

Ronja Kuokkanen

PORIN SEUDUN TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSEN  
SOSIAALIOHJAAJIEN KOKEMUKSIA ASIAKKUUDEN  
ONNISTUMISESTA

Sosiaalialan koulutusohjelma

2011

PORIN SEUDUN TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSEN  
SOSIAALIOHJAAJIEN KOKEMUKSIA ASIAKKUUDEN ONNISTUMISESTA

Kuokkanen, Ronja  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Marraskuu 2011  
Ohjaaja: Vaininen, Satu  
Sivumäärä: 67  
Liitteitä: 6

Asiasanat: pitkäaikaistyöttömyys, työvoiman palvelukeskukset, laadullinen tutkimus, haastattelututkimus,

---

Opinnäytetyön aiheena oli selvittää, millaisia onnistumisia Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajat nostavat esiin vaikeasti työllistettävän työnhakijan TYP-asiakkuudesta. Tutkimuksen tavoitteena oli nostaa esiin sellaisia yksittäisiä onnistumisia ja saavutuksia, jotka kätkeytyvät tilastojen taakse, mutta jotka työntekijät asiakastyössään näkevät. Tutkimuksessa selvitettiin myös, millaisilla tekijöillä työntekijät kokivat olleen vaikutusta määrittelemiinsä onnistumisiin, ja millaisia merkityksiä he näkivät onnistumisilla olleen itselleen ja asiakkailleen.

Tutkimusaineistona käytettiin viiden sosiaaliohjaajan teemahaastatteluista saatua laadullista aineistoa. Litteroitu aineisto analysoitiin käyttämällä teoriaohjaavaa sisällön analyysiä. Tutkimuksen tausta-aineistona toimivat Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajien avustuksella valittujen kahdeksan päätyyneen asiakkuuden TYPPI-järjestelmään taltioidut asiakasdokumentit.

Haastateltujen sosiaaliohjaajien kuvaamat onnistumiset jakaantuivat asiakastyön prosessia eteenpäin vieneisiin ja asiakkaan elämänlaatua sekä toimintakykyä parantaneisiin onnistumisiin. Haastatteluista nousi esiin, että yleisesti asiakkuudessa ja sen aikana onnistumisia tukivat asiakaskohtaisesti räätälöity, yksilöllinen palvelukokonaisuus ja asiakkaan omien onnistumiskokemusten tukeminen. Työvoiman palvelukeskuksen toiminnan osalta onnistumisiin vaikuttivat palveluhenkisyys eli asiakaslähtöisyys ja asiakkaan prosessin koordinointi sekä oikeanlaiset resurssit kuten aika, moniammatillinen osaaminen ja käytettävissä olevat palvelut. Työntekijät tukivat asiakkaan prosessia motivoivan ja muutokseen kannustavan keskustelun, tarkoituksen mukaisiin palveluihin ohjaamisen ja konkreettisen asioinnissa auttamisen kautta. Näiden rinnalla onnistumisia tukevana nähtiin työntekijän eettinen toiminta ja asiakaslähtöinen työskentelytapa sekä luottamuksellinen ja dialoginen vuorovaikutussuhde.

Onnistumiset ovat vaikuttaneet sosiaaliohjaajien työn mielekkyyden kokemiseen vahvistamalla työmotivaatiota ja luottamusta omaan ammattitaitoon sekä tukemalla työssä kehittymistä. Työntekijät kokivat, että onnistumiset ovat vaikuttaneet positiivisesti asiakkaiden hyvinvointiin parantamalla asiakkaiden arkea sekä asiakkaiden itsetuntoa. Onnistumisten nähtiin myös kasvattaneen asiakkaiden kykyä ohjata omaa elämäänsä, elämänhallinnan ja työllistymisedellytysten parantumisen sekä yhteiskunnallisen osallisuuden lisääntymisen kautta.

## SOCIAL WELFARE SUPERVISORS' EXPERIENCES OF SUCCESSFUL CLIENTSHIP IN THE LABOUR SERVICE CENTRE OF PORI AREA

Kuokkanen, Ronja

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services

March 2011

Supervisor: Vaininen, Satu

Number of pages: 67

Appendices: 6

Keywords: long-term unemployment, Labour Service Centres, qualitative research, interview study

---

The subject of the thesis was to examine the successful experiences that the social welfare supervisors of Pori Labour Service Centre (TYP) would accentuate with regard to clients that are difficult to employ. The aim of the study was to give voice to such positive achievements that are often buried under statistics, but are nevertheless witnessed by social welfare supervisors. Another goal was to define the factors that social welfare supervisors viewed as beneficial to the achievements, and to ponder the significance of a successful TYP clientship for both themselves and the client.

The primary research material consists of qualitative data gathered from the theme interviews of five social welfare professionals. The transcribed material was then analysed by using theory-driven content analysis.

The success experiences described by the social welfare supervisors can be divided into three categories: achievements supportive of the clientship process, and achievements beneficial for the client's quality of life and for his ability to function. The interviews revealed that the advantageous factors during the client process were, above all, an individually constructed service plan and promoting the client's personal success experiences. According to the interviewed, the essential factors in a productive client relationship are service orientation, competent coordination of the client's process and sufficient resources, such as time, multi-professionalism and the availability of adequate services. The social welfare supervisors supported the client's progress through the means of motivational and encouraging discussions and guiding the client to make use of appropriate services. On a more concrete level, they helped with errands and conducts. In addition, ethically correct behaviour and using client-orientated working methods were commonly viewed as crucial to the process, as well as always maintaining a confidential, dialogic interaction with the client.

The positive experiences have had a clear influence on the social welfare supervisors' conceptions of the meaningfulness of their own input. The successes have increased their work motivation and added confidence in their own professional expertise while also encouraging occupational development. The interviewed social welfare supervisors felt that the successes have improved the clients' well-being by enhancing their everyday lives and boosting their self-esteem. The positive results were widely considered to better the clients' ability to take control of their own lives. This was achieved through the client's improved life management and increased employment potential and increased social inclusion.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	PITKÄAIKAISTYÖTTÖMYYS .....	8
2.1	Pitkäaikaistyöttömyyden määritelmä.....	8
2.2	Pitkäaikaistyöttömyyden syitä ja seurauksia .....	8
2.2.1	Pitkäaikaistyöttömyyden yhteiskunta- ja yksilötason syitä.....	9
2.2.2	Pitkäaikaistyöttömyyden yhteiskunta- ja yksilötason seurauksia .....	10
3	AKTIVOINTIPOLITIikka .....	11
3.1	Aktiivinen sosiaali- ja työvoimapolitiikka.....	11
3.2	Laki kuntouttavasta työtoiminnasta .....	12
4	TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS.....	14
4.1	Toiminnan sisältö ja tavoitteet .....	14
4.2	Työvoiman palvelukeskusten toiminnan vaikuttavuus.....	15
4.3	Porin seudun työvoiman palvelukeskus.....	16
5	TUTKIMUKSEN KOHDE, TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	18
5.1	Tutkimuksen aiheenvalinta ja rajaus.....	18
5.2	Tutkimuksen tavoitteet .....	19
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	20
6.1	Menetelmän valinta ja perustelu .....	20
6.2	Aineistot ja niiden keruu .....	20
6.2.1	Asiakastietolomakkeet ja asiakasdokumentit.....	22
6.2.2	Haastatteluaineisto .....	22
6.3	Haastatteluteemat.....	23
6.4	Haastatteluaineiston analyysi.....	25
6.5	Tutkimuksen eettisyys, laatu ja luotettavuus .....	28
7	TUTKIMUSTULOKSET .....	30
7.1	Asiakastapaukset.....	30
7.2	Sosiaaliohjaajien määrittelemiä onnistumisia asiakkuuksissa .....	32
7.3	Yksilöllisyys ja joustavuus tukevat onnistumista .....	35
7.4	Työvoiman palvelukeskuksesta löytyy aikaa, osaamista ja oikeaa asennetta ....	37
7.5	Työntekijöiden toiminnassa onnistumisiin vaikutti eettisyys, dialogisuus ja asiakkaan rinnalla kulkeminen .....	39
7.6	Onnistumiset ovat vaikuttaneet asiakkaiden hyvinvointiin ja kykyyn ohjata omaa elämäänsä .....	41
7.7	Onnistumiset vahvistavat sosiaaliohjaajan työn mielekkyyden kokemista .....	43
7.8	Osa onnistumisista jää piiloon .....	45
8	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	47

8.1 Tutkimustulokset suhteessa työvoiman palvelukeskuksen työllisyyspoliittisiin tavoitteisiin .....	51
8.2 Tutkimuksen merkitys .....	52
8.3 Jatkotutkimusaiheita sekä kehitysehdotuksia .....	52
LÄHTEET .....	55
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Jälkiteollisessa 2000-luvun Suomessa työttömyys ja etenkin pitkäaikaistyöttömyys on vaikea sosiaalipoliittinen ja yhteiskuntapoliittinen ongelma. Lokakuun lopussa 2010 Suomessa oli Työ- ja elinkeinoministeriön työllisyyskatsauksen (10/2010) mukaan työnvälitystilastoissa 242 800 työtöntä työnhakijaa. Yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä oli 56 800. Näistä yli kaksi vuotta yhtäjaksoisesti työttömänä olleita oli 17 700. Pitkäaikaistyöttömyys aiheuttaa negatiivisia seurauksia paitsi yhteiskunnalle myös työttömälle itselleen.

Tilastoissa näkyvä laaja pitkäaikaistyöttömyys on johtanut työttömyyteen liittyvän yhteiskunnallisen ajattelutavan muuttumiseen sekä sosiaaliturvan ja työvoimapolitiikan kehittämiseen ja aktivoimiseen. Työvoimapolitiikan keinoja on pyritty kehittämään työttömyyteen tehokkaammin vaikuttaviksi. Aktiivisen työvoimapolitiikan kehityksessä perinteisten työvoimapalveluiden rinnalle on kehitetty uusia palveluita ja toimenpiteitä, joista osa on suunnattu erityisesti pitkäaikaistyöttömille. Työvoimapolitiittisten toimenpiteiden painopisteitä on siirretty varhaiseen puuttumiseen, yksilöllisiin ja asiakaslähtöisiin ratkaisuihin ja viranomaisien hallintorajat ylittävään moniammatilliseen yhteistyöhön. Aktiivisen sosiaalipoliitiikan kehittäminen on johtanut passiivisen työttömyysturvan uudistamiseen kannustavammaksi. Työttömyysturvaa on muutettu vastikkeellisemmaksi ja työttömiä velvoittavia aktivointitoimenpiteitä on lisätty.

