puun

runko on kestävä ja niin on Raijakin, vaikka onkin kokenut monet myrskyt elämänsä aikana. Ravinteet nousevat maasta rungon sisällä ylöspäin kohti puun latvaa ja eteenpäin elämässä on myös Raija Rungon suunta.

Kalevi Kanto on saanut nimensä profiilin periksi antanut paikallaanoliija- perusteella. Hän on ja pysyy paikoillaan kuin kanto, josta puunrunko on sahattu irti. Kanto tuo mieleen myös esteen, josta on hankala päästä eroon, mutta sekin on mahdollista pitkäjänteisellä ja vaativalla työllä. Myös pitkän linjan metallityöntekijä Kalevi Kanto on kuin metsän vanha tervaskanto, joka on tyytyväinen nykyiseen tilanteeseensa ja joka pärjää omillaan eikä edes halua kenenkään apua.

Epävarma mietiskelijä- asiakasprofiili sai henkilöhaamokseen Jaana Juuri- nimisen, koko maailman tilannetta murehtivan naishenkilön. Jaanalla on todella paljon erilaisia elämänhallinnan ongelmia ja laajalle alueelle levinneet juuret kuvaavat näitä moninaisia haasteita. Puu ottaa juurillaan vettä, johon on liuennut ravinteita. Näitä ravinteita puu tarvitsee uusien osien valmistamiseen eli kuten Jaanakin, hänen täytyy selvittää monialaisia haasteitaan yksi asia ja yksi elämänhallinnan osa-alue kerrallaan, jotta hän voisi paremmin ja voisi kasvattaa terveistä juurista vahvan puun.

Kenellekään työpajan osallistujalle ei näytetty minun antamiani ”työnimiä” asiakasprofiileille, jotta johdattelisi heidän ajatuksiaan mihinkään suuntaan. Pajoihin osallistuneille kerrottiin, että nämä neljä profiilia on syntynyt 42 Sykkeen kaikilta pajojen osallistuneiden asiakkaiden tekemien empatiakarttojen perusteella. Näin ollen olisi mahdotonta tunnistaa ketään yksittäistä henkilöä tulosten perusteella.



KUVIO 9: Puun osat

7.1 Asiakasprofiili: tavoitteellinen etenijä

Ensimmäisenä tarkastelen asiakasprofiilia, jonka nimesin tavoitteelliseksi etenijäksi. Tavoitteellinen etenijä on erittäin motivoitunut kuntouttavan työtoiminnan asiakas, joka jo toimintaan mukaan tullessaan pitää kuntouttavan työtoiminnan jaksoa vain väliaikaisena elämänvaiheena. Tällainen asiakas haluaa ottaa kuntouttavasta työtoiminnasta ”kaiken irti”, hän haluaa oppia uusia taitoja tai vahvistaa olemassa olevia taitojaan, jotta olisi valmiimpi etenemään koulutukseen tai työelämään. Tavoitteellinen etenijä on tunnollinen työskentelynsä suhteen ja ottaa kuntouttavan työtoiminnan vakavasti. Hänellä on korkea työskentelymotivaatio ja hän suhtautuu kuntouttavaan työtoimintaan yhtä motivoituneesti kuin mihin tahansa muuhunkin työntekoon.

Sama positiivinen asenne kuin mitä tahansa työpaikkaa kohtaan...

...pitkästä aikaa tuntui, että oli jotain mitä halusin oppia ja mikä auttaisi eteenpäin..

Ensimmäinen kerta kun kuntouttavassa koin oppineeni jotain uutta ja mahdollisesti hyödyllistä työelämän kannalta.

Tavoitteellisella etenijällä voi olla haasteita oman osaamisen esiintuomisen kanssa ja hän on saattanut menestyä huonosti työhaastatteluissa juuri tämän vuoksi. Tavoitteellinen etenijä haluaa palautetta tekemästään työstä ja hän haluaa kokea onnistumisen iloa laadukkaasti loppuunsaatetuista projekteistaan.

Saa onnistumisen tunteita, rohkaistuu. Itseluottamus paranee kun saa positiivista palautetta.

Tavoitteellinen etenijä ei näe tulevaisuudessaan muita vaihtoehtoja kuin työn tai koulutuksen ja hänen päämäärätietoisuuttaan kuvastaa myös se, että jos hän ei ensiyrittämällä pääse haluamaansa paikkaan hän jatkaa kuntouttavaa työtoimintaa, jossa haluaa opetella niitä taitoja lisää, joita hän tarvitsee toteuttaakseen oman unelmansa työ- tai koulutuspaikasta. Hän ei anna periksi missään vaiheessa vaan yrittää uudestaan ja uudestaan päästä kohti unelmaansa.

..olemassaolevien taitojen monipuolistaminen ja kehittäminen niin, että pääsis sitä kautta takaisin työelämään tai mahdollisesti siten lähteä opiskelemaan..

..kunhan sinne koulun penkille pääsis ja sitä kautta työelämään..

Pakottaisin kuntouttavassa olevia CV:n päivittelyyn kesken toiminnan. Pajoille enemmän työelämään pääsemistä edesauttavaa toimintaa, vähemmän kulttuuria ja rentoutumista.

..saisin tehdä sitä työtä mitä haluan ja päästä töihin tai kouluun mihin haluan..

..toivon, että tämä auttaa opiskelupaikan saamisessa. Jos ei, niin toivon pajatoiminnan opettavan jotain uutta.



KUVIO 10. Asiakasprofiili: tavoitteellinen etenijä

7.1.1 Valmennuksen sisältö

Asiakkaat huomioivat, että päämäärätietoinen etenijä on positiivinen ja eteenpäin pyrkivä asiakas. He pohtivat alussa, voiko hänelle edes tarjota mitään kuntouttavassa työtoiminnassa, sillä hän vaikuttaa ”täydelliseltä asiakkaalta”. Kuitenkin he ryhtyivät pohtimaan sitä, olisiko hänen ongelmakohtansa jossain piilossa ja halu-

sivat ohjata häntä ammatinvalintapsykologille. Asiakakat pohtivat myös, että haakeko hän kuitenkin oikealle alalle, kun ei useista yrityksistä huolimatta pääse sinne. Asiakkaiden mielestä tällaista asiakasta tulee ohjata tekemään itsearviointia, auttaa häntä vahvistamaan taitojaan ja auttaa häntä mielenkiintoisen, kiinnostavan koulutuksen etsimisessä. Hänelle tulee antaa niin positiivista kuin kehittäväkin palautetta rakentavasti, sillä asiakkaat pohtivat olisiko tällaisella asiakkaalla ongelmia palautteen vastaanottamisen suhteen.

Valmentajat näkivät tällaisen asiakkaan tarvitsevan apua tavoitteidensa saavuttamisessa. Hänelle ei kuitenkaan tule tyrkyttää apua vaan hänet tulisi saada itse oivaltamaan avuntarpeen kohteensa, jonka jälkeen hän osaisi itse pyytää apua siihen, mihin kokee sitä tarvitsevänsä. Valmentajat pohtivat, että kyseinen asiakas saattaisi tarvita apua sosiaalisten suhteidensa vahvistamisen suhteen samoin kuin työelämätaitojensa suhteen, sillä nämä saattavat olla tällaiselle jo teknisesti hyvin osaavalle, taitavalle asiakkaalle kompastuskiviä polulla kohti työtä tai koulutusta. Tällaista asiakasta tulee auttaa työhönvalmennuksen keinoin, joita voivat olla auttaminen CV:n tekemisessä ja avustaminen koulutus- tai työhakemuksen tekemisessä. Valmentajien mielestä tällaiselle asiakkaalle tulee tuoda myös realismia työnhakuun; jos hän on jo pitkään hakenut tietylle alalle spesifiin työnkuvaan ja se ei ole onnistunut hänen osaamisestaan huolimatta, olisiko asiakasta syytä kannustaa etsimään ja hyväksymään työpaikka oman unelmapaikkansa ”vierestä”? Tämä auttaisi asiakasta pääsemään haluamalleen alalle ja osaamistaan esiintuomalla hän mitä luultavimmin pääsisi etenemään työurallaan kohti omaa tavoitettaan.

TAULUKKO 2. Valmennuksen sisältö asiakasprofiilille Lauri Lehti

ASIAKKAIDEN AJATUKSIA TOIMENPITEISTÄ	VALMENTAJIEN AJATUKSIA TOIMENPITEISTÄ
- taitojen vahvistaminen	- työelämätaitojen vahvistaminen
- etsiä hänelle mielenkiintoinen, kiinnostava koulutus	- autetaan saavuttamaan tavoitteet
- ohjaaminen itsensä arviointiin (+/-)	- sosiaalisten taitojen vahvistaminen
- ”haastaminen”	- ei tyrkytetä apua
- hänelle tulee antaa positiivista ja negatiivista palautetta rakentavasti	- työhönvalmennus (CV kuntoon, apu kouluun/työhön hakemisessa)
- hakeeko hän oikealle alalle, kun ei pääse osaamisesta huolimatta työhön/kouluun? (ammatinvalintapsykologille)	- realismia työnhakuun/työllistymiseen; rohkaistaan näkemään vaihtoehtoja laajemmin esim. haluamansa alan ”vierestä”

Työpajoista saatujen tulosten mukaan asiakkaat ja valmentajat näkivät tällaisen asiakkaan kohdalla hyvin samanlaisia valmennuksen elementtejä näkökulmasta riippumatta. Sekä asiakkaat, että valmentajat näkivät tarpeelliseksi (työelämä)taitojen vahvistamisen ja kummatkin huomioivat, että tällainen asiakas tarvitsee apua työnhakuun tai koulutukseen hakemisessa. Asiakkaat hakisivat apua ulkopuoliselta taholta, kun valmentajat luottavat työhönvalmennuksen keinoihin ja omiin ammatillisiin taitoihinsa. Sekä asiakkaat, että valmentajat näkivät tärkeänä sen, että tällaista asiakasta täytyisi tukea psyykkisessä mielessä. Valmentajat sanoittivat asian sosiaalisten taitojen vahvistamiseksi, asiakkaat taas ”itsensä arvioimiseksi” ja ”palautteen vastaanottamiseksi”.

7.1.2 Tarina – Lauri Lehti

Lauri on käynyt aiemmin kouluja ja ollut jo työelämässäänkin määräaikaisissa työsuhteissa. Hän on kolmekymppinen, nuori mies vielä. Nyt hän haluaisi päästä takaisin kouluun opiskelemaan olemassa olevaa tutkintoaan hieman eteenpäin ja korkeammalle asteelle. Toisaalta myös oman alan työpaikka kiinnostaisi. Mitään muita vaihtoehtoja Laurilla ei ole, eikä hän edes halua ajatella muuta. Työtömyyden kestäessä jo pidempään Lauri on tullut kuntouttavaan työtoimintaan. Hän on todella motivoitunut opettelemaan uusia asioita ja päivittämään tietojansa ajan tasalle, jotta hän saisi hyödynnettyä mahdollisimman hyvin sen ajan, kun hän ei ole töissä tai koulussa. Lauri tietää, että hän osaa jo paljon asioita, mutta hänen tulisi vain rohkeammin tuoda itseään esille työhaastatteluissa ja pääsykokeissa. Lauri on hakenut kouluun yhteishaun kautta jo kaksi kertaa ja jäänyt aina varasijalle. Hän on kuitenkin päättänyt päästä opiskelemaan omaa alaansa ja aikoo yrittää yhä uudestaan ja uudestaan kunnes pääsee opiskelemaan. Työpaikkaakin hän miettii, mutta juuri oikeanlaista ei ole löytynyt tai jos onkin, niin vaatimattomasti hoidetun työhaastattelun vuoksi hän ei ole saanut kyseistä paikkaa.

Lauri on tykännyt käydä kuntouttavassa työtoiminnasta. Hän on kerryttänyt omia taitojaan onnistuneesta ja saanut hyvää palautetta loppuun viedyistä projekteistaan. Hän on ollut todella tyytyväinen siihen, että apu on ollut aina saatavilla, jos hän on sitä tarvinnut. Hän on säilyttänyt positiivisen ajattelutapansa koko toimintajakson ajan ja positiivisuutta edesauttaa myös oman perheen antama tuki, joka motivoi häntä yrittämään päästä kohti omaa unelmaansa.

7.2 Asiakasprofiili: Elämänhallinnan harjoittelija

Elämänhallinnan harjoittelijat ovat asiakkaita, jotka ovat tulleet kuntouttavaan työtoimintaan motivoituneina pääasiallisesti siitä, että he uskovat toiminnan auttavan heitä usealla eri elämän osa-alueella. He toivovat, että kuntouttavan työtoiminnan aikana heidän osallisuuden tunteensa kasvaa, taloudellinen tilanne paranee, onnellisuutta tuottavat asiat lisääntyvät, päivärytmi normalisoituu, he oppivat uusia työllistymistä edesauttavia asioita ja he saavat jonkinlaisen suunnan tulevaisuudelleen.

..mielekästä tekemistä, kivat työkaverit, tuntee olevansa hyödyksi, pääsee pois kodista..

...saada päivärytmiä kuntoon ja päästä työelämään..