Työvoiman palvelukeskukset ovat yksi tapa toteuttaa aktivointipoliittikkaa edellä esitettyjen painopisteiden mukaan. Palvelukeskusten tavoitteena on edistää pitkäaikaisyöttömien työllistymistä, mutta vaikuttavuustutkimuksen mukaan työvoiman palvelukeskusten toiminnan vaikuttavuus on muutakin kuin työllisyyspoliittista. Toiminnalla on havaittu olevan myös sosiaali- ja hyvinvointivaikutuksia, jotka näkyvät positiivisina muutoksina asiakkaiden elämäntilanteissa. Asiakkaiden elämäntilanteet ovatkin pitkittyneen työttömyyden johdosta usein haastavia.

Tutkin opinnäytetyössäni sitä, millainen on onnistunut TYP-asiakkuus Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden kokemana. Tavoitteenani on nostaa esiin

sellaisia TYP -asiakkuuden onnistumisia ja saavutuksia, jotka kätkeytyvät tilastojen taakse, mutta jotka työntekijät asiakastyössään näkevät. Asiakkuuden onnistumista ei siis määritellä työvoimapolitiittisten tavoitteiden kautta vaan työntekijöiden kokemien saavutusten ja positiivisten muutosten kautta. Tutkin myös sitä, millaisilla tekijöillä työntekijät kokevat olleen vaikutusta määrittelemiinsä onnistumisiin. Tutkimusaineistonani käytin viiden Porin seudun työvoimanpalvelukeskuksen sosiaaliohjaajan teemahaastatteluista saatua laadullista aineistoa. Tutkimuksen tausta-aineistona toimivat kahdeksan päättyneen TYP-asiakkuuden asiakasdokumentit.

Tutkimukseni keskeisiä käsitteitä ovat aktivointipolitiikka, työvoiman palvelukeskus ja pitkäaikaistyöttömyys. Tutkimuksen kontekstissa keskeistä on aiempien tutkimusten pohjalta muodostettu kuva työvoiman palvelukeskusten merkityksestä ja tavoitteista suhteessa vaikeasti työllistettäviin pitkäaikaistyöttömiin.

Opinnäytetyöraporttini koostuu kahdeksasta luvusta alalukuineen. Raportin ensimmäisessä luvussa määrittelen pitkäaikaistyöttömyyden käsitettä ja tarkastelen pitkäaikaistyöttömyyden yksilö- ja yhteiskuntatason syitä ja seurauksia. Toisessa luvussa käsittelen suomalaisen aktivointipolitiikan pääpiirteitä ja työttömien aktivointia ohjaavaa kuntouttavan työtoiminnan lakia. Neljännessä luvussa käsittelen työvoiman palvelukeskusten toiminnan sisältöä ja tavoitteita aktivointipolitiikan toteuttajana sekä kuvailen tarkemmin Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen työtä. Viidennessä ja kuudennessa luvussa kerron tutkimukseni toteuttamisesta tavoitteiden, menetelmien ja aineistojen kuvauksen kautta. Kuudennessa luvussa pohdin myös tutkimukseni eettisiä ja luotettavuuteen liittyviä kysymyksiä. Seitsemännessä luvussa esittelen tutkimukseni tuloksia. Tarkemmista johtopäätöksistäni ja kehitysehdotuksistani kerron luvussa kahdeksan.

Haluan kiittää Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen henkilökuntaa heidän kiinnostuksestaan opinnäytetyötäni kohtaan. Yhteistyö heidän kanssaan on ollut miellyttävää ja hedelmällistä. Lisäksi haluan kiittää hyvää ystävääni Hanna Lattusta raportin englanninkielisen tiivistelmän parissa tehdystä käännöstyöstä.

## 2 PITKÄAIKAISTYÖTTÖMYYS

### 2.1 Pitkäaikaistyöttömyyden määritelmä

Pitkäaikaistyöttömyyden määritelmät vaihtelevat. Pitkäaikaistyöttömäksi voidaan määritellä henkilö, joka on ollut työttömänä yhtäjaksoisesti yli vuoden. Joskus käytetään myös kuuden kuukauden määritelmää. (Verho 2005, 93.) Pitkäaikaistyöttömiksi voidaan kutsua myös kuntouttavan työtoiminnan lain soveltamisalaan kuuluvia henkilöitä, sillä lailla pyritään pitkään työttömänä olleiden aktivoimiseen. Alle 25-vuotiaiden työttömien kohdalla kuntouttavan työtoiminnan lakia sovelletaan, kun henkilö on saanut työmarkkinatukea vähintään 180 päivältä viimeisen 12 kalenterikuukauden aikana. Lain piiriin kuuluvat myös ne, jotka ovat saaneet työttömyyspäivärahaduoden ajan työttömyyspäivärahaa ja ne, joiden pääasiallisena toimeentulona on viimeisen neljän kuukauden aikana ollut työttömyyden perusteella maksettu toimeentulotuki. Kuntouttavan työtoiminnan lakia sovelletaan 25 vuotta täyttäneiden työttömien osalta niihin, jotka ovat saaneet työmarkkinatukea vähintään 500 päivältä tai 180 päivältä työttömyyspäivärahaduoden jälkeen. Soveltamisen piiriin kuuluvat myös ne, joiden toimeentulona on ollut viimeisen 12 kuukauden ajan toimeentulotuki. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189 /2001, 3 §.)

### 2.2 Pitkäaikaistyöttömyyden syitä ja seurauksia

Pitkäaikaistyöttömyyden syiden ja seurausten tarkastelu on keskeistä niihin vaikuttamaan pyrkivien aktivointipolitiikan toimenpiteiden, niiden tavoitteiden sekä niille annettujen perusteluiden ymmärtämiseksi. Pitkäaikaistyöttömyyden syitä löytyy sekä yhteiskunta- että yksilötasolta. Myös pitkäaikaistyöttömyyden seuraukset voidaan jakaa yhteiskunta- ja yksilötason seurauksiin. Osa aktivointipolitiikan toimista on kohdistettu pitkäaikaistyöttömyyden yksilötason syihin ja osa yhteiskuntatason syihin. Vastaavasti aktivointipolitiikan tavoitteina voivat olla joko pitkäaikaistyöttömyyden yhteiskunnalle aiheuttamien tai työttömille itselleen aiheutuvien negatiivisten seurausten minimointi.



### 2.2.1 Pitkäaikaistyöttömyyden yhteiskunta- ja yksilötason syitä

Pitkäaikaistyöttömyyden yhteiskuntatason syiden voidaan nähdä liittyvän esimerkiksi talouden suhdanteisiin, työmarkkinoilla tapahtuvaan kehitykseen ja työttömyyden sosiaali- ja työllisyyspoliittisiin hoitotapoihin. Osaltaan pitkäaikaistyöttömyys on vielä perua 1990-luvun lamasta, mutta viimeisten kahdenkymmenen vuoden sisällä tapahtunut merkittävä elinkeinoelämän rakenteen muutos on aiheuttanut työvoiman kysynnän laadullisen ja määrällisen muutoksen ja sitä kautta kasvavaa rakennetyöttömyyttä. (Kotiranta 2008, 15.)

Laman jälkeinen rakennemuutos aiheutti sen, että työpaikkoja syntyi eri sektoreille ja toimialoille kuin mistä niitä alun perin poistui. Eniten tästä ovat kärsineet vähiten koulutetut, joiden koulutus ja ammattitaito eivät ole enää vastanneet työmarkkinoiden osaamisvaatimuksia. Tätä kautta työmarkkinoille on muodostunut vaikeasti työllistyvien ryhmä, joiden työttömyys on joko pitkittynyt tai joiden työttömyyskokeemukset ovat toistuvia. (Hämäläinen, Taimio, Uusitalo 2005, 9.) Korkeasta työttömyydestä huolimatta Suomessa puhutaan myös työvoimapulasta työvoiman tarjonnan ja kysynnän kohtaanto-ongelman yhteydessä. Tämä johtuu siitä, että työelämä on tietoyhteiskunnassa käynyt yhä vaativammaksi niin työntekijöiden osaamisvaatimusten kuin työsuhteiden määräaikaaisuuden ja muiden rasisustekijöiden johdosta. (Manila, Forsander, Hummasti, Vehviläinen 2002, 43-44.) Kotirannan (2008, 15) mukaan työvoimaa seulotaan niihin, joilla on tietoyhteiskunnan tarvitsemaa tietoa, taitoa, terveyttä, tehokkuutta ja sopeutumiskykyä ja niihin, joilla ei näitä työmarkkinoilla pärjäämisen edellyttämiä ominaisuuksia ole.

Yksilötasolla pitkäaikaistyöttömyyden syitä voivat olla vääränlainen koulutus ja ammattitaito tai niiden puute, passiivisuus työnhaussa, yksilölliset valinnat, heikot elämänhallinnan taidot ja sosiaaliset ongelmat sekä terveysongelmat. Monilla pitkäaikaistyöttömillä nämä ongelmat ovat kasautuneet ja heidän työkykynsä on huomattavasti heikentynyt. Pitkäaikaistyöttömät ovat kuitenkin heterogeeninen ryhmä, johon kuuluu mm. vajaakuntoisia, ikääntyneitä ja ammattikouluttamattomia nuoria. (Manila ym. 2002, 11.)