...hyvä yhteishenki on tärkeää. Tärkeää, että jokaiselle on räätälöity oma polku ja voi keskittyä omaan tavoitteeseen.

Osallisuuden tunteen kasvuun asiakkaat ovat nimenneet yhteisöön kuulumisen ja siihen sitoutumisen tärkeyden, uusien ystävien saamisen, vertaistuen, tasa-arvoisuuden tunteen, kun ei ole enää "vain työtön" sekä työtehtävistä palautteen saamisen kautta tulleet onnistumisen tunteet. Elämönhallinnan harjoittelijoilla on usein takanaan pitkä työttömyys ja heidän omanarvontuntonsa on hyvin alhainen. He ovat olleet pitkään ilman sosiaalisia kontakteja, joita kuitenkin ovat kaivanneet. He saavat iloa "työyhteisöön" kuulumisesta vaikkakin se olisi vain heidän oma työpajansa.

Olen huono uusien tuttavuuksien kanssa, joten on ollut tärkeää, että valmentajat ovat olleet mukavia ja auttavaisia. Olen uskaltanut puhua heille asioista ja pyytää apua.

Näkee muita ihmisiä. Työttömyys vähentänyt sosiaalisia kontakteja, oli omalle kuntoutumiselle tärkeää nähdä muita ihmisiä.

Hyvä työyhteisö. Tullaan toimeen.

Rento ilmapiiri. Mukavat ihmiset. Kiva kuulua porukkaan ja tavata uusia ihmisiä.

Pitkän työttömyysjakson myötä monella elämönhallinnan harjoittelijalla on kertynyt velkaa, ja motivaatio työpaikan etsimiseen on ollut vähäistä. Kuntouttavan työtoiminnan myötä he ovat kuitenkin tulleet tietoisiksi velkaneuvonnan palveluista ja moni heistä alkaa toivoa velkasaneerukseen pääsemistä ja näin ollen he näkevät tulevaisuudessa pienen mahdollisuuden työllistyä, kun ulosotto ei vie kukaan koko palkkaa kuten he ovat luulleet aiemmin. Nämä asiakkaat ovat myös

tyytyväisiä 9 euron lisätuloon, jonka he saavat työtoimintapäiviltä. Lisäksi bussilippu sekä lounas on koettu arvostettuina etuuksina, joiden avulla pystyy säästämään paljon rahaa joka päivä.

.. ei huolta rahanlähteestä kun on täällä..

... enemmän rahaa ja bussikortti..

Elämönhallinnan harjoittelijat kokevat valmentajan tuen heille tärkeäksi uusien taitojen oppimisen edesauttajina sekä kannustajina. He ovat kiitollisia siitä, että heitä on kannustettu, ei pakotettu. He kokevat, että kuntouttavan työtoiminnan myötä tullut säännöllinen päivärytmi on edesauttanut heidän parempaa elämäntilannettaan, terveyttään sekä kohottanut heidän itsearvostustaan onnistumisen kokemuksiensa sekä tarpeellisuuden tunteen kautta.

Kuntouttava on hyvä potku perseelle aloittaa terveelliset elämäntavat.

Halu saada itsensä terveeksi..terveellinen ruokavalio ja liikunta..

Auttava käsi vetämässä ylöspäin, kannustus pysyä omissa tavoitteissa, oman itsen rakastamaan oppiminen, itsearvostus..

He ovat saaneet motivaatiota suunnitella tulevaisuuttaan ja ovat valmiita kartoittamaan omaa tilannettaan niin terveydentilansa kuin koulutus- ja työllistymismahdollisuuksiensa suhteen. He ovat myös saaneet apua ohjautuakseen erilaisten palveluiden piiriin, joista he voivat saada apua omiin elämönhallinnan haasteisiinsa.

Tärkeää, että asiat edistyvät ja menevät oikeaan suuntaan.

Sykkeellä on helppo harjoitella työelämätaitoja ilman, että pelkää kuormittuvansa liikaa. Täällä ymmärretään ja annetaan tilaa.

Uusien asioiden kokeilu, saa perspektiiviä siitä mikä kiinnostaa

Uudet taidot tuottavat minulle iloa..



KUVIO 11. Asiakasprofiili: elämänhallinnan harjoittelija

7.2.1 Valmennuksen sisältö

Asiakkaat halusivat panostaa tämän tyyppisen asiakkaan kanssa hänen itseluottamuksensa vahvistamiseen. He näkivät tämän suurimpana haasteena tällaisen asiakkaan kohdalla. Heidän mielestään tällainen asiakas tarvitsee ammattiapua löytääkseen oman ammattialansa ja samoin saadakseen keskusteluapua, jonka avulla hän voisi vahvistaa itseluottamustaan ja saada varmuutta tulevaisuuteensa. Yhteisön tuki nähtiin tärkeäksi tällaiselle asiakkaalle ja samoin valmentajien suorittama seuranta, tapahtuuko tällaisen asiakkaan kohdalla etenemistä,

kun aikaa kuluu. Tällainen asiakas nähtiin hyvin haasteelliseksi työelämään siirtymisen suhteen moniongelmaisuuksensa vuoksi ja hänelle toivotettiinkin ”Lycka till!” valmennussisältöä ajatellen, joka ei olisi valmentajillekaan helppo kokonaisuus.

Valmentajat näkivät asiakkaan haastavana moniongelmaisuuksensa vuoksi. Hänellä koettiin olevan niin paljon ja niin suuria haasteita, että olisi vaikea saada paneuduttua auttamaan häntä niiden kaikkien osalta. Valmentajat kuitenkin toteivat, että edes pieni apu, edes yhden haasteen pienentäminen tai jopa poistaminen voisi viedä tällaista asiakasta eteenpäin. Tärkeänä nähtiin myös tiedonkeruu asiakkaasta. Valmentajat pohtivat sitä, miten tärkeää olisi tietää miten tällä asiakkaalla on sujunut kuntouttava työtoiminta edellisissä paikoissa ja mitä havaintoja hänestä on tehty aiemmin. Joka kerta, kun asiakas vaihtaa kuntouttavan työtoiminnan toimijaa, hänen kanssaan aloitetaan työskentely alusta ilman esitietoja. Tiedonkeruu myös asiakasta itseään varten koettiin tärkeäksi, jotta hän saisi kaiken sen avun, mitä tarvitsee. Tällaisen asiakkaan kohdalla nähtiin tärkeäksi varmistaa hoitokontaktien olemassaolo ja toimivuus sekä vahvistaa asiakkaan terveyttä. Asiakasta tulisi myös motivoida ja löytää hänen kanssaan hänen vahvuutensa ja hyvät puolensa. Myös päivittäisten rutiinien luominen nähtiin tärkeänä, jotta asiakkaan elämänhallintakyky parantuisi.

Valmentajat näkivät tärkeäksi, että asiakkaan vaihtaessa palveluntarjoajaa ja kuntouttavan työtoiminnan paikkaa olisi tärkeää olla asiakkaan tukena loppuun asti ja varmistaa se, että hän saa tarvitsemansa tuen myös uudessa paikassa. Tällaisen asiakkaan kohdalla on tärkeää, ettei hän jää niin sanotusti tyhjän päälle. Hänellä tulee joka tilanteessa olla saatavissa tuki, jos hän niin haluaa, ettei mahdolliset edistysaskeleet hänen kanssaan työskennellessä ole menneet hukkaan.

TAULUKKO 3. Valmennuksen sisältö asiakasprofiilille Raija Runko

ASIAKKAIDEN AJATUKSIA TOIMENPITEISTÄ	VALMENTAJIEN AJATUKSIA TOIMENPITEISTÄ
- tukea häntä kuulumaan yhteisöön	- ei ehditä tarttua kaikkeen mihin pitäisi, mutta edes pieni hyöty?
- tutustuminen eri ammattialoihin	- tiedonkeruu asiakkaasta/asiakkaalle, sysäys eteenpäin
- ohjaus ammatinvalintapsykologille	- terveys kuntoon
- itseluottamuksen vahvistaminen	- motivaatio kuntoon, asiakkaan hyvien puolien korostaminen
- ohjataan keskusteluavun piiriin	- hoitokontaktien varmistaminen
- löytää hänelle joku kiinnostava harrastus, jonka myötä ohjata hänet kyseiselle tai vastaavalle alalle	- rutiinien luominen
- uusi arviointi tietyn ajanjakson jälkeen; arvioidaan, onko muutosta tapahtunut	- jatkopolku ”saattaen vaihtaan”, jolla pyritään varmistamaan tuki myös jatkossa, vaikka palveluntuottaja vaihtuisi

Tällaisen asiakkaan kohdalla sekä asiakkaat, että valmentajat kiinnittivät huomiota määrällisesti moniin haasteisiin. Valmentajien kohdalla oli havaittavissa haasteiden selvittämisen aloittamisen vaikeus – mikä haasteista olisi tärkein ja minkä suhteen asiakasta tulisi auttaa aivan ensimmäisenä. Asiakkaat taas luottivat oman yhteisöllisyytensä voimaan ja toivat esiin, että tällaista asiakasta tulee auttaa kuulumaan yhteisöön. Asiakkaat näkivät tärkeänä myös sen, että hänen tulisi saada tutustua eri ammattialoihin, jos hän mahdollisesti kiinnostuisi jostain. Sekä valmentajat, että asiakkaat halusivat ohjata tämän tyyppistä asiakasta avun piiriin. Asiakkaat näkivät tarpeelliseksi keskusteluavun, valmentajat taas useampien hoitokontaktien tarpeen. Kummatkin näkivät tällaisen asiakkaan kohdalla seurannan tärkeyden asiakkaan edistymistä havainnoiden, valmentajat ohjaisivat kuitenkin tällaisen asiakkaan toisenlaiseen, tarkoituksenmukaisempaan palveluun. Valmentajat näkivät tuen säilymisen ”vaihtotilanteessa” hyvin tärkeänä, ettei tehty työ ja edistyminen asiakkaan asioiden kanssa menisi hukkaan.

7.2.2 Tarina – Raija Runko

Raija on melkein 50-vuotias, pitkään työttömänä ollut nainen. Hän on ollut kuntouttavan työtoiminnan asiakas jo pidempään ja kiertänyt useamman toimijan palveluissa. Hän suhtautuu positiivisesti kuntouttavaan työtoimintaan tai työhön, kuten hän itse puhuu ystävilleen. Hänen mielestään on mukavaa saada lähteä bussilla töihin kuten hänen pitkäaikaiset ystävänsäkin tekevät. He käyvät töissä Prismassa naistenvaateosastolla ja taloustavaraosastolla, jossa Raijakin aiemmin työskenteli. Raija jäi 10 vuotta sitten pitkälle sairauslomalle loukatessaan selkäänsä vakavasti liukastuttuaan lomareissulla Ruotsin laivalla. Raija oli matkalla silloisen miesystävänsä kanssa ja yön pikkutunteina laivan kannella hän liukastui sillä seurauksella, että hänen selkäänsä tullut vamma vaati leikkaushoitoa. Kuntoutumisen prosessi kesti kauan ja Raija ei enää koskaan kuntoutunut sellaiseksi, kuin hän oli ennen onnettomuutta. Oli sentään onni, että hän pystyi kuitenkin taas kävelemään!

Pitkän sairausloman aikana Raija menetti hänelle tärkeän työyhteisön ja hän masentui. Tulot olivat hyvin pienet, lääkkeisiin meni paljon rahaa, vuokra piti maksaa eikä Raija ei olisi halunnut luopua saavutetusta elintasostaan. Niinpä vuosien saatossa kävi siten, että Raija velkaantui pahasti ja kirjeenvaihto Ulosottoviraston kanssa tuli liiankin tutuksi. Raija alkoi turruttaa pahaa mieltään lääkkeillä ja halvalla punaviinillä. Meni päiväkausia, ettei Raija avannut edes verhojaan. Raija lähti ulos vain silloin kun oli avustusruokapakettien jakopäivä. Sinne hänen oli pakko mennä, sillä rahaa ei ollut ja jotain piti syödä. Ruokajakelujonossa hän jutteli jonkun naisen kanssa, joka kertoi kuinka yksinäisyys alkaa käydä hänelle sietämättömäksi ja kuinka kiva on tavata ihmisiä edes ruokajonossa. Nainen osoitteli ”tuokin juoppo on taas täällä”, kun joku käveli resuissa vaatteissa haisevana heidän ohitse. Raija ajatteli, että ”niin, näinköhän minullekin on käymässä? Olenko minäkin kohta haiseva, arvoton ressurkka?”

Raijan päästyä kotiin hän oli jälleen saanut postista kirjeitä. Yksi niistä oli TE-toimistosta. Kirjeessä todettiin, että Raijan tulisi lähteä selvittämään työkykyään ja hänelle ehdotettiin kuntouttavaa työtoimintaa. Sillä tiellä Raija on edelleen. Ensimmäisessä paikassa hän oli huonossa kunnossa ja hyvin epävarma siitä, jaksaisiko hän ylipäänsä lähteä aamuisin minnekään, sillä hänelle oli tullut tavaksi

katsoa televisiota aamun tunneille asti viiniä siemailen. Pikkuhiljaa hänen elämäntilanteensä parani ja hän alkoi kokea kuntouttavan työtoiminnan ihan mukavana toimintana. Nykyisessä paikassa ollessaan hän kokee saaneensa takaisin elämänilonsa, hän kertoo olevansa onnellisempi kuin aikoihin ja on helpottunut siitä, että hänen velka-asioitaan on alettu hoitaa yhdessä hänen kanssaan. Ne eivät aiheuta hänelle enää unettomia öitä. Pieni lisätulo sekä ilmainen lounas työtoimintapäivinä on auttanut Raijaa taloutensa hallinnassa ja ilmainen bussilippu on hänelle iso asia. Raija on ruvennut jälleen liikkumaan vanhojen työkavereidensa kanssa kahvilla ja uimahallissa ja hän kokee saaneensa jälleen mielekästä tekemistä päiviinsä. Hän on saanut myös apua oman terveydentilansa selvittelyyn ja yleisesti oman elämäntilanteensa kartoittamiseen. Hän on ruvennut näkemään mahdollisena sen, että myös hänellä on vielä edessään ihana tulevaisuus.

7.3 Asiakasprofiili: Periksiantanut paikallaanoliija

Periksiantaneiden paikallaanoliijoiden joukko vastaajissa oli vähälukuinen, mutta kuitenkin sen verran merkittävä ja haastava, että heille syntyi oma asiakasprofiilinsa. Tällaisia asiakkaita oli yli pajarajojen ja he ovat kuntouttavan työtoiminnan kannalta hyvin haasteellisia. Heidän vastauksissaan luki usein ”en tiedä” tai ”ei mitään”.

Periksiantaneet paikallaanoliijat kokevat joutuneensa tulemaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiksi pakon sanelemana. Heillä ei ole mitään motivaatiota työtoimintaa kohtaan, ja he tekevät vain ne asiat, jotka heille annetaan ja jotka ovat pakollisia.

Teen työni.

Teen sen tehtävän mitä käsketään. Sanon jos on tarve.

Teen mitä pitää.

Tulin tänne, koska oli pakko.

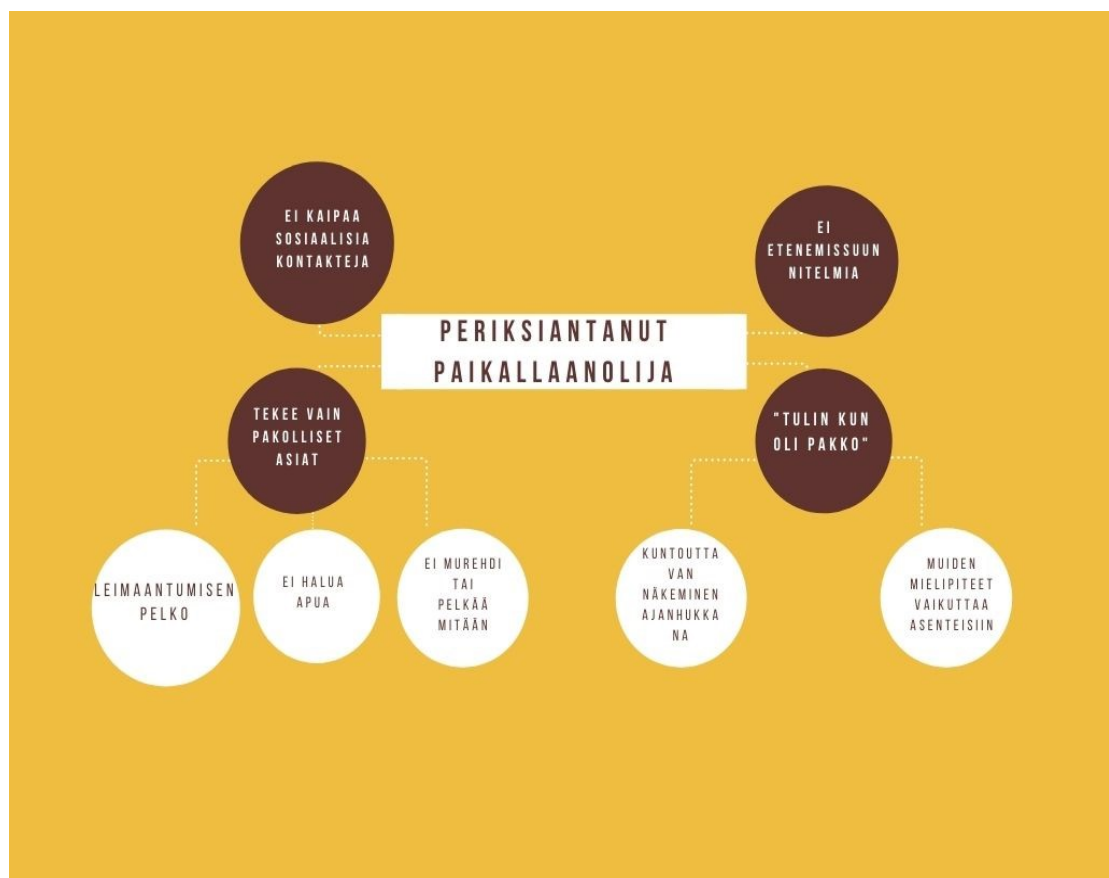
He eivät halua apua mihinkään asioihin, he eivät murehdi tulevaisuuttaan eivätkä toisaalta pelkääkään mitään. He eivät kaipaa elämäänsä sosiaalisia kontakteja ja kokevat kuntouttavan työtoiminnan leimaavan heidät vähempiarvoisiksi kuin ”normaalialia työtä” tekevät ihmiset. Heidän omaan asenteeseensa vaikuttaa negatiivisesti myös muiden kuntouttavassa työtoiminnassa käyvien asenteet. Suurimaksi osaksi kuntouttava työtoiminta nähtiin ajanhukkana.

Annan kuntouttavan edetä omalla painollaan enkä erityisesti murehdi sen takia.

Vastaan kun minulle puhutaan, muuten olen omissa oloissani enkä hae sosiaalisia kontakteja.

Pyrin ajattelemaan positiivisesti vaikka kuulenkin, että kuntouttava on vähäarvoisempaa kuin ”oikea työelämä”.

En pelkää mitään, en edes kuolemaa



KUVIO 12. Asiakasprofiili: periksiantanut paikallaanoliija

7.3.1 Valmennuksen sisältö

Asiakkaat näkivät tällaisen henkilön hyvin passiivisena ja vaikutuksille alttiina. He ottivat kovaan ääneen kantaa siihen, miksi tällainen asiakas on ylipäänsä ohjattu Sykkeen A1-palveluun asiakasohjauksen taholta. He olivat valmiita siirtämään tällaisen asiakkaan pois Sykkeen palveluista tarkoituksenmukaisemmalle, matalan kynnyksen pajalle. Asiakkaat halusivat velvoittaa myös tällaista asiakasta itseään pohtimaan omaa tilannettaan ja sitä, miksi hän suhtautuu kaikkeen kovin negatiivisesti. Asiakkaan kohdalla nähtiin positiivisena se, että hän on vaikutuksille altis. Vaikka asiakkaan suhtautumiseen vaikuttaa negatiivisesti muiden negatiivinen asenne niin mahdollista kuitenkin on myös se, että muiden asiakkaiden positiivinen ja innostunut asenne vaikuttaisi häneen positiivisessa mielessä. Nähtiin tärkeänä myös löytää hänelle edes joku mielenkiinnon kohde ja saada haastettua hänet kokeilemaan jotain sellaisia asioita, joita hän ei ole koskaan aiemmin kokeillut. Myös työskentely muiden ihmisten kanssa nähtiin tärkeänä ja hänet haettiin saada motivoitua työskentelemään muiden ihmisten kanssa.

Valmentajat näkivät asiakkaan kanssa työskentelyssä paljon enemmän mahdollisuuksia kuin asiakkaat. Tällaisen henkilön kanssa työskenneltäessä koettiin tärkeänä hyvän ilmapiirin turvaaminen pajalla, samoin se, että asiakkaalle tulisi antaa aikaa nähdä kuntouttavan työtoiminnan mukanaan tuomia hyötyjä hänen elämäänsä. Valmentajat totesivat kuitenkin, että alussa olevan pajalle asettautumisen jakson jälkeen on syytä ottaa asiakkaan kanssa käyttöön vahvemmat työskentelytavat ja pitää häntä tasavertaisessa asemassa muiden asiakkaiden kanssa. Hänen kanssaan tulisi lähteä miettimään tavoitteita kuntouttavan työtoiminnan jaksolle, ja työvälineenä valmentajat mainitsivat mahdollisesti valmentajan oman osaamisen mukaan motivoivan haastattelutekniikan käyttämisen.

TAULUKKO 4. Valmennuksen sisältö asiakasprofiilille Kalevi Kanto

ASIAKKAIDEN AJATUKSIA TOIMENPITEISTÄ	VALMENTAJIEN AJATUKSIA TOIMENPITEISTÄ
- onko asiakas väärässä paikassa?	- turvataan hyvä ilmapiiri pajalla
- vastuuta asiakasohjaustaholle: pitäisi selvittää asiakkaan tilanne paremmin ennen Sykkeelle tuloa	- annetaan aikaa, että asiakas näkisi kuntouttavan työtoiminnan hyötyjä
- voisiko asiakas vaihtaa tarkoituksenmukaisemmalle pajalle?	- alun totuttelujakson jälkeen asiakkaalle ”vähemmän pumpulia” eli ruvetaan työskentelemään normaalin valmennustavan mukaisesti
- asiakkaan pitäisi saada itse tajuaamaan tilanteensa	- käydään asiakkaan kanssa motivoivia haastatteluja
- yrittää löytää hänelle joku mielenkiinnon kohde	
-muiden käytös ja suhtautuminen voi muuttaa hänen käytöstään niin hyvässä kuin pahassakin	
- rohkaista kokeilemaan aivan uusia asioita, joita ei ole tehnyt aiemmin	
- rohkaisee työskentelemään muiden ihmisten kanssa (kuntoutujat)	

Huomattavaa tällaisen asiakkaan kohdalla oli se, että asiakkaat suhtautuivat tällaiseen asiakkaaseen hyvin kahtiajakoisesti. Osa työpajaan osallistuneista oli sitä mieltä, että tällainen henkilö ei kuulu Sykkeen palveluiden piiriin ollenkaan ja kyseenalaistivat asiakasohjaustahon toimintaa hänen tulostaan väärään palveluun. Osa asiakkaista kuitenkin oli sitä mieltä, että tällaisen asiakkaan kanssa pitäisi yrittää kaikesta huolimatta löytää jokin keino saada hänet kiinnostumaan jostain tai edes kokeilemaan jotain uutta. Valmentajat turvautuivat ajan antamiseen, mutta olivat valmiita ottamaan käyttöön myös tiukemmat tavoitteiden asettamiset ja niihin pääsemisen, jotta kuntouttavan työtoiminnan jatkolle olisi edellytyksiä.

Asiakkaan motivointi koettiin tärkeänä niin asiakkaiden kuin valmentajienkin puolelta.

7.3.2 Tarina - Kalevi Kanto

Kalevi Kanto on jo pitkään työttömänä ollut entinen metallialan työntekijä. Ikää Kalevilla on 59 vuotta. Aktiivisen työuransa aikana hän oli naimisissa ja lapsiakin siunaantui neljä. He toki ovat jo aikuisia ja asuvat omillaan. Avioliitto loppui pian sen jälkeen, kun Kalevi jäi työttömäksi, sillä perisuomalaiseen tapaan hän saattoi välillä hukuttaa murheitaan alkoholiin. Itse asiassa lähes päivittäin ja tähän sitten rouva kyllästyi ja muutti pois.

Kalevi oli arvostettu ja ahkera pitkänlinjan työntekijä, mutta tuli aika, jolloin alettiin vaatia lisäkoulutusta, digitaitoja, virallisia papereita ja todistuksia. Niistä Kalevi viis veisasi. Hän ei nähnyt tarpeelliseksi lähteä koulun penkille, sillä hänhän oli jo pitkän työuran omaava ammattimies ja sopi vain tulla kokeilemaan, kuka hitsaisi sileämpää saumaa kuin hän! Työnantajalla ei ollut muuta vaihtoehtoa kuin sanoa Kalevi irti ja ottaa tilalle nuorempi, koulutettu työntekijä, jolta löytyi viralliset todistukset ammattiosaamisestaan.

Kalevilla meni vuosikausia kotona askarrellessa mitä milloinkin. Aktiivisyövuosien aikana hankittu omakotitalo oli maksettu ja asumiskulut hyvin pienet, joten Kalevi pärjäsi mainiosti pieneksi käyneellä työttömyyskorvauksellaan. Kalevilla oli muutama tuttava, jotka kävivät harvakseltaan kyläilemässä ja lapset kävivät lastenlasten kanssa jouluna ja syntymäpäivänä kahvilla. Tämä riitti Kaleville oikein hyvin, ei hän koskaan mikään huomion keskipiste ollut halunnut ollakaan. Kalevi eli tyytyväisenä elämäänsä eikä tarvinnut siihen mitään enempää.