### 2.2.2 Pitkäaikaistyöttömyyden yhteiskunta- ja yksilötason seurauksia

Työttömyyden pitkittyminen on haitallista sekä yhteiskunnalle että työttömälle itselleen. Yhteiskunnalle pitkäaikaistyöttömyydestä aiheutuu mm. negatiivisia kansantaloudellisia seurauksia. Kun työttömän työpanos jää käyttämättä se vähentää sekä tuotantoa että verotettavia tuloja. Pitkittynyt työttömyys kasvattaa myös työttömyysturva- ja toimeentulotukikustannuksia. (Verho 2005, 93.) Pitkäaikaistyöttömyyden yhteydessä yhteiskuntatason ja yksilötason seuraukset kietoutuvat toisiinsa, sillä yksilöiden hyvinvoinnin lasku aiheuttaa myös yhteiskunnassa näkyviä vaikutuksia. Tuloerot, eriarvoistuminen, syrjäytyminen ja terveysongelmat ovat asioita, joihin hyvinvointivaltio on sitoutunut vaikuttamaan.

Työttömälle itselleen pitkäaikaistyöttömyys on useiden tutkimusten mukaan merkittävä uhka hyvinvoinnille. Työllisyys, työssäkäynti, toimeentulo, asuminen, perhe, sosiaaliset suhteet ja yhteiskunnallinen osallistuminen vaikuttavat monin tavoin ihmisten ja perheiden hyvinvointiin. Työllisyys ymmärretäänkin keskeiseksi hyvinvointia tuottavaksi tekijäksi ja työttömyys olennaiseksi huono-osaisuutta tuottavaksi tekijäksi. (Kokko 2010, 20.)

Urho Rauhala (1991) on jaotellut huono-osaisuuden taloudelliseen, sosiaaliseen, terveydelliseen ja koulutukselliseen huono-osaisuuteen sekä osallistumisesta, vallankäytöstä, työmarkkinoilta ja asuntomarkkinoilta syrjäytyneisyydeksi. Työttömyys luo usein pitkittyessään mekanismeja, jotka altistavat edellä mainituille huono-osaisuuden ilmentymille. Näitä mekanismeja ovat mm. sosiaalisten suhteiden katkeaminen, köyhyys, fyysisen ja psyykkisen terveydentilan heikkeneminen ja työkyvyn aleneminen (Hannikainen-Ingman 2010, 16).

Pitkittynyt työttömyys on usein köyhyysriski ja siihen liittyy usein riippuvuus toimeentulotuesta. Se voi johtua työttömyysturvan riittämättömyydestä, saamisen viiveestä tai maksamisen keskeytyksestä. Pitkäaikaistyöttömyyden on nähty liittyvän myös terveydentilan heikkenemiseen, vaikka tutkijat kiistelevätkin siitä johtuuko yhteys pitkittyneestä työttömyydestä vai valikoitumisesta, jossa pitkäaikaistyöttömiksi ajautuvat ihmiset, joilla jo entuudestaan on huono terveys. (Mannila ym. 2002, 43-44.) Oleellista ihmisten hyvinvoinnin kannalta on muiden resurssien lisäksi heidän

luottamuksensa omiin toimintamahdollisuuksiinsa ja kykyihinsä. Pitkittyneen työttömyyden yhteydessä niiden on kuitenkin usein nähty heikentyvän (Kotiranta 2008, 18; Raijas 2008, 13.)

Tutkimusten mukaan työttömän työllistymistodennäköisyys riippuu työttömyyden kestosta. Negatiiviseksi duraatoriippuvuudeksi kutsutussa ilmiössä pitkittyneen työttömyyden jälkeen on yhä vaikeampi päästä töihin. Syynä tähän nähdään mm. ajan kuluessa heikkenevä osaaminen, työttömän leimautuminen huonoksi työntekijäksi pitkittyneen työttömyyden vuoksi sekä työttömän työnhaun aktiivisuuden väheneminen. (Verho 2005, 103.)

Pitkäaikaistyöttömyydestä aiheutuvien negatiivisten seurausten ehkäiseminen oikeuttaa aktivointipolitiikan toimenpiteitä. Yksilötason seurauksiin puuttuminen ja niiden ennaltaehkäiseminen saa oikeutuksensa yksilöiden hyvinvoinnin edistämisestä, mutta toimien tavoitteiden voidaan nähdä silti olevan työllisyyspoliittisia. Pitkäaikaistyöttömien kuntouttaminen edistää heidän työllistymisedellytyksiään.

### 3 AKTIVOINTIPOLITIikka

#### 3.1 Aktiivinen sosiaali- ja työvoimapolitiikka

Aktivointipolitiikan kehittäminen on ollut 1990-luvulta lähtien ajankohtaista monissa Euroopan maissa. Aktivointipolitiikan tavoitteina on vähentää työttömyyttä ja pitkäaikaistyöttömyyttä ja alentaa niistä johtuvia toimeentuloturvariippuvuuden kustannuksia. Näihin tavoitteisiin pyritään erilaisten työttömiä aktivoivien keinojen avulla passiivisten rahallisten tukitoimien sijaan. Aktivoivien toimenpiteiden lisäämisen rinnalla rahamuotoisia tukia on pyritty muuttamaan kannustavammiksi tekemällä niistä vastikkeellisia. Aktivointipolitiikan välillisinä tavoitteina voidaan nähdä työttömyyden ja sen kustannusten vähentämisen rinnalla pitkäaikaistyöttömien syrjäytymisen ehkäisy ja heidän elämänhallintansa parantaminen. Aktivointipolitiikka kytkee yhteen työvoima- ja sosiaalipolitiikan ja sen keinot koostuvat sekä perinteisistä että uusista aktiivisen työvoimapolitiikan toimenpiteistä ja aktiivisen sosiaalipolitiikan

työhön kannustavista keinoista. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist, Parpo 2004, 26-28.)

Se, että pitkäaikaistyöttömyys on koettu Suomessa merkittäväksi työllisyys- ja sosiaalipolitiikan ongelmaksi näkyy mm. kansallisissa työllisyyspolitiikan ohjelmissa (Mannila ym. 2002, 45.). Niissä näkyy EU:n työllisyyspolitiikan periaatteiden, taloudellisen kilpailukyvyn, korkean työllisyysasteen ja sosiaalisen inklusion vaikutus. Suomessa on alettu puhua aktiivisesta työvoimapolitiikasta ja aktiivisesta sosiaalipolitiikasta. Aktiivisen sosiaalipolitiikan taustalla on huoli korkean työttömyyden kustannuksista, jotka muodostuvat mm. työttömien sosiaaliturvan tarpeesta ja toimeentulotuen tai työmarkkinatuen riippuvuudesta. Työllisyys- ja talouspolitiikka ovat aktiivisessa sosiaalipolitiikassa kiinteässä suhteessa toisiinsa ja aktiivisen sosiaalipolitiikan tavoitteet ovat korostetusti työllisyyspoliittisia. Suomessa onkin alettu korostaa työttömien aktivoitumista erilaisin keinoin etuuksien piiristä työhön. Pitkäaikaistyöttömien kohdalla aktiivisen työvoimapolitiikan tavoitteina ovat työhön paluu, työelämäsuuntautuneet toimenpiteet, koulutus ja kuntoutus. (Karjalainen 2008, 12-14.) Rahamuotoisia etuuksia ja tukia onkin muutettu niin, että työttömän pitää tuen vastineeksi osallistua aktivoiviin tai kuntouttaviin toimenpiteisiin.

Aktivointipolitiikan on Suomessa kritisoitu sisältävän enemmän pitkäaikaistyöttömyyden yksilötason kuin yhteiskuntatason syihin kohdistuvia toimia. Usein se liitetään pitkäaikaistyöttömän velvollisuuksiin ja aktivointiin sanktioiden uhalla. Aktivointipolitiikka voidaan kuitenkin ymmärtää myös laajemmin. Silloin se tarkoittaa myös toimintapolitiikkaa, jossa pitkäaikaistyöttömien vaikeaan elämäntilanteeseen pyritään vaikuttamaan monia eri tapoja integroiden. (Hakkarainen 2008, 3.)

### 3.2 Laki kuntouttavasta työtoiminnasta

Yksi osa aktiivisen sosiaali- ja työvoimapolitiikan reformia on laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Se lisää kuntien velvollisuuksia työllisyyden edistämiseksi ja velvoittaa niitä järjestämään mm. kuntouttavaa työtoimintaa. Vuonna 2001 voimaantulleen lain tarkoituksena on parantaa pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä tai osal-

listua koulutukseen ja muihin työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin. Tähän pyritään sosiaali- ja työvoimaviranomaisten tehostetun yhteistyön, vähimmäisturvan vastikkeellisuuden, velvoittavuuden ja aktivoivien toimenpiteiden kautta. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist, Parpo 2004, 3.)

Suomalaisessa, kuntouttavan työtoiminnan lakiin kirjatussa, aktivointipolitiikan mallissa sekoittuvat aktivointipolitiikan kaksi päälinjaa: työlähtöinen -lähestymistapa ja inhimillisen pääoman -lähestymistapa. Työlähtöinen -lähestymistapa korostaa minkä tahansa työn ensisijaisuutta sosiaaliturvaan nähden. Inhimillisen pääoman -lähestymistapa sen sijaan korostaa työttömän ammatillisten ja sosiaalisten taitojen tukemisen kautta tapahtuvaa vapaaehtoista työelämään siirtymistä. (Karjalainen 2008, 12-14)

Vaikka kuntouttavan työtoiminnan lailla pyritään aktivoimaan työttömänä olleita ja vahvistamaan työttömyysturvan vastikkeellisuutta, vaikuttaa lain taustalla ajatus siitä, että parantunut elämänhallinta, työkyky, elämänlaatu ja aktiivisuus edistävät työttömän työmarkkinaresursseja ja työllistymistä (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist, Parpo 2004, 23). Tämän ajatuksen vaikutus näkyy lain toteutuksessa. Lain mukaan työvoimahallinto ja kunnan sosiaalitoimi laativat yhdessä työttömän kanssa aktivointisuunnitelman, jossa kartoitetaan asiakkaan elämäntilanne ja sovitaan toimista, joilla työttömän elämäntilannetta ja työllistymistä pyritään parantamaan (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist, Parpo 2004, 3). Aktivointisuunnitelman on tarkoitus muodostaa työttömälle asteittain etenevä polku kohti työelämää. Ensisijaisesti siinä pyritään järjestämään työttömälle työtä tai työllistymistä edistäviä toimenpiteitä. Jos niitä ei ole tarkoituksenmukaista tarjota, tarjotaan työttömälle kuntouttavaa työtoimintaa. Kuntouttava työtoiminta on aina viimesijaista, mutta kunnilla on lain mukaan velvollisuus järjestää sitä tarvittaessa. Suunnitelmaan sisällytetään tarpeen mukaan sosiaali- tai terveystalvituia, joilla voidaan tukea työttömän kuntoutumista.