Jossain vaiheessa Kaleville soitettiin TE-toimistosta ja sanottiin, että hänen täytyisi aktivoitua ja mennä aluksi edes kuntouttavaan työtoimintaan. Koko sanahirviö oli hänelle outo ja hän sanoi virkailijoille heti, että häntä ei voisi vähempää kiinnostaa mitkään askartelukerhot! Hänet kuitenkin veloitettiin menemään kuntouttavaan työtoimintaan ja sinne hän sitten meni. Ei hän nyt täysin ilman rahaa-kaan pärjäisi, vaikka ei nyt ihmeitä tarvinnutkaan. Niinpä Kalevi saapui toimintapaikkaan sovitusti klo 8.00 aamulla, eipä se hankaluutta tuottanut sillä hän oli

tottunut heräämään aikaisin koko elämänsä ajan. Ensimmäisenä häntä vastaan käveli ”näitä nykyajan lökäpöksyjä” ja häntä alkoi heti ottaa päähän, että tännekö hänen nyt sitten pitäisi muka tulla näiden pikkupoikien kanssa askartelemaan! Kalevi kuitenkin hillitsi itsensä ja jäi katsomaan, mitä päivä tuo tullessaan. Ensimmäisenä häneltä kyseltiin kaiken maailman lappujen allekirjoittamisen jälkeen, mitä hän haluaisi tehdä, mistä hän pitää tai mitkä asiat häntä kiinnostavat sekä mitkä ovat hänen tavoitteensa kuntouttavalle työtoiminnalle. ”En minä mitään halua tai tarvitse! Tulin, kun oli pakko” hän huudahti. Tämän jälkeen hän oli hiljaa ja jäi sivusta katsomaan päivän touhuja. Pakkohan tänne takaisin on tulla, kun ei hän tässä enää töihinkään olla menossa, hän ajatteli. Saa nähdä mitä tuleman pitää, hän mietti ajaessaan kotiin vanhalla mersullaan.

7.4 Asiakasprofiili: Epävarma mietiskelijä

Epävarmat mietiskelijät kamppailevat oman minäpystyvyytensä kanssa. He kokevat ulkoisia paineita omasta ulkonäöstään tai ylipainostaan, he pelkäävät leimautumista ja heitä ärsyttää joidenkin asiakkaiden ”elämäkouluasenne”. Epävarmat mietiskelijät eivät ole kokonaan luovuttaneet tulevaisuutensa suhteen, mutta he ovat kovin epävarmoja monista asioista aina maailman tilasta lähtien. He pohtivat kelpaavatko enää työmarkkinoille ikänsä, työkokemuksen puutteen, koulutuksen puutteen tai pitkän työttömyytensä vuoksi. Heillä on terveydellisiä sekä mielenterveydellisiä syitä työttömyyteensä, päihdeongelmia, velkoja ja joku heistä kokee olevansa jo ”väsynyt hukassa olemiseen”.

..tietämättömyys siitä, mitä oikeasti haluaisi tehdä..

..ahdistus ja masennuskaudet ajoittain..

Velat ulosotossa.

Ihmiset masentuneita, elämänhalu hukassa.

Omat elämäntaitotaidot ovat hukassa.

Myös pelko pajatoimintoihin jämähtämisestä, itseluottamuksen puute ja epäonistumisen pelko varjostaa epävarmojen mietiskelijöiden maailmaa.

Pelkään, että jämähdän pajatyypisiin toimintoihin.

*Tunne siitä, että on jäänyt liian kauaksi työ- ja kouluelämästä, se lan-
nistaa.*

Ei kunnollista koulutusta, ei kunnollisia unelmia eikä haaveita.



KUVIO 13. Asiakasprofiili: Epävarma mietiskelijä

7.4.1 Valmennuksen sisältö

Asiakkaat huomioivat tällaisella henkilöllä olevan paljon haasteita terveytensä ja työelämätaitojen opettelun suhteen. Tällainen asiakas nähtiin tavoitteellisena, mutta hänellä nähtiin olevan paljon haasteita usealla elämän osa-alueella. Hänen nähtiin hyötyvän eniten henkilökohtaisista keskusteluista, joiden avulla voitaisiin kartoittaa hänen kohdallaan realistisia tavoitteita sekä työllistymis-/kouluttautumismahdollisuuksia. Hänelle haluttiin mahdollistaa tutustuminen eri aloihin, sillä

hän ei tiedä mikä häntä kiinnostaa ja hänen tavoitteensa ovat epäselvät. Asiakkaat näkivät tällaisen henkilön hyötyvän ammatillisesta kuntoutuspalveluksesta. Asiakkaat jäivät pohtimaan, ovatko tällaisen henkilön asettamat tavoitteet kuitenkaan aitoja, sillä ne sisältävät kaikkien tunnistamia ammattitermejä. Olisivatko tällaisen henkilön kertomat tavoitteet opittuja, sillä hän on ollut kuntouttavan työtoiminnan asiakkaana sen verran pitkään, että kyseiset termit ja tavoitteiden asetelut ovat tulleet hänelle tutuiksi?

TAULUKKO 5. Valmennuksen sisältö asiakasprofiilille Jaana Juuri

ASIAKKAIDEN AJATUKSIA TOIMENPITEISTÄ	VALMENTAJIEN AJATUKSIA TOIMENPITEISTÄ
- tavoitteellinen, mutta paljon esteitä ja rajoitteita, jotka selvitettävä	- omien vahvuuksien sanoittamisessa auttaminen
- henkilökohtaiset keskustelut	- tuupitaan eteenpäin
- realististen tavoitteiden asettaminen	- tavoitteiden priorisointi
- ovatko tavoitteet aitoja vai opittuja termejä viranomaisilta??	- ei anneta jäädä mukavuusalueelle →kuntouttava työtoiminta asiakkaalle liian mukavaa
- ohjaaja ottaa selvää koulutus- tai työllistymismahdollisuuksista	- ohjaus työttömien terveystarkastukseen
- ohjaaja mahdollistaa eri alojen kokeilemisen	- kansalaisen verkkoasiointitaidot haluttuun
- asiakas ohjattava ammatilliseen kuntoutuspalvelukseen	

Suurimpana erona asiakkaiden ja valmentajien näkemyksissä oli se, etteivät asiakkaat tuoneet esiin kuntouttavan työtoiminnan olevan joidenkin mielestä liian mukavaa ja sitä, että tämä olisikin todellisuudessa este siirtymien tapahtumiselle. Valmentajat näkivät tämän tyyppisen asiakkaan sellaisena, joka saattaa viihtyä vuodesta toiseen kiertämässä palveluntarjoajalta toiselle ja hän on oikein tyytyväinen elämäänsä. Hänellä on ollut elämässään isoja haasteita, joista hän on selvinnyt, mutta jostain syystä hän ei ole palannut takaisin työelämään. Valmentajat näkivät tarpeelliseksi eteenpäin kannustamisen ja terveydellisten ongelmien

poissulkemisen. Asiakkaat näkivät avun tarpeen ulkopuoliselta taholta ja halusivat ohjata tällaista asiakasta ammatilliseen kuntoutusselvittelyyn. Myös asiakkaat kuitenkin näkivät, että tällainen henkilö olisi lähellä työelämää.

7.4.2 Tarina – Jaana Juuri

Jaana on 40-vuotias, peruskoulun käynyt pitkäaikaistyötön nainen. Hän ei ole jatkokouluttautunut mihinkään tutkintoon, sillä hän ei vielääkään tiedä, mikä häntä kiinnostaa ja pärjäisikö hän sillä alalla, joka ehkä alkaisi kiinnostaa. Jaana on aloittanut nuorempana opiskelemaan puutarha-alaa, mutta se ei tuntunutkaan omalta ja Jaana keskeytti koulun. Tämän jälkeen hän kokeili lähihoitajan opintoja, mutta kahden kuukauden opiskelun jälkeen hän totesi, ettei jaksakaan sitä. Jaana kokee olevansa epäonnistunut elämässään, sillä kaikilla hänen ikäluokansa ihmisillä kuuluisi jo tähän ikään mennessä olla työ ja perhe. Hänellä ei ole kumpaakaan eikä hän edes tiedä, mitä hän haluaa.

Pitkän työttömyyden aikana Jaanalle on kertynyt ylipainoa ja hän kokee itsensä rumaksi ihmiseksi. Jaanaa on piennä koulukiusattu, joka on vaikuttanut hänen itsetuntoonsa kovasti. Jaana kokee itsensä yksinäiseksi ja hän on masentunut. Jaanalla on lääkitys mielenterveyden ongelmiin. Hän on kaiken kaikkiaan väsynyt siihen, että hän on aina hukassa itsensä ja omien ajatustensa kanssa. Hän pelkää yleisesti maailman heikkoa tilaa, ilmastonmuutosta, poliittisia vaikutuksia maailmaan, koronavirusta ja sitä, että sairastuu itse tuohon ”suureen ja tuntemattomaan” virukseen.

Jaanaa mietityttää myös se, onko hän jo liian vanha työelämäänsä. Hänellä ei ole koulutusta eikä työkokemusta, kuka hänet ottaisi töihin? Eihän hän omasta mielestään edes osaa mitään. Ja jos hän pääsisi jonnekin niin mitä jos siellä sattuisikin jotain? Hän tekisi kuitenkin asiat väärällä tavalla kuten ennenkin. ”En minä missään taaskaan onnistu” hän ajattelee.

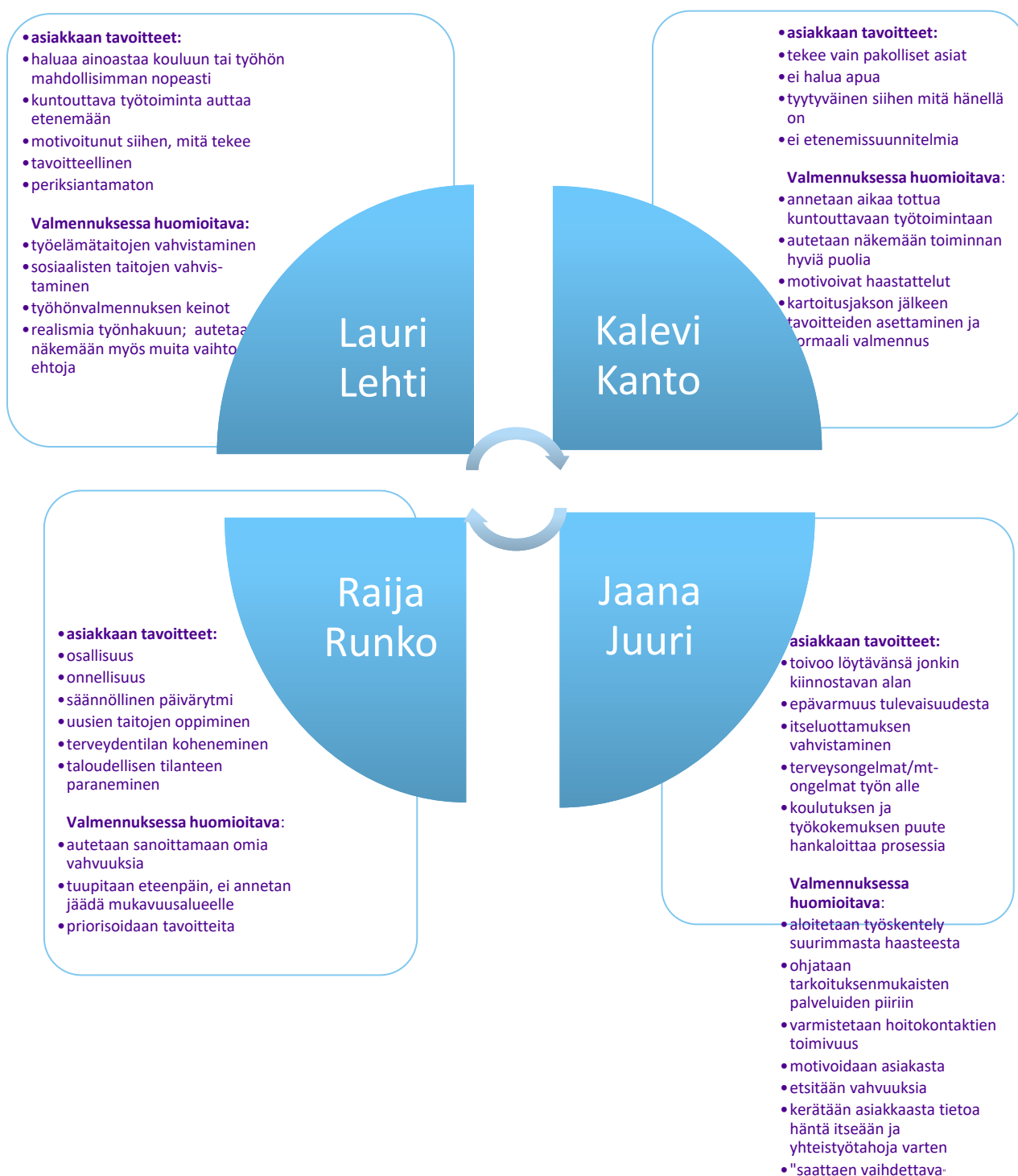
Kuntouttavassa työtoiminnassa Jaana pelkää heti alkuunsa sitä, että tännekö hän nyt sitten jää loppuelämäkseen virumaan. Häntä ärsyttää ruokalassa oleva

ahtaus ja pitkät jonot. Hän ei pidä ollenkaan siitä, että koulutustaustaa kysyttäessä joku antaa vastaukseksi ”elämäkoulu”. Sellaisesta asenteesta hän ei pidä, vaikka itselläänkään ei koulutusta olekaan. Pieni kipinä siitä, että tulevaisuudessa saattaisi olla jotain kokeilemisen arvoista, Jaanalla on olemassa. Toisaalta hän voisi jäädä vaikka eläkkeelle, saisipa ainakin olla rauhassa. ”Tietysti sitten tulee korona ja tappaa, mitäpä muutakaan” hän miettii.