Viranomaiset on veloitettu kutsumaan aktivointisuunnitelman laadintaan kaikki laissa määritellyn aktivointiehdon täyttävät, eli tietyn ajan työttömyysturvaa tai toimeentulotukea saaneet henkilöt. Aktivointisuunnitelman laadintaan ja toimenpiteisiin osallistuminen on työttömälle velvoittavaa ja siitä kieltäytymisestä seuraa sanktioita. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist, Parpo 2004, 23.)

## 4 TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS

### 4.1 Toiminnan sisältö ja tavoitteet

Työvoiman palvelukeskukset toteuttavat aktiivista sosiaali- ja työvoimapolitiikkaa. Työvoimanpalvelukeskukset (TYP) ovat olleet pysyviä pitkäaikaistyöttömiä asiakkaita palvelevia yhteispalveluyksiköitä vuodesta 2004 lähtien. Vakinaistamista edelsi vuosina 2002-2003 yhteispalvelukokeilu. Työvoiman palvelukeskusten perustaminen tapahtui Matti Vanhasen hallituskauden 2003-2007 aikana, osana ko. hallituksen työllisyyden politiikkaohjelmaa. Työvoiman palvelukeskuksilla haluttiin vähentää rakennetyöttömyyttä. TYP:ssa pyritään käsittelemään pitkäaikaistyöttömän tilannetta inhimillisen pääoman -lähestymistavan hengessä, yksilöllisesti ja aukottoman palvelukokonaisuuden avulla. (Saikku & Karjalainen 2008, 32.)

TYP:ssa työskentelee saman katon alla työhallinnon, sosiaali- ja terveydenhuollon ja Kelan asiantuntijoita, jotka hyödyntävät moniammatillista työtettä vaikeasti työllistettävien elämäntilanteen selvittelyssä ja työllistymisen edellytysten parantamisessa. TYP:lla on myös hyvät yhteydet muihin kuntoutuksen ja työllistymisen toimijoihin. Työvoimanpalvelukeskusten tavoitteena on asiakkaan kokonaisvaltainen auttaminen ja työllistyminen. (Karjalainen, Saikku, Pasuri & Seppälä 2008, 9.)

TYP:n toiminnalta odotetaan työllisyyspoliittisia vaikutuksia ja pitkäaikaistyöttömiä kiinnittymistä työelämään (Karjalainen 2008, 47). Työvoiman palvelukeskusten toiminta on yhteydessä paikallisiin tai seudullisiin työllisyysstrategioihin, mutta niillä on myös väljät valtakunnallisesti asetetut tavoitteet kuten rakenteellisen työttömyyden vähentäminen, työttömyyden perusteella maksettavien toimeentulotuki- ja työmarkkinatukimenojen alentaminen, aktivointiasteen ja työmarkkinatuen aktiiviosuuden nostaminen ja asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn, aktiivisuuden ja osallisuuden lisääminen (Mannila ym. 2002, 11; Saikku & Karjalainen 2008, 32).

Sosiaalialan työntekijät ovat osa TYP:ssa toimivaa moniammatillista tiimiä. Aktivointipolitiikan myötä sosiaalialan työn haasteeksi on tullut vaikeasti työllistyvien asiakkaiden elämänmuutoksen tukeminen ja samanaikainen työelämään kannustami-

nen asiakkaiden lisääntyneen kontrollin vaikutuspiirissä. Aktivointi on tarkoittanut sosiaaliturvan vastikkeellisuuden korostumista ja työttömien velvoitetta osallistua aktivointitoimenpiteisiin sanktioiden uhalla. Paineita lisää myös se, että toiminnalta odotetaan työllisyyspoliittisia vaikutuksia eli pitkäaikaistyöttömien kiinnittymistä työelämään.(Karjalainen 2008, 47.)

#### 4.2 Työvoiman palvelukeskusten toiminnan vaikuttavuus

Yksittäisten uudistusten tasolla aktiivisen sosiaali- ja työvoimapolitiikan toimenpiteiden vaikuttavuutta aktivoitumiseen, työttömien työmarkkinatilanteeseen ja hyvinvointiin on tutkittu runsaasti. Monet aktivointipoliittiset toteutukset ovat lähteneet liikkeelle hankemuotoisista kokeiluista, joten niistä on tehty runsaasti arviointiraportteja.

Aktivointipolitiikan ja sen toimenpiteiden vaikuttavuutta voidaan mitata työttömien työllistymisellä ja sosiaaliturvan piiristä poistumisella, mutta vaikuttavuustutkimuksissa on nostettu esiin myös yksilöiden elämäntilanteissa ja elämähallinnassa näkyvät vaikutukset. Vaikuttavuustutkimuksissa haasteena on se, että toimenpiteiden ja ohjelmien vaikutuksia voi olla vaikea erottaa yleisestä talous- ja työllisyyskehityksestä. Pitkäaikaistyöttömille tarkoitettujen palvelukokonaisuuksien arvioimista vaikeuttaa myös se, että asiakkaiksi on voitu valikoida paremmin työllistyviä, jonka seurauksena seurantatulokset muuttuvat. Lisäksi aktivoinnin toteutuksen sisällön paikallinen vaihtelu hankaloittaa vertailua. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist, Parpo 2004, 29.) Asiakkaiden hyvinvoinnissa tapahtuneiden muutosten syitä on myös vaikea tavoittaa ja muutokset voivat olla monen tekijän summa.

Vaikuttavuustutkimuksen mukaan työvoiman palvelukeskusten toiminnan vaikuttavuus on muutakin kuin työllisyyspoliittista. Toiminnan osana sosiaali- ja terveystalvet tuottavat asiakkaille hyvinvointivaikutuksia, jotka ovat olennaisia paitsi asiakkaille itselleen myös välillisesti työllistymistavoitteiden saavuttamisen kannalta. (Karjalainen 2008, 47.) Pitkäaikaistyöttömien työvoimapalveluiden tarkoituksiksi on ymmärretty työllistymisen edistäminen, mutta tämän tavoitteen saavuttaminen on ollut vaikeaa. Niinpä tavoitelluiksi tuloksiksi on hyväksytty myös välitavoitteet kuten

koulutukseen siirtyminen ja palkkatuella töihin sijoittuminen. Pitkittyneen työttömyyden yksilötason negatiivisten vaikutusten vuoksi työvoiman palvelukeskusten asiakkaiden tyypillinen lähtötilanne on varsin kaukana työmarkkinoista. Työllistymisen tavoitteesta onkin monissa tapauksissa etäännytty ja hyväksyttäväksi tuloksiksi on katsottu myös eri tavoin mitattu työnhakijoiden elämänhallinnan paraneminen ja työkyvyn säilyttäminen. Erilaisten kuntoutusinterventioiden avulla on todettu voitavan vaikuttaa esimerkiksi pitkäaikaistyöttömien psyykkisen rasituksen vähenemiseen ja itsetunnon paranemiseen. Päättävöitten eli avoimille työmarkkinoille siirtymisen pysicsssä toiminnan taustalla, voidaan näidenkin tulosten saavuttamisen katsoa toimivan työllistymistä edistävinä. (Mannila ym. 2002, 47-48; Arnkil ym. 2004, 6.)

#### 4.3 Porin seudun työvoiman palvelukeskus

Toteutin opinnäytetyöni yhteistyössä Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen kanssa. Porin seudun työvoiman palvelukeskus (TYP) toimii Porin, Ulvilan, Luvian, ja Pomarkun alueella. Porin seudun työvoiman palvelukeskuksessa työskentelee sosiaalihojajia, etuuskäsittelijöitä, työvoimaohjajia, terveydenhoitaja, työvoimasuunnittelija sekä eläkeselvittelyn työntekijöitä ja kuntouuttavan työtoiminnan ohjajia. Se tarjoaa moniammatillisuuden periaatteiden mukaisesti työ- ja elinkeinotoimiston, Porin perusturvan, KELA:n ja Porin kaupungin työllistämisyksikön peruspalveluja sekä asiakkailleen erikseen räätälöityjä palveluja. (Porin kaupungin www-sivut, 2010)

TYP:in palvelut on tarkoitettu työttömille työnhakijoille, jotka tarvitsevat työllistyäkseen työvoimapalveluiden lisäksi muiden edellä mainittujen tahojen palveluita. Asiakkaat ohjautuvat työvoiman palvelukeskukseen palvelutarvearvion myötä aikuis-sosiaalityön toimiston sekä TE-toimiston kautta. (Porin kaupungin www-sivut, 2010)

Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen asiakasprosessi alkaa taustaorganisaatioiden tekemän lähetteen käsittelyn jälkeen kartoitusvaiheella, jonka aikana asiakas käy kartoituskeskustelut työvoimaohjajan, sosiaalihojajan ja terveydenhoitajan kanssa. Moniammatillisen palvelutarvearvion teon jälkeen sosiaalihojaja ja työvoimaohjaja järjestävät asiakkaan kanssa yhteisajan, jossa päätetään aloitetaanko asiakkaan kohdalla TYP-asiakkuus. Päätökseen vaikuttaa työntekijöiden arvio asiakkaan moniam-



matillisen tuen tarpeesta sekä asiakkaan edellytyksistä osallistua työllistymistä edistäviin tai kuntouttaviin toimenpiteisiin ja asiakkaan halukkuus siirtyä asioimaan palvelukeskukseen. Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuus on vapaaehtoinen. (Porin työvoiman palvelukeskuksen intranet 2011.)

Asiakkaan tilanteesta riippuen prosessi etenee asiakkaan työkykyä kartoittaviin tutkimuspalveluihin, työhön kuntouttaviin palveluihin tai valmennus- ja työllistymispalveluihin ja portaittain kohti työelämää. Vaihtoehtoisesti asiakas voi siirtyä eläkeselvittelyihin. Kuvaan näitä eri vaiheiden palveluita tarkemmin seuraavassa kappaleessa. Prosessin etenemistä tuetaan moniammatillisesti sekä palvelukeskuksen omia että yhteistyötahojen palveluita käyttäen. Sosiaaliohjaajat tukevat asiakkaan prosessia sosiaaliohjauksen ja palveluohjauksen työmenetelmiä käyttäen. (Porin työvoiman palvelukeskuksen intranet 2011.)

Tutkimus- ja selvittelypalveluja ovat työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden yksilökäyntien rinnalla TYP:n emo-organisaatioiden palvelut, julkiset työvoimapalvelut ja ostopalvelut sekä ammatillinen kuntoutus. Työhön kuntouttavat palvelut ovat ammattitaitoisesti ohjattua yksilö- ja ryhmätoimintaa tai työtoimintaa. Työhön kuntouttavilla palveluilla pyritään kehittämään asiakkaan arjenhallinnantaitoja sekä työelämässä tarvittavia taitoja. Palveluita tuotetaan erilaisten hankkeiden ja projektien sekä kouluttajien kautta. Myös kunnan kuntouttava työtoiminta on osa työhön kuntouttavaa palveluvalikoimaa. Valmennus- ja työllistämispalveluita ovat työnhakuun liittyvät ryhmäpalvelut, työvoima- ja oppisopimuskoulutus, työharjoittelu, työelämävalmennus ja työhönvalmentajan palvelut sekä palkkatuki. Palveluiden tarkoituksena on valmentaa asiakasta kohti avoimia työmarkkinoita ja itsenäistä selviytymistä tuen ja harjoittelumahdollisuuksien kautta. (Porin työvoiman palvelukeskuksen intranet 2011.)

Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuudet pyritään päättämään hallitusti ja asiakkuuksien päättymissyöt kirjataan TYPPI-järjestelmään. Asiakkuus voidaan päättää asiakkaan työllistyttyä avoimille työmarkkinoille, asiakkaan työllistyttyä palkkatuella vähintään kuudeksi kuukaudeksi tai asiakkaan aloitettua tutkintoon tähtäävät opinnot. Asiakkuus voidaan päättää myös silloin, kun asiakkaan työllistymisedellytykset ovat nousseet niin, että asiakas voi siirtyä TE-toimiston asiakkaaksi. Tämä tarkoittaa sitä,

että asiakas ei tarvitse enää moniammatillista tukea ja hänen kohdallaan jatkosuunnitelmat kohdistuvat ensisijaisesti avoimille työmarkkinoille tai pysyvämmiin välityömarkkinoille. Muita mahdollisia päättymissyitä ovat eläkkeelle, pitkäkestoiseen kuntoutukseen tai sairaushoitoon siirtyminen sekä muista syistä työvoiman ulkopuolelle siirtyminen. Päättymissyiksi voidaan kirjata myös, ettei asiakkaan tilanteeseen saatu muutosta palvelukeskuksen palveluilla. Tällöin asiakas siirtyy takaisin TE-toimiston tai sosiaalitoimiston asiakkaaksi. Asiakkuus voidaan päättää myös asiakkaan pyynnöstä tai silloin, kun asiakas muuttaa pois paikkakunnalta tai on tavoittamattomissa. Asiakkaan työllistymisedellytyksiä pyritään TYP:ssa parantamaan mahdollisimman paljon ja asiakkaan moniammatillisen palvelun arvioidaan aina ennen asiakkuuden päättämistä. (Porin työvoiman palvelukeskuksen intranet 2011.) Vaikka jonkinlaista kuvausta TYP-asiakasprosessista on mahdollista tehdä, etenee prosessi yksilöllisesti asiakkaiden tuen tarpeet ja voimavarat huomioiden ja prosessin eri vaiheisiin voidaan edetä tai palata joustavasti.

## 5 TUTKIMUKSEN KOHDE, TARKOITUS JA TAVOITTEET

### 5.1 Tutkimuksen aiheenvalinta ja rajaus

Olen sosionomin opintojeni aikana kiinnostunut työllisyyteen ja työllistämiseen liittyvistä kysymyksistä sekä niitä tukevasta palveluverkostosta. Oman mielenkiintoni innostamana otin yhteyttä Porin seudun työvoiman palvelukeskukseen ja tiedustelin heidän kiinnostustaan ja tarvettaan opinnäytetyöhön heidän organisaationsa toimintaan liittyen.

Keskusteluissa mahdollisista opinnäytetyön aiheista esiin nousi kaksi tutkimukseni aihetta ja näkökulmaa määrittävää tekijää. Ensinnäkin Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen työyhteisö oli innostunut onnistumisia tarkastelevasta näkökulmasta työhönsä. Toiseksi työyhteisö koki mielenkiintoiseksi asiakkuuden onnistumisen tarkastelun laajasta näkökulmasta, jossa onnistumista ei rajattaisi vain työllisyystavoitteen mukaisesti. Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen onnistuneita asiakkuuksia ovat päättäneistä asiakkuuksista pidetyn asiakasseurannan (2010) mukaan

työllistyneet, palkkatuella työllistyneet sekä kuntoutukseen, koulutukseen ja muihin aktivointitoimenpiteisiin osallistuneet sekä eläkkeelle siirtyneet asiakkaat. Lähestyn työssäni onnistunutta asiakkuutta kuitenkin ilman edellä mainittuja rajoituksia, sillä työyhteisön toiveena oli nostaa esiin muita, tilastojen taakse piiloon jääviä asiakkuuden onnistumisen elementtejä. Tätä kautta opinnäytetyöni aihe rajautui työntekijöiden onnistuneiksi kokemien asiakkuuksien tarkasteluun.

Työni näkökulmaksi olen rajannut työntekijän näkökulman onnistuneeseen asiakkuuteen. Tämä aiheuttaa sen, ettei tutkimukseni tuloksia voida ulottaa koskemaan muiden osapuolten näkemyksiä asiasta. Olen tietoisesti rajannut työni ulkopuolelle asiakkaiden kokemusten selvittämisen heidän asiakkuutensa onnistumisesta. Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen asiakkaiden kokemuksia on tutkittu viime aikoina useammassakin yhteydessä, esimerkiksi AMK -opinnäytetöissä. (Ks. Hämäläinen 2009; Sukanen 2011.)

## 5.2 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuskysymykseni on: Millaisia onnistumisia vaikeasti työllistettävän työnhakijan TYP-asiakkuuteen sisältyy työntekijän näkökulmasta tarkasteltuna? Tutkimuksen tavoitteena on nostaa esiin sellaisia TYP -asiakkuuden yksittäisiä onnistumisia ja saavutuksia sekä onnistuneita lopputuloksia, jotka kätkeytyvät tilastojen taakse, mutta jotka työntekijät asiakastyössään näkevät. Haluan työlläni selvittää mitä muuta onnistuminen voi merkitä työntekijälle kuin asiakkaan työllistymistä avoimille tai väli työmarkkinoille, siirtymistä kuntoutukseen, koulutukseen tai eläkkeelle. Vastaan työssäni kysymykseen siitä, mitä muita tyydyttäviä ja hyviä vaikutuksia tai lopputuloksia TYP-asiakkuudella voi työntekijän kokemana olla.

Selvitän myös minkälaisia tekijöitä työntekijät nostavat esiin onnistumisien takaa niitä tukevana tai aikaansaaneina. Lisäksi selvitän, millaisia merkityksiä he kokevat onnistumisilla olleen itselleen ja asiakkailleen. Käsittelen työntekijöiden määrittelemiä onnistumisia myös työvoiman palvelukeskuksen tavoitteiden eli asiakkaan työllistymisedellytysten ja hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 6.1 Menetelmän valinta ja perustelu

Tutkimukseni Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden kokemuk-  
sista onnistuneista asiakkuuksista on laadullinen. Valitsin laadullisen tutkimuksen  
metodologiseksi lähestymistavakseni tutkimustehtävästäni johtuen. Tutkijana minun  
tehtävänäni oli nostaa esiin työntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia. Kvalitatiivisella  
tutkimuksella pystyn tuomaan esille tutkittavien havainnot ja heidän asioille anta-  
mansa merkitykset (Hirsjärvi & Hurme 2009, 27.) Tiedonkeruumenetelmänä käytin  
työntekijöiden teemahaastattelua, sillä koin parhaaksi kysyä tutkittavilta suoraan hei-  
dän ajatuksistaan.

Teemahaastattelu sopii tutkimukseni aineistonkeruumenetelmäksi, sillä tarkoituk-  
senani oli nostaa esiin työntekijöiden yksilöllisiä kokemuksia onnistuneista asiak-  
kuuksista ja tuoda esille heidän näkemyksensä onnistumisen moninaisuudesta. Tee-  
mahaastattelussa pyritäänkin huomioimaan ihmisten omat tulkinnat ja heidän asioille  
antamansa merkitykset, vaikka haastattelussa keskustellaan läpi tutkijan ennalta mää-  
räämät teemat. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

### 6.2 Aineistot ja niiden keruu

Tausta- ja tutkimusaineistonani toimivat kahdeksan päättyneen asiakkuuden TYP-  
järjestelmään taltioidut asiakastietolomakkeet ja asiakasdokumentit sekä työntekijöi-  
den teemahaastatteluista saatu laadullinen aineisto. Anoin kirjallisesti lupaa Porin  
seudun työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden haastattelua varten Porin perus-  
turvakeskuksen Sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja Jarmo Viljaselta (LIITE 1).  
TYPPI-järjestelmään taltioituja asiakasdokumentteja varten toimitin kirjallisen ano-  
muksen Porin seudun työvoiman palvelukeskukseen (LIITE 2). Molemmat luvat tut-  
kimuksen tekoon myönnettiin (LIITE 3 & LIITE 4) Työntekijöiden suostumusta tut-  
kimukseen osallistumiseen tiedustelin esimiestehtävissä toimivan yhteyshenkilöni  
kautta.