7.5 Yhteenveto aineistonkeruun tuloksista

Seuraavassa kuviossa olen koonnut yhteenvedoksi opinnäytetyön tutkimuksessa aikaansaadut asiakasprofiilit sekä heidän tavoitteensa kuntouttavalle työtoiminnalle. Taulukossa on nähtävissä myös heille suunnitellut valmennussisällöt, joiden tekemisessä olivat mukana sekä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat, että valmentajat. Asiakkaat saivat olla suunnittelemassa valmennussisältöjä työpajassa, mutta kysyin heiltä valmennusprosessiin liittyviä asioita myös aiemmin empatiakarttojen lisänä. Empatiakarttoja oli tekemässä suurimmaksi osaksi eri asiakkaat kuin viimeisintä valmennussisältötyöpajaa ja olikin mielenkiintoista huomata, kuinka avoimet vastaukset olivat samansisältöisiä työpajojen tuotosten kanssa. Avoimia kysymyksiä asiakkaille olivat:

1. Mitä haasteita koet sinulla olevan työllistymisen tai kouluttautumisen suhteen?
2. Mikä kuntouttavassa työtoiminnassa on sellaista, joka auttaa sinua pääsemään työhön tai koulutukseen?
3. Mitä asioita/toimenpiteitä valmentajien pitäisi mielestäsi tehdä, jotta onnistuisit pääsemään työhön tai koulutukseen



KUVIO 14. Opinnäytetyön tuloksena saadut asiakasprofiilit ja valmennusmallit

Kuviossa on nähtävissä selkeästi avoimien vastausten ja työpajojen vastausten samansisältöisyys, joka vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta. On havaittavissa myös se, miten erilaisia asiakkaita kuntouttavassa työtoiminnassa on ja miten

erilaisia valmennussisältöjä valmentajien tulee osata heille suunnitella. Asiakkaiden itselleen asettamien tavoitteiden perusteella valmentajien ammattitaitoon on kiinnitettävä huomiota nimenomaan sosiaalialan osaamisen näkökulmasta. Ihminen tulee nähdä kokonaisuutena, omien haasteidensa ja vahvuuksiensa summana. Kuten aiemminkin totesin, kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista suurimmalla osalla lähitulevaisuuden tavoitteena ei ole työllisyyspoliittinen siirtymä vaan elämänhallinnan vahvistaminen, joka kuitenkin on tulevaisuudessa heille työelämään pääsemisen edellytyksenä. Opinnäytetyön tutkimuksen perusteella kuntouttavassa työtoiminnassa täytyisi työskennellä niin sanotusti ”elämä edellä” pitäen elämänhallintataitojen vahvistaminen ensisijaisena ja vasta sen jälkeen keskittyä varsinaisiin työtehtäviin ja ammattitaidon lisäämiseen.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyössäni selvitettiin palvelumuotoilun keinoilla saadun asiakasymmärryksen avulla keitä Tampereen työvalmennussäätiö Sykkeen kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat. Neljän eri asiakasprofiilin (kuvio 14) muodostamisen jälkeen heille luotiin tarkoituksenmukaiset valmennusmallit niin asiakkaiden kuin valmentajienkin näkökulmasta katsottuna. Valmennusmalleja muodostaessa otettiin avuksi myös opinnäytetyön tutkimuksessa esiin tulleet vastaukset niistä asioista, jotka asiakkaat kokevat esteeksi heidän työllisyys- tai koulutuspoliittisten siirtymiensä onnistumiselle. Tutkimuksen lopuksi kaiken saadun tiedon perusteella jokaiselle asiakasprofiilille kirjoitettiin oma tarinansa, jonka avulla lukijan on helpompi ymmärtää keitä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat ja minkälaisia toimenpiteitä kuntouttavan työtoiminnan aikana he tarvitsisivat päästäkseen siirtymään eteenpäin kohti työtä tai koulutusta.



KUVIO 15. Asiakasprofiilit

8.1 Asiakasprofiilien taustalla erilaisia elämäntilanteita

Opinnäytetyön tutkimukseen osallistui 42 asiakasta työvalmennussäätiö Sykkeen viideltä eri pajalta. He ovat pitkäaikaistyöttömiä, joita tutkimusten mukaan yhdistävät vähäinen koulutus ja heikko työhistoria. Työvalmennussäätiö Sykkeen asiakkaista osalla oli kuitenkin verraten pitkiäkin työhistorioita ja korkea koulutus.

Koulutustaso vaikutti yleiseen suhtautumiseen kuntouttavaa työtoimintaa kohtaan ja usein korkeammin koulutetut olivat päivittämässä jo olemassa olevia taitojaan tai oppimassa uusia asioita sillä välin, kun pyrkivät pääsykokeiden kautta kouluttautumaan. Sykkeen tuottamat kuntouttavan työtoiminnan palvelut ovat A1-palvelua, joka on työhön- ja koulutukseen suuntaavaa. Tämä on selkeästi nähtävissä opinnäytetyön tutkimuksen tuloksissa. Opinnäytetyön tuloksena syntynyt asiakasprofiili Lauri Lehti kuvastaa tällaisia hyvin määrätietoisesti eteenpäin meneviä asiakkaita, jotka tarvitsevat menestyäkseen ainoastaan hiukan apua valmentajilta. Heille voidaan tarjota osaamisen päivittämistä, oman alan uusien asioiden opetteluun sekä työhönvalmennuksen työvälineitä, joita ovat esimerkiksi CV:n päivittäminen ja työ-/koulutushakemusten kanssa avustaminen. Muutoin he ovat omalla positiivisuudellaan ja periksiantamattomuutensa avulla etenemässä kohti omaa päämääräänsä, joka on työllisyyspoliittinen siirtymä. Tavoitteiden saavuttamisen on koettu yhdistyvän hyvinvoinnin kokemukseen. (Forss, Kärnera, Kanninen, Laitio & Likki. 2013, 27.) Vahvemman elämänhallinnan tunteen omaava henkilö kokee elämän mielekkäänä ja on kiinnostunut elämästään, kokeilee uusia asioita mielellään ja kykenee toimimaan joustavasti sekä kokee epäonnistumiset ja vastoinkäymiset oppimiskokemuksina. (Forss ym. 2013, 28.)

Heikko työhistoria oli havaittavissa kahden aineiston perusteella muodostuneen asiakasprofiilin kohdalla. Toinen profiili, Jaana Juuri omasi jonkin verran työhistoriaa, mutta jonka työt olivat loppuneet mahdollisesti heikentyneen terveydentilan tai mielenterveysongelmien takia. Pitkään jatkunut työttömyys oli aiheuttanut velkaantumista ja päihdeongelmia. Aiemmissa tutkimuksissa tuli esiin samantyyppisiä asioita, joissa työllistymistä estäviksi mainittiin asiakkaan henkilökohtaiset asiat esimerkiksi mielenterveysongelmat, velkaantuminen sekä huono fyysinen terveydentila. Asiakasprofiileista Raija Runko oli sellainen, jolla ei ollut työtä tai koulutushistoriaa juuri ollenkaan. Hänen historiassaan oli ainoastaan yksittäisiä yrityksiä kouluttautumisen suhteen ja nekin olivat loppuneet lyhyen ajanjakson jälkeen motivaatio-ongelmien tai itseluottamuksen puutteen vuoksi. Tällaisten asiakkaiden kohdalla nähtiin tärkeäksi vahvistaa asiakkaan itsetuntoa, minäpystyvyyttä ja löytää hänelle kiinnostuksen kohteita. Koettiin tärkeäksi lähteä työskentelemään pikkuhiljaa, yksi haastealue kerrallaan eteenpäin. Tällaisten asiakkaiden kohdalla työllistyminen tai kouluttautuminen ei ollut lähitulevaisuuden suunnitelmana.

Työvalmennussäätiö Sykkeen asiakkaissa oli myös hyvin pitkän työhistorian omaavia, eläkeikää lähestyviä henkilöitä, jotka olivat tulleet kuntouttavaan työtoimintaan omien sanojensa mukaan pakon sanelemana. Näistä asiakkaista muodostui asiakasprofiili Kalevi Kanto. Tällaiset asiakkaat olivat tyytyväisiä omaan tilanteeseensa ja elämäänsä, vaikka työttömyys oli jatkunut jo pitkään. He eivät halunneet apua ja he kokivat, etteivät tarvitse mitään lisää heidän elämäänsä. He olivat jo vuosia tulleet toimeen omillaan eivätkä he kokeneet tarvitsevansa sosiaalisia kontakteja tai yhteisön tukea. He olivat tottuneet heräämään aikaisin pitkän työuransa aikana ja heidän päivärytminsä oli normaali. He tykkäsivät puuhastella kotonaan omaan tahtiinsa ja nauttivat sillä tavoin elämästään. Heillä ei ollut aikomustakaan lähteä takaisin työelämään tai kouluun.

Yleensä asiakkaiden mainitaan haluavan nimenomaan vastakkaisia asioita. Esimerkiksi Karjalaisen & Karjalaisen (2014, 40) tekemän tutkimuksen mukaan asiakkaiden mielestä kuntouttavassa työtoiminnassa parhaita asioita ovat päivärytmin, rutiinien ja säännöllisyyden vahvistuminen. Seuraavaksi tärkeimpinä asioina pidetään sosiaalisen kanssakäymisen mahdollisuutta, työtovereita sekä työpaikan hyvää ilmapiiriä. Opinnäytetyön tutkimuksen myötä pohdin, pitäisikö joidenkin, työkänsä loppupuolella olevien, ihmisten kohdalla joustaa eikä pakottaa heitä osallistumaan työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin? Onko turhaa ottaa kuntouttavan työtoiminnan paikkoihin asiakkaita, jotka ovat tyytyväisiä elämäänsä ja tulevat toimeen työmarkkinatuella? Kaikki yksin elävät eivät ole syrjäytyneitä tai surullisia, huonosti voivia ihmisiä vaan suorastaan nauttivat elämästään sellaisena kuin se on. He eivät myöskään tarvitse toimeentulotukea tai asumistukea tullakseen toimeen. Björklund & Sarlio-Siintola (2010) sanovat tutkimuksessaan:” Yhteiskunnan tehtävänä on edistää kansalaisten hyvinvointia niin, että heillä on mahdollisuuksia tehdä itselleen tärkeitä asioita ja elää itselleen katsomaansa hyvää elämää (Björklund & Sarlio-Siintola 2010, 41- 43). Voisiko näin ollen ajatella, että ihminen voi elää itselleen katsomaansa hyvää elämää myös työttömänä, saadessaan tehdä niitä asioita, mistä nauttii?

Suurin osa asiakkaista sijoittui profiiliin, jolle annoin nimen Raija Runko. He ovat kuntouttavassa työtoiminnassa nimenomaan sosiaalipoliittisten vaikutusten vuoksi. He nimesivät itse tavoittelevansa asioita elämänhallinnan eri osa-alueilta

kuten säännöllistä päivärytmiä, osallisuutta, mukavaa sisältöä päiviin ja oman tilanteensa kartoittamista terveyden suhteen. He toivoivat helpotusta rahatilanteeseensa, ystäviä, tulevaisuuden suunnittelua, mutta ennen kaikkea itsearvostuksen lisääntymistä. Myös aiempien tutkimusten tuloksena on havaittu tuovan asiakkaiden elämään säännöllisyyttä, päivärytmiä sekä sosiaalisia suhteita. Tämä vahvistaa osallisuutta ja elämänhallintaa, jotka ovat merkityksellisiä asioita ihmisen elämässä (Grönholm 2016, Jansson 2014, Klem 2013).

8.2 Asiakkaiden haasteet, toiveet ja tavoitteet uusien valmennussisältöjen suunnitteluvälineenä

Arnkil ym. (2016) näkivät tärkeänä työvoima- ja sosiaalipoliittisten tavoitteiden toteutumisen samaan aikaan eli tällöin asiakas ohjautuu mitä todennäköisimmin oikeaan toimenpiteeseen. Tällaisen asiakkaan kohdalla kyse ei ensisijaisesti ole työllistymisestä tai kouluttautumisesta, mutta osa asiakkaista saattaa kuitenkin saada elämänhallinnan haasteensa niin hyvälle tolalle, että he pystyvät lähtemään esimerkiksi työkokeiluun. Näissä kokemuksissa ei ollut eroja pajojen välillä vaan jokaisella pajalla osa asiakkaista oli toiminnassa mukana sosiaalipoliittisten vaikutusten vuoksi.