Pyysin toukokuussa viittä Porin seudun työvoiman palvelukeskuksessa työskentelevää sosiaalihojaajaa valitsemaan kukin oman harkintansa mukaan päätyneiden TYP-asiakkuuksien joukosta yhdestä kahteen onnistuneeksi kokemaansa asiakastapausta tutkimukseen. Toimitin tätä varten työntekijöille kirjallisen saatteen (LIITE 5), jossa selvitin tutkimuksen lähtökohtia ja tarkoitusta, sekä annoin ohjeistusta asiakastapausten valintaan. Asiakastapausten valinnan pääkriteeriksi määrittelin sen, että työntekijällä on omakohtainen kokemus tutkittavasta asiakasprosessista. Toisena kriteerinä mainitsin laajan onnistumisen määrittelemisen. Ohjeistin työntekijöitä asiakastapauksia valitessaan miettimään onnistumista laajemmin kuin työllistymisenä avoimille tai välityömarkkinoille, siirtymisenä kuntoutukseen, koulutukseen tai eläkkeelle. Pyysin työntekijöitä toimittamaan valitsemistaan asiakastapauksista TYPPI -järjestelmään taltioidut tiedot yhteyshenkilölleni, joka toimitti ne minulle. Kerroin myös ottavani yhteyttä elokuun aikana haastatteluajkojen sopimiseksi.

En rajannut itse asiakastapausten valintaa vaan annoin työntekijöiden käyttää omaa harkintaansa. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin vaan ymmärtämään ja kuvaamaan jotain ilmiötä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). Tästä syystä en kokenut tärkeäksi rajata valittavia asiakkaita esimerkiksi ikäjakauman tai sukupuolen mukaan tasajakoiseksi otokseksi. En pyrkinyt onnistumisten määrittelyyn ja vertailuun asiakkaiden ominaisuuksien mukaan vaan tarkoitukseni oli nostaa esiin erilaisia onnistumisia sellaisenaan.

Haastateltavien valintaa ohjasi temahaastattelun kriteeri siitä, että haastateltavilla on mahdollisimman paljon omakohtaista kokemusta käsiteltävästä asiasta (Tuomi & Sarajärvi 2009.) Haastateltavien määrä rajautui Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen sosiaalihojaajien lukumäärään ja mahdollisuuteen osallistua tutkimukseen. Haastattelin kaikkia, joilla oli mahdollisuus osallistua tutkimukseen. Tämä oli mahdollista työntekijöiden sopivan lukumäärän ja käytettävissäni olleen ajan puitteissa. Resurssit ohjasivat myös päätöstä asiakastapausten määrän rajaamisessa kahdeksaan.

### 6.2.1 Asiakastietolomakkeet ja asiakasdokumentit

Kolme työntekijää toimitti minulle asiakasdokumentit kahdesta asiakastapauksesta ja kaksi työntekijää toimitti kumpikin yhden tapauksen dokumentit. Yhteensä asiakastapauksia oli kahdeksan. Asiakasdokumentit olivat TYPPI-järjestelmään taltioutuja eri tahojen, kuten työhönvalmentajan, kuntoutuskeskuksen tai työnohjaajan lausuntoja asiakkaasta. Asiakastietolomakkeet sisälsivät kattavat perustiedot asiakkaista ja heidän koulutuksestaan, TYP-asiakkuuden alku- ja loppupäivämääristä, toimeentulosta asiakkuuden aikana ja sen päättyessä sekä selityksen asiakkuuden päättymisestä. Asiakastiedoissa kuvattiin lyhyesti asiakkaan tilanne työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuden alussa, aktivointisuunnitelman sisältö ja kaikki asiakkuuden aikaiset toimenpiteet sekä asiakkaan käyttämät palvelut. Asiakastietolomakkeet sisälsivät myös työntekijän kirjoittaman loppuarvion, joka on lyhyt tiivistelmä koko asiakkuudesta kuvaten sen lähtökohtia, sen aikaisia toimenpiteitä sekä tuloksia. Loppuarvio sisälsi myös työntekijän ehdotuksen asiakkaan tuesta TYP-asiakkuuden jälkeen.

Asiakastietolomakkeet ja asiakasdokumentit toimivat tutkimukseni tausta- ja tukiaineistona eivätkä olleet varsinaisen tutkimuskysymyksen ohjaaman analysoinnin kohteena. Lukemalla ja kuvaamalla aineiston sisältöä, sain kuvan tutkimukseen valikoituneista asiakastapauksista ja niiden prosesseista ja piirteistä. Sain lisäksi pohjaa haastattelun teemojen muotoiluun. Tutustumalla ennen haastattelua asiakasdokumentteihin ymmärsin myös paremmin missä kontekstissa haastateltavien antamat merkitykset rakentuivat. Lisäksi pyrin minimoimaan sen, että työntekijät antaisivat sosiaalisesti suotavia vastauksia, joilla ei kuitenkaan olisi ollut totuuspohjaa (Hirsjärvi & Hurme 2009, 35).

### 6.2.2 Haastatteluaineisto

Suoritin Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen viiden sosiaali-ohjaajan teema-haastattelut vuoden 2011 elokuun ja syyskuun aikana. Haastattelujen ajankohdat sovin haastateltavien kanssa suullisesti, sillä suoritin tuolloin opintoihini liittyvää harjoittelujaksoa Porin seudun työvoiman palvelukeskuksessa. Pystyin mukautumaan

täysin työntekijöiden aikatauluihin ja he saivat itse päättää, milloin haastattelu tehtiin. Haastattelut toteutettiin Työvoiman palvelukeskuksen tiloissa, kunkin työntekijän omassa työhuoneessa. Työhuoneet olivat kohtuullisen rauhallisia, mutta muutama haastatteluun tuli keskeytyksiä puhelimen soidessa tai jonkun koputtaessa oveen.

Työntekijöiden haastattelu oli palkitsevaa, sillä he vastailivat avoimesti ja yksityiskohtaisesti. Koska haastattelu koski jo päättäneitä asiakkuuksia, saivat työntekijät katsoa tietokoneelta haastattelun aikana asiakaskertomusta muistinsa virkistämiseksi. Kokemattomana haastattelijana sorruin välillä liian pitkiin ja monimutkaisiin kysymysten asetteluihin ja jouduin toistamaan kysymyksiä uudelleen. Niiden työntekijöiden kohdalla, jotka olivat valinneet tutkimukseen kaksi asiakastapausta, suoritin kaksi haastattelua erillisinä päivinä. Tällä halusin ehkäistä haastateltavan uupumista sekä ajatusten sekoittumista. Huomasin, että jälkimmäiset haastattelut sujuivat usein nopeammin kuin ensimmäiset. Arvelen sen johtuvan siitä, että työntekijä pystyi etukäteen kokoamaan ajatuksensa teemojen mukaisiksi niiden ollessa tuttuja.

Haastattelut nauhoitettiin työntekijöiden luvalla digitaaliseen nauhuriin. Nauhoitettua materiaalia tuli yhteensä 285 minuuttia ja yhden haastattelun kesto oli keskimääriin 36 minuuttia. Litteroin nauhoitetut haastattelut sanatarkasti. Erilaiset äännähdykset ja tauot jätin litteroimatta, sillä en kokenut niillä olevan merkitystä aineiston analysoinnin kannalta. Luotettavuuden lisäämiseksi olen litteroinut koko haastatteluaineiston saman periaatteen mukaan (Hirsjärvi & Hurme 2008, 185). Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 35 sivua fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,15.

### 6.3 Haastatteluteemat

Perustin haastatteluteemat tutkimukseni viitekehykseen pitkäaikaistyöttömyyden vaikutuksista yksilön hyvinvointiin ja työvoiman palvelukeskuksen asiakasprosessiin sekä asiakasdokumenteista saamiini tietoihin. Koska teemaahaastattelu edellyttää huolellista aihepiiriin perehtymistä, tutustuin ensin aihepiiriin teoriaan ja työntekijöiden valitsemiin asiakastapauksiin olemassa olevien asiakastietojen ja -dokumenttien kautta. (Vilkkä 2005, 101). Tämän jälkeen muotoilin teemaahaastattelun rungon ja

haastattelin sosiaaliohjaajia heidän valitsemiensa tapausten pohjalta asiakkuuden onnistumisen kokemuksesta. Näin varmistin sen, että pystyin kohdistamaan haastattelun juuri tiettyihin, tutkittavaan aiheeseen perehtymiseni pohjalta muodostamiini teemoihin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Taustaoletukseni oli, että työvoiman palvelukeskuksen asiakkaiden tilanne on haastava erilaisten hyvinvointia ja elämänhallintaa heikentävien ongelmien vuoksi. Haastattelukysymyksien muotoilua ohjasi myös ajatus siitä, että pitkään jatkunut työttömyys heikentää yksilön hyvinvointia sekä työllistymisedellytyksiä.

Haastattelurunko (LIITE 6) rakentui neljän teeman varaan. Ensimmäinen teema oli asiakkuuden onnistumisen määrittely. Lähestyin teemaa kysymällä työntekijöiltä miksi he olivat valinneet juuri kyseisen asiakastapauksen tutkimukseen ja millaisia onnistumisia he nostavat siitä esiin. Tarkensin teemaa kysymällä, millaisia asiakkaan tilanteessa, elämänhallinnassa tai hyvinvoinnissa näkyviä onnistumisia asiakkuuteen on liittynyt.

Toinen teema käsitteli työntekijöiden kokemuksia onnistumiseen vaikuttaneista ja sitä edistäneistä tekijöistä. Kysyin työntekijöiltä, millaisia tekijöitä he näkevät onnistumisen takana ja pyysin heitä kertomaan onnistumiseen johtaneesta prosessista. Tarkensin kysymystä vaikuttavista tekijöistä kysymällä työntekijöiltä minkälaisena he kokivat oman, työvoiman palvelukeskuksen ja toimenpiteiden roolin onnistumisessa.

Kolmas teema oli onnistumisen vaikutukset ja merkitykset. Kysyin työntekijöiltä minkälaisena he kokivat onnistumisen merkityksen niin asiakkaan kuin itsensäkin kohdalla. Tarkensin teemaa kysymällä miten he kokivat onnistumisen vaikuttaneen asiakkaan elämäntilanteeseen, elämänhallintaan, hyvinvointiin sekä työllistymisedellytyksiin. Neljäs teema käsitteli onnistumisen jäämistä piiloon. Kysyin haastateltavilta, kokivatko he onnistumisen jäävän tilastojen taakse piiloon. Pyysin heitä myös kuvailemaan miten onnistuminen on jäänyt näkymättömiin.

Pidin haastattelun rungon hyvin yksinkertaisena, sillä halusin antaa haastateltaville mahdollisuuden kertoa valitsemistaan asiakastapauksista mahdollisimman vapaasti. Kokemattomana haastattelijana olisin myös helposti jäänyt tuijottamaan valmiita ky-



symyksiä, mikä olisi heikentänyt vuorovaikutustani haastateltavan kanssa. Pystyin mielestäni kuuntelemaan haastateltaviani aidosti ja aktiivisesti. Esitin tarkentavia kysymyksiä ja liikuin teemasta toiseen joustavasti haastateltavan puheen mukaan.

#### 6.4 Haastatteluaineiston analyysi

Analysoin työntekijöiden teemahaastatteluista litteroimalla saamani laadullisen aineiston käyttäen teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysissä empiirisestä aineistosta muodostetaan tutkimuskohdetta kuvaavia luokkia ja käsitteitä. Käsitteitä ja luokkia yhdistellään, jotta saadaan vastaus tutkimuskysymykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112-113.) Hirsjärvi ja Hurme (2008, 147) kuvaavat aineiston luokittelua kehikseksi, jonka mukaan haastatteluaineistoa voidaan tulkita ja tiivistää. Luokat ovat käsitteellisiä työkaluja, joilla suuresta aineistosta pystyy löytämään keskeiset ja tärkeät piirteet. Analyysiin teoriaohjautuvuus tarkoittaa sitä, että analyysin etenemisen apuna käytetään aikaisempaa tietoa. Tutkijan ajattelussa yhdistyvät valmiit mallit ja aineistolähtöisyys. Esimerkiksi analyysin alussa tutkija voi edetä aineistolähtöisesti, mutta ottaa analyysin loppuvaiheessa jaottelussa käyttöön aikaisempaan tietoon tai teoriaan perustuvia käsitteitä tai malleja. Teoriaohjautuva analyysi eroaa teorialähtöisestä analyysistä siinä, että jälkimmäisessä pyritään teorian testaamiseen tai vahvistamiseen ja ensimmäisessä teoriaa käytetään uusien ajatusten luomisen pohjana. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96-97.)

Lähdin analyysissä liikkeelle aineiston teemoittelulla. Muodostin haastattelurunon teemoja ja kysymyksiä vastaavat teemat onnistumisien määrittelystä, onnistumisiin vaikuttaneista tekijöistä ja onnistumisien merkityksistä. Näiden teemojen alle keräsin taulukkoon työntekijöiden haastattelusta kyseiseen teemaan vastaavat ja liittyvät kohdat. Teemoittelussa siis pilkotaan ja ryhmitellään laadullista aineistoa aihepiirien mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91). Analyysiyksiköksi määrittelin lauseen tai useamman lauseen ajatuskokonaisuuden (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Määrittelemäni teemat siis kuvasivat tutkimuskysymyksiä ja taulukoiden sisältö vastausta kysymykseen. Kerättyäni aineistosta kaiken teemojen kannalta oleellisen aloitin taulukkoon siirrettyjen alkuperäisilmausten pelkistämisen. Pyrin säilyttämään pelkistyses-

sä haastateltujen vahvat ilmaukset ja alkuperäisen merkityksen. Alla oleva taulukko 1. on esimerkkinä tekemstäni alkuperäisilmausten pelkistyksestä.

Taulukko 1. Esimerkki alkuperäisilmausten pelkistyksestä

<b>Millaisia onnistumisia nostaisit esiin valitsemastasi asiakastapauksesta? Alkuperäisilmaukset</b>	<b>Pelkistetty ilmaus</b>
Ja sit toinen iso asia oli se, miltä hän ulkoisesti näytti. Ni se mitä hänelle tässä asiakkuuden aikana tapahtu, et kuinka paljon hän niinku siistiytyi.	Siistiytyi ulkoisesti
Ja se et jo tykkäs keskustella asioista, et aluksi oli semmonen hyvin torjuva.	Alkoi keskustella asioistaan
Se, millä tavalla hänen asenne muuttui työhön. Et aluks hän oli hyvin tämmönen vastahakanen, et emmä kuitenkaan pärjää. Ja sit hän kääntyikin vähän sillain toisipäin, et jos sinne pääsiski.	Asenne työtä ja omaa pärjäämistä kohtaan muuttui

Pelkistyksen jälkeen ryhmittelin pelkistetyt ilmaukset taulukossa siten, että samaa tarkoittavat ilmaukset olivat yhdessä. Ryhmistä muodostin alaluokkia, jotka nimesin ilmausryhmän sisällön mukaan. Tätä ilmaisujen tarkkaa läpi käymistä, ryhmittelyä ja ryhmän nimeämistä sisältöä kuvaavalla käsitteellä, kutsutaan klusteroinniksi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Taulukko 2. tarjoaa esimerkin tekemstäni aineiston klusteroinnista.

Taulukko 2. Esimerkki aineiston klusteroinnista

<b>Pelkistetyt ilmaukset ryhmiteltyinä 1. teema onnistumiset</b>	<b>Alaluokka</b>
Asiakas alkoi hymyillä ja hänen ryhtinsä suoritui	Asiakkaan mielialan koheneminen
Itsetuhoiset ajatukset jäivät pois	
Muutos henkisessä jaksamisessa ja toimintakyvyssä	

Asenteen muutos, uskaltaa vielä kokeilla ja ajattelee olevansa hyödyllinen	Asiakkaan itseluottamuksen kasvaminen
Asenne työtä ja omaa pärjäämistä kohtaan muuttui	
Asiakkuusprosessin aikana tapahtunut hurja muutos ajattelutavassa ja itseensä uskomisessa	

Jatkoin luokittelua ryhmittelemällä alaluokkia yläluokiksi ja siitä edelleen pääluokiksi. Lopuksi yhdistin pääluokat yhdistävän luokan alle. Yhdistäväksi luokaksi tuli tutkimuskysymys, johon taulukon sisältö vastasi. Yhdistäviä luokkia olivat siis sosiaaliohjaajien näkemyksiä onnistumisista, onnistumisiin vaikuttaneet tekijät, onnistumisiin vaikuttaneet tekijät työvoiman palvelukeskuksen osalta, onnistumisiin vaikuttaneet tekijät sosiaaliohjaajien osalta, onnistumisien merkitys asiakkaalle ja onnistumisien merkitys sosiaaliohjaajille sekä miten onnistumiset jäävät piiloon. Kuvaan luokkien tarkan sisällön tutkimustuloksia käsittelevässä osiossa. Luokittelua kutsutaan abstrahoinniksi eli käsitteellistämiseksi, sillä siinä edetään alkuperäisen aineiston ilmausten käsitteistä teoreettisempiin käsitteisiin. Eli yksityis- ja tapauskohtaiset ilmaisut sisällytetään johonkin yleiseen käsitteeseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.) Tavallaan aineisto tiivistyy useista ilmaisuista muutamaankin harkittuun käsitteeseen, mutta toisaalta yksittäinen aineisto liittyy laajempaan ja yleisesti hyväksytyyn teoriaan tai käsitteistöön ja niiden merkityksiin. Taulukko 3. on esimerkki lopullisesta analyysistä.

Taulukko 3. Esimerkki aineiston analyysistä

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka	Yhdistäväluokka
Uuden oppiminen	Kehittyminen	Työn mielekkyyden kokeminen	Onnistumisien merkitys sosiaaliohjaajille
Luottamus ammattitaitoon vahvistuu	Omaan osaamiseen luottaminen lisääntyy		
Kokemus haasteesta selviämisestä			
Työ koskettaa	Motivoituminen		

Työn merkityksen näkeminen			
----------------------------	--	--	--

Analyysi on tulkintaa, jossa tutkija ei tyydy pelkästään näkyvän tekstin tarkasteluun vaan pyrkii löytämään sen takaa lausumattomia merkityksiä. Tulkintaa ohjaa tutkijan näkökulma tutkittavaan asiaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 137.) Omaa analyysiani ohjasi tieto siitä, että aiemmissa työvoiman palvelukeskuksen vaikuttavuutta käsitellessä tutkimuksissa on noussut esille erilaisia sosiaali- ja hyvinvointivaikutuksia. Merkitysten tulkintaa ohjasi myös tietopohjani työvoimanpalvelukeskuksen työn sisällöstä ja sosiaalialan työstä yleisemmin. Analyysini oli teoriaohjaavaa ja luokkien nimeämisessä käytin yleistä sosiaalialan käsitteistöä.

## 6.5 Tutkimuksen eettisyys, laatu ja luotettavuus

Ihmisiin kohdistuvan laadullisen tutkimuksen eettisen perustan muodostaa tutkittavien kunnioittava kohtelu ja heidän suojastaan huolehtiminen. Tutkittavien suojaan kuuluu se, että osallistujat ymmärtävät tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja vapaaehtoisuuden. Sen lisäksi, että tutkittavien on tiedettävä mistä tutkimuksessa on kyse, heidän tietojaan tulee käsitellä luottamuksellisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen. Tutkimuksessa saatuja luottamuksellisia tietoja ei saa luovuttaa ulkopuolisille tahoille eikä tutkittavien henkilöllisyys saa tulla tutkimuksessa esille. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.)