8.2.1 Elämänhallinnan haasteet

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM n.d) määritelmän mukaan kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on ehkäistä työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia asiakkaan toimintakykyyn, vahvistaa asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä ja ehkäistä syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuutta työtoimintaan ja muihin palveluihin. Aiempien tutkimusten mukaan työtoiminnassa toteutuvat mielekkäät ja järkevät tehtävät tekevät toiminnasta merkityksellistä (Karjalainen & Karjalainen 2014, Grönholm 2016). Elämänhallintaan luetaan kuuluvaksi myös se, että ihminen alkaa uskoa pystyvänsä vaikuttaa omiin asioihinsa. Elämänhallinnassa on kyse siitä, että elämisen kannalta välttämättömät asiat ovat järjestyksessä ja ihminen kokee elämän olevan omissa käsissään. Elämänhallinta on jokaisen ihmisen itsetuntemukseen perustuva kyky suunnitella, asettaa, saavuttaa tavoitteita sekä muuttaa niitä tarvittaessa. (Juhila 2006, 61–62.)

Opinnäytetyön tutkimuksen perusteella elämänhallinnan eri osa-alueiden parantamiseen keskittyminen tulee olla yksi tärkeimmistä kuntouttavan työtoiminnan valmennuksen tavoitteista myös työvalmennussäätiö Sykkeellä. Tämä ei suoraan johda asiakkaan työllisyyspoliittisen siirtymän onnistumiseen, mutta auttaa rakentamaan pohjaa tulevaisuudelle ja mahdollisen työllistymisen tai kouluttautumisen onnistumiselle myöhemmässä elämänvaiheessa.

Asiakkaan näkökulmasta katsottuna osallistuminen kuntouttavaan työtoimintaan mahdollistaa ensinnäkin paikan, jonne mennä sekä tulevaisuuden suunnittelun, jota pitkän työttömyyden jälkeen ei välttämättä ole helppo tehdä. Kuntouttava työtoiminta tuo myös vaihtelua päiviin jolloin aikakin kuluu nopeammin (Juhila 2006). Samanlaisia tuloksia sain kerätessäni asiakasymmärrystä omalta kohderyhmältäni. Asiakkaat toivat esiin samoja seikkoja, joiden kokivat tuovan heille hyötyä käydessään kuntouttavassa työtoiminnassa. Esiin tulivat muun muassa aktiivisuuden lisääntyminen, kun on olemassa paikka, minne lähteä ja jossa tehdään erilaisia, mielekkääksi koettuja asioita. Koettiin, että positiivinen palaute tehdystä työskentelystä antaa onnistumisen iloa ja itseluottamusta omiin kykyihin. Pitkittynyt työttömyys usein heikentää osallisuuden ja hyvinvoinnin kokemusta sekä terveyttä (Hult ym. 2016, 116). Työttömyyteen yhdistetyt hyvinvoinnin ongelmat, kuten taloudellisen tilanteen aiheuttama stressi, itsetunnon ja minäkuvan heikkeneminen, elintapojen muutokset sekä fyysisen ja psyykkisen terveyden heikkeneminen ovat havaittavissa myös opinnäytetyön tutkimuksen tuloksissa. Pitkä työttömyys on aiheuttanut terveysongelmia, joista ylipaino ja huono kunto mainittiin useissa vastauksissa. Vastausten perusteella kuntouttavan työtoiminnan usealla asiakkaalla on velkaa ulosotossa ja he jopa kokevat, ettei kannata mennä töihin. Tällaisten asiakkaiden kanssa nähtiin tärkeänä työskennellä velka-asioiden selvittämiseksi, jotta työn tekeminen tulevaisuudessa koettaisiin kannattavaksi, kun ulosottovirasto ei veisi suurta osaa ansaituista tuloista.

Kaikkein suurimpana haasteena työvalmennussäätiö Sykkeen asiakkaat tuovat esiin itsetunnon heikkenemisen ja siihen liittyvät asiat. Näitä ovat vastaajien mukaan muun muassa pelko oman osaamisen riittävyydestä, lyhyen työ- ja koulutushistorian vuoksi uskomus siihen, ettei voi edetä minnekään, liian korkeaksi mielletty ikä (40v ylöspäin), aiempien huonojen työelämäkokemusten vuoksi

suuri epäonnistumisen pelko ja riittämättömyyden tunne. Työtoiminnan mahdollistama osallisuus voi parhaillaan voimaannuttaa ja vahvistaa asiakkaan toimijuutta myös Mäntyneva & Hiilamon tekemän tutkimuksen mukaan (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 24). Asiakkaat kokivat myös, että he uskaltavat ja haluavat suunnitella tulevaa ja he kokivat elämänhallintansa parantuneen heidän ollessaan mukana Sykkeen kuntouttavassa työtoiminnassa. Sosiaalipoliittisia vaikutuksia ei voi pitää vähäisinä yksilön itsensä kannalta kuten myös Karjalainen & Karjalainen (2010) ovat tutkimuksessaan todenneet.

Heikomman elämänhallinnan tunteen omaava henkilö kokee elämäänsä koskevat muutokset stressaavina ja uhkaavina. Henkilö kokee, ettei hallitse elämäänsä, epäilee sosiaalisia suhteitaan, kokee kykenemättömyyttä, ei toimi joustavasti sekä ahdistuu epäonnistumisista ja vastoinkäymisistä (Liukkonen 2017, 27-28). Bandura (1997) puhuu minäpystyvyydestä, jonka vahvistaminen on keskeinen tavoite kuntouttavan työtoiminnan aikana. Pitkään työttömänä olleilla henkilöillä on vastausten perusteella havaittavissa paljon haasteita minäpystyvyyden saralla. Heidän on vaikeaa, lähes mahdotonta luottaa omiin kykyihinsä, uskoa siihen, että ovat vielä työkelpoisia ja että he pärjäävät tekemissään asioissa. Asiakkaat toivat vahvasti esiin toivovansa kuntouttavassa työtoiminnassa positiivisia kokemuksia ja onnistumisen iloa tekemistään töistä. Banduran (1997) mukaan onnistumisen kokemukset ovat tärkeitä minäpystyvyyden kehittymisessä. Minäkuva rakentuu näistä uskomuksista kognitiivisen prosessoinnin kautta. (Bandura 1997, 3, 11 ja 79.) Valmentajan tulisi näin ollen kiinnittää paljon huomiota osallistujan minäpystyvyyden vahvistamiseen, sillä tätä ominaisuutta vahvistamalla asiakas tulee itsevarmemmaksi ja pystyy asettamaan itselleen tavoitteita niin kuntouttavan työtoiminnan ajaksi kuin sen jälkeisellekin ajalle. Elämänhallinnan kannalta kuntouttavalla työtoiminnalla on suuri potentiaali, mikäli se vain toteutetaan oikealla tavalla (Lehtinen 2019, 26).

Tammelinin (2010) tekemässä tutkimuksessa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat kokeneet ongelmaksi sen, että he tekevät samaa työtä kuin palkatut ammattilaiset ja saavat siitä vain yhdeksän euron toimintarahana työmarkkinatuen lisäksi. He ovat kokeneet, ettei tämä motivoi heitä työntekoon (Tammelin 2010). Kuitenkin Lindin (2019) tutkimuksessa tulee ilmi toimintapäiviltä maksettavan 9

euron kulukorvauksen tärkeys asiakkaille, samoin kuin oikeus ilmaiseen bussilippuun. Lindin tutkimuksessa asiakkaat ovat maininneet myös ilmaisen lounaan tärkeyden ja sama tulos näkyi myös omassa opinnäytetyössäni. Asiakkaat arvostavat suuresti saamaansa bussilippua ja lounasta. Erona Tammelinin tekemään tutkimukseen oli se, ettei yksikään vastaajista kritisoinut 9 euron kulukorvauksen määrää. Myöskään työtehtävien luonnetta koskevia vastauksia ei tutkimuksessa tullut esiin. Tammelinin tutkimuksesta on jo kymmenen vuotta aikaa, joten olisiko ihmisten suhtautuminen etuuksiin muuttunut positiivisempaan suuntaan vai elävätkö pitkäaikaistyöttömät pienempien tulojen varassa, jolloin 9 euron kulukorvaus koetaankin isoksi lisäksi työmarkkinatuen päälle? Tätä ei kuitenkaan koeta kannustavana elementtinä työllistymisen näkökannalta katsottuna, sillä vastaajat toivat esille sen, että työkokeilun myötä he menettävät ilmaisen lounaan sekä bussilipun ja joutuisivat tekemään pidempiä päiviä vastuullisempia töitä. Tähän asiaan tulisi varmasti tulevaisuudessa kiinnittää huomiota ja muokata järjestelmää siihen suuntaan, että mikä tahansa työ olisi kannattavampaa kuin kuntouttavassa työtoiminnassa oleminen, saati kotona oleminen.

8.2.2 Toiveena asianmukainen ohjaus sekä moniammatillinen yhteistyö

Opinnäytetyön tutkimuksessa tuli esiin asiakkaiden toive saada asiantuntevaa ohjausta valmentajien taholta. Asiakkaat näkivät yhtenä heidän työllistymistään estävänä seikkana sen, etteivät he kokeneet saavansa tarpeeksi tietoa valmentajilta koskien työllistymismahdollisuuksia tai koulutusmahdollisuuksia. Lääperin (2013) raportissa käsiteltiin myös ohjauksen ja neuvonnan merkitystä työllistymisen suhteen. Tällöin n. 40 % vastaajista ei kokenut saaneensa ohjausta työllistymiseen tai koulutukseen liittyen. Asiakkaille ei ollut myöskään suunniteltu jatko- polkuja. Saman tyyppisiä vastauksia oli havaittavissa omassa opinnäytetyön tutkimuksessanikin, joten tämä on asia mihin kannattaisi tulevaisuudessa panostaa asiakkaan toiveiden mukaisesti. Asiakkailta tuli muun muassa sellainen toive, että heidät tulisi pakottaa päivittämään CV kesken kuntouttavan työtoiminnan, vaikka he eivät itse osaisikaan sitä pyytää. Tuloksissa näkyi se, että useat asiakkaat toivoivat valmentajien painostavan heitä ajattelemaan elämäänsä kuntouttavan työtoiminnan jälkeen, vaikka he eivät itse sitä halunneet sanoa ääneen omalle valmentajalleen.

Tuloksissani tuli esiin myös se, etteivät asiakkaat kokeneet saavansa tarpeeksi tietoa Kela:an tai TE-toimistoon liittyvistä asioista. Tässä asiakkailla saattaa hämärtä OMA-valmentajan ja Sykkeen valmentajan roolit, sillä on paljon asioita, joita Sykkeen valmentajat eivät pysty tekemään, sillä heillä ei ole käytössään samoja järjestelmiä kuin asiakkaiden OMA-valmentajilla ja TE-toimiston työntekijöillä. Sykkeen valmentajat eivät myöskään ole viranomaisia, joka tuntui olevan asiakkaille epäselvää. Myös Sandelinin kirjallisuuskatsauksessa tuli esiin, etteivät asiakkaat olleet kokeneet saaneensa tarpeeksi tietoa palvelujärjestelmän toiminnasta tai tavoitteista. Asiakkaat eivät mielestään myöskään saaneet riittävästi tietoa omista mahdollisuuksistaan ja oikeuksistaan. Asiakkaat toivoivat moniammatillista ja henkilökohtaista ohjausta, jossa yhteistyötahot yhdessä tukisivat asiakasta osallisuuden kokemisessa sekä eteenpäin pyrkimisessä (Ahola-Anttonen 2012, 91). Omassa opinnäytetyössäni asiakkaat eivät nimenneet haluavansa moniammatillista apua, mutta henkilökohtaisen ohjauksen ja keskusteluiden tärkeys tuli esiin vahvasti. Haluttiin saada henkilökohtaista ohjausta, jotta pystyttäisiin selvittämään asiakkaan henkilökohtainen polku kuntouttavassa työtoiminnassa, tavoitteet työtoiminnalle sekä mahdolliset jatkosuunnitelmat jakson jälkeen. Henkilökohtaisen polun suunnittelemisen nähtiin varsinkin elämänhallinnan taitoja harjoittelevien asiakkaiden kohdalla olevan avainasemassa siinä, että asiakas pystyi näkemään itsensä tulevaisuudessa työelämässä tai koulutuksessa. Kuten Mäki (2015) toteaa Pro Gradu-tutkielmassaan, toimenpiteiden vaikutukset eivät aina ole välittömiä. Hänen tutkimuksessaan tuli esiin, että puolen vuoden tutkimusjakson aikana vaikutukset eivät välttämättä vielä näy kuin ensisijaisten tai helpoimpien tavoitteiden osalta (Mäki 2015, 50). Tämän vuoksi onkin tärkeää, että kuntouttavan työtoiminnan valmentaja osaa priorisoida, mikä haaste täytyisi selvittää ensimmäisenä ja mikä seuraavana. Oikea-aikaisuus on myös tärkeää kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan tavoitteiden saavuttamisen prosessissa (Mäki 2015, 50).

Sandelinin kirjallisuuskatsauksessa mainitun Reposen (2010) haastatellut olivat tyytymättömiä ohjaukseen erityisesti kuntouttavaa työtoimintaa ostopalveluna tuottavissa paikoissa. Muita tutkimuksia en ole löytänyt ohjaukseen ja sen laatuun liittyen erityisesti ostopalvelua tuottavien paikkojen suhteen. Omassa opin-

näytetyön tutkimuksessani vastaajat kertoivat olevansa tyytyväisiä ammattitaitoisten valmentajien valmennustaitoihin varsinaisia työtehtäviä koskien, vaikka he eivät olleet mielestään saaneet tarpeeksi ohjausta yksilövalmennuksellisten asioiden kanssa. Yksilövalmennuksen vähyyteen saattoi tutkimushetkellä vaikuttaa Covid-19 pandemian vuoksi etätyöskentelyyn siirtyminen, jolloin yksilövalmentajan ja asiakkaan suhde ei ollut niin tiivis kuin aiemmin lähikuntouttavassa aikana, jolloin asiakas pystyi matalalla kynnyksellä juttelemaan yksilövalmentajan kanssa halutessaan vaikka päivittäin. Etätyöskentelyn aikana asiakas oli pääasiassa yhteydessä työvalmentajaansa, jolla ei välttämättä ollut samanlaista tietotaitoa kuin yksilövalmentajalla.

Ala-Kauhaluoman (2004) tutkimuksessa asiakkaat olivat kertoneet, että heidän mielestään työntekijöiden vastuut ja roolit olivat asiakkaille epäselviä, eikä kohtelua koettu asialliseksi. Omassa tutkimusaineistossani ei tullut yhtäkään mainintaa epäasiallisesta kohtelusta, päinvastoin Sykkeen valmentajat koettiin hyvin ammattitaitoisiksi ja innostaviksi työntekijöiksi, jotka ovat saatavissa aina kun asiakas kokee niin tarvitsevansa ja koettiin, että heiltä on helppo pyytää ja saada apua. Myös Vehmaksen (2016) tutkimuksen mukaan laatu työllistymispalveluissa kulminoitui kohtaamiseen. Palvelu koettiin laadukkaaksi, jos asiakas koki tulleensa kohdatuksi ja kohdelluksi arvostavasti (Vehmas, H. 2016, 37).

8.2.3 Asiakkaan tavoitteiden toteutumiseen tarvittavat elementit

Ala-Kauhaluoman ym (2004) tutkimuksessa mainittiin asiakkaiden näkevän oleellisenä osana heidän siirtymänsä onnistumiselle, että valmentajat ovat ammattitaitoisia. Valmentajan roolilla on tutkitusti koettu olevan suuri merkitys asiakkaan jatkamiselle kuntouttavassa työtoiminnassa (em.2004). Myös Tammelin (2010) on tutkinut ohjauksen laatua ja todennut tutkimuksessaan, että ohjauksen laatua tulisi kehittää. Tämä on nykypäivänäkin tärkeä asia, sillä ohjauksen aktiivisuudella ja laadulla on havaittu yhteys asiakkaan etenemiseen työelämään tai koulutukseen työtoiminnan jälkeen.

Reponen (2010) tutki kuntouttavan työtoiminnan asiakaslähtöisen toiminnan suunnittelua ja jo tuolloin asiakkaat toivat esiin halunsa saada yksilöllistä palvelua. He toivoivat myös, ettei palvelussa kiirehdittäisi heitä eteenpäin, mutta toisaalta tutkimuksessa todettiin myös, että ohjaajien ammattitaidolla ja asenteella on suuri vaikutus palvelun onnistumiseen. (Reponen 2010, 49.) Mitä uudempia tutkimukset olivat, sitä asiakaslähtöisempiä tutkimusaiheita havaitsin. Myös Lehtinen (2020) on tutkinut aihetta ja havainnut, että asiakkaalla tulisi olla saatavilla sosiaalihuollon ammattihenkilön asiantuntemusta. Kunnista 23 % vastasi, että kuntouttavan työtoiminnan toimipisteiden henkilöstö ei välttämättä sisällä yhtään sosiaalihuollon ammattihenkilöä. (Lehtinen 2020.) Työvalmennussäätiö Sykkeellä on aiemmin ollut vain muutamia sosiaalialan ammattilaisia valmentajina, mutta tällä hetkellä suurimmalla osalla valmentajista on sosionomi amk-koulutus tai muu korkeakoulututkinto. Tämän linjauksen ansiosta asiakastyön oletetaan olevan tulevaisuudessa yhä laadukkaampaa, yksilöllisempää ja ennen kaikkea asiakaslähtöisempää.

Palautteen merkitys asiakkaan osallistumiseen koetaan suureksi. Palautteen saaminen on tärkeää asiakkaan motivaation kannalta. Opinnäytetyön tutkimuksen perusteella asiakkaat pyrkivät saamaan pääasiassa positiivista palautetta, jonka he totesivat antavan heille onnistumisen iloa ja parantavan heidän itsetuntoaan. Loppuunsaatettujen projektien ja ulkopuolisten asiakkaiden antama positiivinen palaute koettiin kaikkein tärkeimmäksi ja osittain tuntui siltä, että joidenkin pajojen asiakkaat ovat todella sitoutuneita omaan työskentelyynsä nimenomaan ulkopuolisten asiakkaiden vuoksi. He tunsivat itsensä tarpeellisiksi tuottaessaan iloa muille ihmisille. Samansuuntaisia tuloksia on saatu myös aiemmassa tutkimuksessa (Kinnunen & Äijälä 2012) jossa todettiin, että palautteen kautta asiakas voi tuntea itsensä tarpeelliseksi (em. 2012, 61).

8.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuteen tulee kiinnittää huomiota jo opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus määräytyy tutkijan oman arvion ja näytön mukaan. Täysin objektiivista luotettavuutta on melkein mahdotonta

saavuttaa laadullisessa tutkimuksessa. (Kananen 2014, 146.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole myöskään selkeää ohjetta ja rakennetta. On kuitenkin tärkeää tuoda esille tutkimuksen tarkoitus ja kohde sekä selittää tutkijan omaa henkilökohtaista suhdetta siihen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140–141.) Itse pohdin oman tutkimukseni osalta sitä, onko tarkoituksenmukaista tehdä tutkimusta omalla työpaikalla varsinkaan omien asiakkaiden ollessa osa tutkimusta. Pohdin myös sitä, saisinko totuudenmukaisia vastauksia vai olisinko ”liian lähellä” asiakkaita. Tutkijalla on erityisesti laadullisessa tutkimuksessa vuorovaikutussuhde tutkittavaan, jolloin tutkijalla voi olla vaikutus tuloksiin. Tutkija voi myös tulkita väärin tutkittavan näkemystä sillä tutkijan oma maailma ja näkemys vaikuttavat hänen tulkintoihinsa. (Kananen 2015, 339.) Minulle oli kuitenkin alusta saakka selvää, että panostan siihen, etten anna tutkittaville minkäänlaisia ennakoajatuksia tai oletuksia tutkimuksen suhteen. Neuvoja he saivat teknisten asioiden suhteen, mutta vastausten sisältöihin en vaikuttanut.

Myös se, että minulla oli jonkin verran ennako-odotuksia vastausten sisällöistä, mietitytti itseäni. Olin myös verraten uutena työntekijänä huomannut joitain asiakasprosessien kehittämistarpeita ja tämä aiheutti eettistä pohdintaa sen suhteen, miten kauemmin työtä tehneet työntekijät ottaisivat tutkimustulokseni vastaan. Koettaisiinko minut ja minun tutkimukseni uhkana, ”varpaille astumisena” vai otettaisiinko asiakkaiden näkökulmat ja syntyneet kehittämisideat ilolla vastaan?

Tutkimuksen tulee olla suoritettu hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti, jotta sitä voidaan pitää luotettavana ja eettisesti hyväksyttävänä. Tutkimuksessani on noudatettu tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyvää tieteellistä käytäntöä ja ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiä suosituksia (TENK 2020). Tutkimukseen tarvittava tutkimuslupa on hankittu asianmukaisesti Tampereen työvalmennussäätiö Sykkeen toiminnanjohtajalta ja tutkimuslupa on hyväksytty myös Tampereen Ammattikorkeakoulun puolesta. Tutkimus on tehty rehellisesti ja huolellisesti kaikissa sen vaiheissa. Tutkimusaineistoa on säilytetty asianmukaisesti ja salassapitovelvollisuudesta on huolehdittu huolellisesti. Tutustuessani aiempiin tutkimuksiin olen viitannut niihin asianmukaisella tavalla. Lähdeviitteet on merkitty Tampereen Ammattikorkeakoulun opinnäytetyön kirjallisen raportointiohjeen mukaisesti.

Tutkimuksen aikana tekemäni johtopäätökset ovat perusteltavissa ja esiteltävissä kaikille halukkaille. Tulosten tulee olla aineistosta johdettuja siten, että muutkin päätyvät samaan lopputulokseen. Jotta tämä toteutuu, tulee tutkimuksen kulku dokumentoida tarkkaan. (Kananen 2015, 353.) Tutkimuksen luotettavuuden takaamiseksi olen raportoinut ja kuvannut sen välivaiheita mahdollisimman tarkasti niin muistiinpanoin kuin valokuvinkin. Olen pyrkinyt osoittamaan tutkimukseni luotettavuutta käyttämällä lähdemateriaaleja mahdollisimman monipuolisesti ja tutustumalla laajasti aiempiin tutkimuksiin.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta voidaan vahvistaa saturaatiolla eli kylläntymisellä. Aineistoa kerätään siihen asti, että se alkaa toistamaan itseään. (Kananen 2015, 355.) Vaikka suoritin tutkimukseni tavallisesta poikkeavien metodien avulla saatoinkin huomata, kuinka tietyt teemat tutkittavien vastauksissa alkoivat toistua. Tämä voidaan nähdä luotettavuutena, sillä sama saturaatio oli yleisesti havaittavissa yli pajarajojen. Myös aineiston laajuus varmistaa tutkimustulosten olevan luotettavia.

Tutkimukseen osallistuville on kerrottava tutkimuksen menetelmät ja tavoitteet sekä mahdolliset riskit. Heidän tulee osallistua tutkimukseen vapaaehtoisesti. Tutkimustietojen tulee olla luottamuksellisia ja osallistujien nimettömyyttä on kunnioitettava. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.) Toteutin aineistonkeruuta kolmella erilaisella tavalla. Kahden pajan kohdalla keräsin aineiston siten, että olin Teams-yhteydessä asiakkaiden kanssa heidän työvuoronsa alussa ja he palauttivat valmiit aineistonsa minulle sähköpostilla.

Toinen tapa oli kerätä aineistoa turvavälein ulkona. Tällä tavalla keräsin aineistoa yhden pajan asiakkaiden kanssa. Menimme puistoon, jossa kävelyn lomassa kerroin alustuksen aiheeseen ja tämän jälkeen jokainen sai kynän ja empatiakartan kätteensä. Asiakkaat hajaantuivat yksittäin tekemään ajatustyötään ja palauttivat lopuksi vastauksensa minulle.

Kolmas toteutustapa oli lähinnä alkuperäistä työpaja-ajatustani. Aineistonkeruu tapahtui työvalmennussäätiö Sykkeellä turvaväleistä huolehtien suurimmassa tilassa, joka Sykkeeltä löytyy. Asiakkaat saivat jälleen kuulla alustuksen aiheeseen ja sen jälkeen he kirjoittivat vastauksensa ja ajatuksensa empatiakarttoihin.

Ennen jokaista aineistonkeruuhetkeä käytiin läpi, miten aineistoa käsitellään ja mihin sitä käytetään sekä allekirjoitettiin tutkimuslupa. Heidän kanssaan, jotka vastasivat etäyhteyden avulla, sovittiin tutkimusluvasta suullisesti siten, että jokainen, joka palauttaa vastauksensa minulle on tällä teolla antanut minulle tutkimusluvan.

Tutkimustuloksia kirjoittaessa olen huomionut, etteivät yksittäiset henkilöt ole tunnistettavissa esimerkiksi käyttämistäni lainauksista. Hävitän aineistonkeruun aikana saamani aineiston opinnäytetyön julkaisun jälkeen asianmukaisella tavalla.

8.4 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyöni tuotti tietoa siitä, mitä seikkoja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat pitävät mahdollisuutena ja mitä seikkoja esteenä omalle työllistymiselleen kuntouttavan työtoiminnan aikana sekä mitä työllistymistä edistäviä toimenpiteitä he toivoisivat lisää valmennusprosessiin. Opinnäytetyön avulla muodostettiin neljä erilaista asiakasprofiilia sekä heille soveltuvia valmennussisältöjä yhdessä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden sekä valmentajien kanssa. Tulevaisuudessa olisi hyvin palkitsevaa tutkia, onko asiakasymmärrykseen perustuvien valmennusmallien käyttöönotto vaikuttanut positiivisella tavalla työllisyyspoliittisten siirtymien onnistumiseen.

Mielenkiintoista olisi myös tutkia Covid 19-pandemian vaikutuksia kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden työllisyyspoliittisiin ja sosiaalipoliittisiin siirtymiin. Henkilökohtaisen ohjauksen määrä on vähentynyt etäkuntouttavana sekä hybridimallilla (lähi- sekä etäkuntouttava) toteutettavan valmennuksen vuoksi ja tämä saattaa vaikuttaa asiakkaiden siirtymien toteutumiseen. Näkyykö pandemian vaikutukset eniten kuitenkin elämänhallinnan romahtamisena? Kärsivätkö heikoimassa asemassa olevat asiakkaat eniten ja lähimpänä työelämää oleviin, elämänhallinnan kannalta vakaampiin asiakkaisiin pandemian aiheuttama eristyneisyys ei vaikuta samassa määrin? Onko valmentajilla ollut tarpeeksi monipuolista ammattitaitoa ja jaksamista työskennellä pitkään kestäneen pandemian aikana kaikkein vaativimpien asiakkaiden kanssa samalla intensiteetillä kuin he olisivat

työskennelleet normaalitilanteessa? Vai onko ainoa vaihtoehto toivoa parasta ja toivottaa asiakkaille vain onnea tulevaan, lycka till!?

LÄHTEET

Aaltonen, S. & Tuomola, S 2012. Kuntouttavan työtoiminnan asiakaslähtöinen kehittäminen. Turun Ammattikorkeakoulu. Turku.

Aho, S., Tuomala, J., Hämäläinen, K., Mäkiäho, A. 2018. Työvoimapalvelujen kohdistuminen ja niihin osallistuvien työllistyminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 19/2018. Valtioneuvoston kanslia 2018.

Ahola-Anttonen, P. 2012. Voimaantumista edistäviä tekijöitä kuntouttavassa työtoiminnassa. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio.

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

Arnkil, Spangar & Jokinen 2019. Kohti laajaa työelämä- ja ihmislähtöistä työvoimapalvelujen ekosysteemiä - Pirkanmaan työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisen kokeilun tutkimus.

Arnkil, R., Spangar, T., Jokinen, E., Tuusa, M. & Pitkänen, S. 2015. Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämiseksi. Työllisyyden kuntakokeilun seurantatutkimuksen (2012-2015) loppuraportti. Työ- ja teollisuusministeriön julkaisuja 2015.

Babich, N. 2018. 10 Tips to Develop Better Empathy Maps. Julkaistu 9.2.2018. Luettu 20.10.2019. <https://theblog.adobe.com/10-tips-develop-better-empathy-maps/>

Bamberg, J., Jokinen, P. & Laine, M. (toim.) 2007. Tapaustutkimuksen taito. Helsinki; Gaudeamus

Björklund, L., & Sarlio-Siintola, S. M. (2010). Inhimilliset toimintavalmiudet suomalaisessa hyvinvointipolitiikassa. I H. Hiilamo, & J. Saari (toim.), Hyvinvoinnin uusi politiikka: Johdatus sosiaalisiin mahdollisuuksiin. (Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisusarja A ; Vol. Tutkimuksia 27). Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Brown, J.L 2018. Empathy mapping: A guide to getting inside a User's Head. Julkaistu 27.6.2018. Luettu 19.1.2020. <https://www.uxbooth.com/articles/empathy-mapping-a-guide-to-getting-inside-a-users-head/>

Elonen, N. 2017. Aktivointi ja pitkäaikaistyöttömien monenlainen toimijuus. Janus vol. 25 (4), 280–296.

Euro, L., Kapanen, H., Kenttälä M., Kiviranta, A. & Ilonen, P. 2017. Matka palvelumuotoiluun – opas opettajalle. Ylöjärvi. Kehittämiskeskus Opinkirjo ry.

Guthrie, G. 2010. Case Study Method. Basic Research Methods: An Entry to Social Science Research. New Delhi: SAGE Publications India Pvt Ltd, 2010. Web.

Grönholm, T. 2016. Aktivointileluja ja virikehäkkejä – kuntouttava työtoiminta ja sosiaaliturva työllisyyden edistämisen näkökulmasta. Pro Gradu-tutkielma. Tampereen Yliopisto 2016.

Hirvelä, M-L. 2014. Vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden näkemykset työllistymisestään ja työelämäosallisuudestaan. Pro Gradu. Tampereen Yliopisto.

Hult, M., Saaranen, T. & Pietilä, A-M 2016. Työttömien kokemuksia terveydestä ja hyvinvoinnista: Haastattelututkimus. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 53, s. 108-118.

Hämäläinen, M. & Patjas, L-M. 2018. Palvelun taitajaksi. 11.uudistettu painos. Sanoma Pro: Helsinki.

Jansson, A. 2014. Asiakkaalla langat omissa käsissään läpi kuntouttavan työtoiminnan. Pro Gradu-tutkielma. Tampereen Yliopisto.

Innokylä. n.d. Empatiakartta. Luettu 19.1.2020. <https://www.innokyla.fi/web/malli1237774>

Kallanranta, T. & Piirainen, K. 2003. Kuntoutuspalvelut kuntoutuksen ja muutoksen tukena. Teoksessa Tapani Kallanranta, Paavo Rissanen, & Ilpo Vilkkumaa (toim.) Kuntoutus. Helsinki: Duodecim.

Kalliomäki, A. 2014. Tarinallistaminen: palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki: Talentum, 2014. Print.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja 176.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja 202.

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Raportti 38/2010. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Yliopistopaino: Helsinki.

Kautto, M. 2003. Welfare in Finland in the 1990s, Welfare Research, STAKES (the National Research and Development Centre for Welfare and Health), Scand J Public Health 2003; 31: 1–4 Helsinki, Finland

Koivunen, K. 2017. Asiakas- ja ihmislähtöisyys – tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulu tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 6. Hakupäivä 2.8.2020. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-141-8>.

Kinnunen, S.& Äijälä, N. 2012. ”En halua olla riesa enkä sosiaalipummi” – Tutkimus osallisuudesta ja kehittämistarpeista kuntouttavassa työtoiminnassa. Jyväskylän yliopisto. Kokkola.

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

Kuntainfo 9/2014. Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen sekä 1.1.2015 voimaan tulevat kuntouttavan työtoiminnan lain muutokset. http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/ordnande-avarbetsverksamhet-i-rehabiliteringssyfte-och-andringar-i-lagen-om-arbetsverksamhet-irehabiliteringssyfte-som-trader-i-kraft-1-1-2015. Haettu 7.4.2020.

Laine, M.; Bamberg, J. & Jokinen, P. 2007. Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus, 2007. Print.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Finlex. 2.3.2001/189.

Lehtinen, N. 2020. Kuntouttavan työtoiminnan haasteet ja kehittäminen kunnissa. Pro Gradu-tutkielma. Tampereen Yliopisto.

Linturi, R. & Kuusi, O. 2018. Suomen sata uutta mahdollisuutta 2018-2037. Eduskunta. Luettu 30.5.2020 <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2018-AK-171377.pdf>

Lääperi, R. 2013 KEVÄTPISAROITA. KEVÄT hankkeen väliarviointi. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Jyväskylä.

Mäki, M. 2015 Kuntouttavan sosiaalityön toimenpiteiden vaikuttavuus Pro gradu -tutkielma. Tampereen Yliopisto.

Mäntyneva, P. & Hiilamo, H. 2018 Osallisuuden ja osattomuuden dynamiikka työtoiminnassa. Etnografinen tutkimus kolmella kuntouttavan työtoiminnan kentällä. Yhteiskuntapolitiikka 83 (2018):1.

Pekkala, T. (toim.) 2005. Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet. 2000-luvun työpajojen palvelut ja menetelmät. Edita Prima Oy: Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.

Pyykkönen, J. & Pyykkönen, T. 2014. Nousukausikaan ei ratkaisisi rakennetyöttömyyttä. [Verkkolehtiartikkeli]. Tieto & trendit 5/2014, 12–19. Luettu 12.9.2020. Saatavana: http://www.stat.fi/tietotrendit/media/uploads/lehtiarkisto/tietotrendit_5_2014.pdf

Reponen, S. 2010 ”Me ollaan sellasii huutolaispoikii, ei meidän asioista kukaan välitä..” Kokemuksia Espoon työllisyyspalveluiden asiakasraadista. Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Ruckenstein, M., Suikkanen, J. & Tamminen, S. 2011. Unohda innovointi. Keskity arvonluontiin. 1. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaristo <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus> Viitattu 15.09.2020.

Saarikivi, K. 2015. Mitä jos empatia olisi tärkein taito? Julkaistu 18.12.2015. Luettu 19.1.2020. <https://www.alykassuomi.fi/2015/02/mita-jos-empatia-olisi-tarkein-tyotaito/>

Sandelin, I. 2014. Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana – kirjallisuuskatsaus asiakkaiden toiminnalle antamista merkityksistä. THL 2014, Työpaperi. Sivu 6.

Saikku, P. 2018. Hallinnan rajoilla: Monialainen koordinaatio vaikeasti työllistävien työllistymisen edistämässä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Yhteiskuntapolitiikka. Väitöskirja. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 74. Luettu 10.7.2020. Saatavana: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/233917/HALLINNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Siang, Teo Yu 2020. Interaction Design Foundation. Luettu 30.7.2020. <https://www.interaction-design.org/literature/article/affinity-diagrams-learn-how-to-cluster-and-bundle-ideas-and-facts>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2020. Kuntouttava työtoiminta. <https://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta>. Viitattu 20.10.2020.

Tampereen Kaupunki 1.4.2020. Tiedote. Ensimmäinen kuntouttavan työtoiminnan etäryhmä starttasi Tampereella. Luettu 8.4.2020. https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2020/04/01042020_7.html

Tampereen Kaupungin työllisyys- ja kasvupalvelut 2019. Palvelukuvaukset.

Tammelin, Mia. (2010) Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Raportti 31/2010. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Yliopistopaino: Helsinki.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Luettu 30.10.2020. <http://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>

Tuulaniemi, Juha 2016. Palvelumuotoilu. 3.painos. Liettua: Balto print. Valtioneuvoston kanslia 2015. Toimintasuunnitelma strategisen hallitusohjelman kärkihankkeiden ja reformien toimeenpanemiseksi. Hallituksen julkaisusarja 13/2015. Elektroninen aineisto. Julkaistu 28.9.2015. Luettu 26.11.2019. <https://valtioneuvosto.fi/documents/10184/321857/Toimintasuunnitelma+strategisen+hallitusohjelman+k%C3%A4rkkihankkeiden+ja+reformien+toimeenpanemiseksi.pdf/92b90c0e-9154-487f-bbf8-543cb6433dd6/Toimintasuunnitelma+strategisen+hallitusohjelman+k%C3%A4rkkihankkeiden+ja+reformien+toimeenpanemiseksi.pdf>

Tuusa, M. 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 2005. Helsinki: Yliopisto-paino.

Valtioneuvosto 2020. Hallituksen linjaamat toimenpiteet. Luettu 18.3.2020.
https://valtioneuvosto.fi/ajankohtaista/tiedotteet?p_p_id=com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_PBTlvxgFCHkK&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_PBTlvxgFCHkK_delta=20&p_r_p_reset-Cur=false&_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_PBTlvxgFCHkK_cur=2

Vehmas, H. 2016. Työllistymispalveluiden kehitystyön uusia näkymiä – tulospereusteisista malleista moniammatilliseen yhteistyöhön. Teoksessa: Työpoliittinen aikakauskirja 3/2016. Verkkokirja. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, 33–47. Viitattu 12.9.2020. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75507>

Weprin, M. 2016. Design Thinking Methods: Affinity Diagram. Luettu 13.9.2020.
<https://uxdict.io/design-thinking-methods-affinity-diagrams-357bd8671ad4>

LIITTEET

LIITE 1. Tietoinen suostumus- lomake

TIETOINEN SUOSTUMUS OSALLISTUA TIETEELLISEEN TUTKIMUKSEEN

Työllisyyspoliittisen siirtymän onnistuminen kuntouttavan työtoiminnan jälkeen

Olen ymmärtänyt, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja voin milloin tahansa ilmoittaa, etten enää halua osallistua tutkimukseen. Tutkimuksen keskeyttämisestä ei aiheudu minulle kielteisiä seuraamuksia. Keskeyttämiseen asti minusta kerättyjä tutkimusaineistoja voidaan edelleen hyödyntää tutkimuksessa.

Tutkimuksen tuloksista ei voi yksilöidä siihen vastanneita henkilöitä ja tutkimukseen voi osallistua anonyymisti.

Olen saanut riittävät tiedot tutkimuksesta ja henkilötietojeni käsittelystä.

Olen ymmärtänyt saamani tiedot ja haluan osallistua tutkimukseen.

Allekirjoittamalla suostumuslomakkeen hyväksyn tietojeni käytön tutkimukseen tutkittavaksi.

Tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus, nimenselvennys ja päivämäärä

Yhteystiedot:

Milla Mäki, Tampereen työvalmennussäitiö Syke puh. XXX-XXXXXXX

Jos asiakirja on allekirjoitettu, se jää tutkimuksen tekijän haltuun. Suostumusta osallistua tutkimukseen säilytetään tietoturvallisesti niin kauan kuin aineisto on tunnisteellisessa muodossa. Jos aineisto anonymisoidaan tai hävitetään, suostumusta ei tarvitse enää säilyttää.