Olen pyrkinyt rakentamaan tutkimukselleni vahvan eettisen perustan. Ennen tutkimuksen aloittamista hankin ajallaan kaikki tarvittavat tutkimusluvut. Informoin tutkimukseen osallistuvia työntekijöitä tutkimuksen tarkoituksesta, heidän roolistaan ja aineiston käsittelystä sekä kirjeitse että suullisesti. Tutkimuksen aikana huolehdin sekä haastateltujen työntekijöiden että tutkimukseen valittujen asiakkaiden yksityisyyden suojasta. Käsittelin tutkimukseen valikoitujen asiakastapausten asiakaskertomuksia ja asiakasdokumentteja nimettöminä ja koodattuina. Myös työntekijöiden haastatteluaineiston tallensin nimettömänä, jotta yksittäisiä mielipiteitä ei voida yhdistää tiettyyn työntekijään. Säilytin tutkimusmateriaalin huolellisesti ulkopuolisten

ulottumattomissa. Tutkimuksen valmistumisen jälkeen kaikki alkuperäinen tutkimusmateriaali hävitettiin. Asiakaskertomusten ja asiakasdokumenttien osalta se tapahtui Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen tiloissa silppuamalla. Työntekijöiden nauhoitetut haastattelut poistin itse nauhoittimesta litteroinnin jälkeen. Tutkimukseni eettisyyttä ja luotettavuutta vahvistaa se, että olen pyrkinyt noudattamaan sen tekemisessä hyvää tieteellistä käytäntöä. Olen tehnyt tutkimusta huolellisesti ja raportoinut sen tuloksista rehellisesti ja avoimesti. Olen myös toiminut vastuullisesti lähteiden käytössäni. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 184-185) mukaan haastattelututkimuksessa laatua tulisi tarkkailla tutkimuksen sen eri vaiheissa. Ennen haastattelujen suorittamista laatua voi varmistaa suunnittelemalla haastattelurungon, miettimällä kysymysten muotoa ja valmistelemalla syventäviä kysymyksiä. Haastattelun aikana laatuun vaikuttaa mm. tallennusvälineiden kunto. Haastattelun osalta tutkimukseni laatua paransi se, että muotoilin etukäteen teemoja ja niitä syventämään tarkoitettuja kysymyksiä. Pohdin myös kysymysten muotoa ja pyrin käyttämään avoimia kysymyksiä. Haastatteluai-  
neiston laadusta huolehdin käyttämällä toimivaan nauhuria, jonka käyttöön olin perehtynyt etukäteen. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 185) mukaan haastattelu aineiston laatua parantaa myös se, että se litteroidaan mahdollisimman nopeasti. Litteroinkin haastattelujen nauhoitukset pääsääntöisesti heti haastattelujen jälkeen.

Tutkimuksen luotettavuus on kokonaisuus, joka muodostuu tutkijan tekemistä ratkaisuista tutkimusprosessin aikana. Nämä ratkaisut koskevat mm. tutkimuksen kohdetta ja tarkoitusta sekä aineiston keruuta ja analyysia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.) Ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa aineiston analyysin luotettavuudessa korostuu tutkittavien ilmaisujen autenttisuus. Tutkimuksen on pyrittävä tutkittavien käsitysten kuvaamiseen niin tarkasti kuin mahdollista. Tutkijan on kuitenkin oltava tietoinen siitä, että on kyse hänen tulkinnoistaan ja käsitteistään, joihin tutkittavien kuvaukset pyritään yhdistämään. Tutkijan onkin selitettävä lukijalle, miten hän on päätenyt esittelemään tutkittavien käsityksiä ja kuvauksia juuri tietyillä käsitteillä tai antanut niille juuri tietyn merkityksen. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 189.)

Olen pyrkinyt lisäämään tutkimukseni luotettavuutta kuvailemalla tutkimusraportissa tutkimuskysymyksen ja –rajauksen, tutkimuksen kontekstin ja haastateltavien valin-

nan sekä aineiston analyysin mahdollisimman tarkasti. Olen myös pyrkinyt läpi raportin miettimään ratkaisujani kriittisesti ja tuomaan päätökseni esille perustellen. Olen halunnut tehdä tutkimuksestani läpinäkyvän, jotta lukija voi arvioida sen eettisyyttä, laatua ja luotettavuutta. Koska olen tehnyt opinnäytetyöni yhteistyössä Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen kanssa, olen lähettänyt yhteyshenkilölleni tutkimusraportista versioita tarkistettavaksi. Tällä halusin varmistaa sen, että yhteistyötahoani koskevat tiedot ovat varmasti oikeita.

Yksi tekijä tutkimuksen luotettavuuden lisäämisessä on mielestäni se, että tutkija ymmärtää tutkimuksensa rajoitteet. Tutkimukseni Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajien kokemuksista koskien asiakkuuksien onnistumisia ei ole tapaustutkimus eikä vaikuttavuustutkimus. Tutkimukseni tarkoituksena on vain nostaa esille työntekijöiden kokemuksia onnistumisista, niihin vaikuttaneista asioista ja onnistumisten merkityksestä. Tällä tutkimuksella pystyn tuomaan esille työntekijöiden näkemyksiä, mutta en pysty tekemään luotettavia päätelmiä onnistumisten takana olevista syistä tai työvoiman palvelukeskuksen toiminnan vaikuttavuudesta.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

### 7.1 Asiakastapaukset

Laadullisen tutkimuksen tulosten esittämisessä ja kuvauksessa on tärkeää, että ilmiö sijoitetaan kontekstiin (Hirsjärvi & Hurme 2008, 146). Tämän tutkimuksen kontekstina on Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen tyypillisen asiakasprosessin sisältö ja eteneminen, jotka esittelin luvussa 4.3. Kontekstiin liittyy myös tutkimukseen valikoidut asiakastapaukset.

Työntekijöiden tutkimukseen valitsemien kahdeksan asiakastapauksen kohdalla yhden asiakkuuden keskimääräinen kesto oli 3 vuotta ja 1 kuukausi. Asiakkaiden keskimääräinen ikä oli asiakkuuden alkupäivämäärän mukaan laskettuna 32 vuotta 5 kuukautta. Nuorin asiakkaista oli 20-vuotias ja vanhin 43-vuotias. Puolet asiakkaista oli alle 30-vuotiaita asiakkuuden alkaessa. Kahdeksasta asiakkaasta naisia oli kaksi.

Asiakaskertomusten ja asiakasdokumenttien kautta tarkasteltuna asiakastapauksissa näkyy monia pitkäaikaistyöttömyyden yksilötason syitä ja seurauksia sekä yksilön työllistymisedellytyksiä heikentäviä tekijöitä. Asiakkaista viidellä oli vain vähäistä työkokemusta tai ei lainkaan työkokemusta omalta alaltaan. Opinnot olivat keskeytyneet kahdella asiakkaalla. Suppea sosiaalinen verkosto oli viidellä asiakkaalla. Taloudenhallinnan ongelmia, kuten vuokratästejä ja velkoja oli viidellä asiakkaalla. Kognitiivisia kehityshäiriöitä kuten heikkolahjaisuutta ja oppimishäiriöitä ilmeni puolella asiakkaista. Pähdeongelmia oli asiakkaista kahdella ja mielenterveysongelmista tai masennuksesta kärsi kuusi asiakasta. Mainittavan heikko itsetunto oli kolmella asiakkaalla. Arjenhallinnan vaikeuksia oli kolmella asiakkaalla. Muita esiin nousseita haasteita olivat terveysongelmat sekä vakavat puutteet itsehoidossa. Kuudella asiakkaalla edellä mainitut ongelmat olivat kasautuneet ja näillä asiakkailla erilaisia ongelmia oli neljästä kuuteen.

Esimerkkiasiakastapaukset edustavat hyvin työvoiman palvelukeskusten asiakaskuntaa, sillä heidän lähtötilanteensa on erilaisten sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien vuoksi kaukana avoimille työmarkkinoille työllistymisestä. Aiemmin viittaamani Urho Rauhalan (1991) huono-osaisuuden määritelmän näkökulmasta tarkasteltuna tutkimuksen asiakastapauksista löytyy monia huono-osaisuuden merkkejä kuten taloudellista, sosiaalista ja terveydellistä huono-osaisuutta. Asiakastapauksista ei voi tehdä varmoja päätelmiä sen suhteen, ovatko esiin nousseet ongelmat työttömyydestä johtuvia vai työttömyyden syitä. Esimerkkitaapauksista voi kuitenkin havaita, miten pitkittynyt työttömyys tai toistuvat työttömyyskokemukset ovat vaikuttaneet heikentävästi yksilöiden itsetuntoon sekä uskoon omiin kykyihin ja mahdollisuuksiin. Monet asiakkaista olivat passivoituneet niin työnhaun kuin itsensä ja arkensa hoitamisen suhteen.

Tutkimukseen valikoitujen asiakastapausten kohdalla tilastoihin oli merkitty asiakkuuden päättymissyiksi kolmen asiakkaan kohdalla, että ”asiakas on siirtynyt pitkäkestoiseen kuntoutukseen tai sairauden hoitoon”. Muita päättymissyitä olivat ”työllistetty palkkatuella vähintään kuudeksi kuukaudeksi”, ”työllistynyt avoimille työmarkkinoille”, ”työllistyvyysedellytykset ovat nousseet siten, että asiakas siirtyy TE-

toimiston asiakkaaksi” ja ”muutosta asiakkaan tilanteeseen ei palvelukeskuspalveluilla saavutettu” sekä ”aloittanut tutkintoon tähtäävät opinnot”.

## 7.2 Sosiaaliohjaajien määrittelemiä onnistumisia asiakkuuksissa

Työntekijät kokivat tutkimukseen valitsemansa asiakastapaukset onnistuneiksi, sillä niissä asiakkaan haastavassa elämäntilanteessa, toiminnassa, olemuksessa tai ajattelussa oli tapahtunut asiakkuuden aikana suuri muutos. Työntekijät kertoivat, että näissä asiakkuuksissa oli päästy vaikeasta, kaoottisesta tai haastavasta alkutilanteesta hyvään lopputulokseen. Työntekijät suhteuttivat lopputuloksen aina asiakkuuden lähtötilanteeseen ja asiakkaan haasteisiin. Asiakkuus koettiin onnistuneeksi myös silloin, kun asiakas oli tehnyt sen aikana paljon muutostyötä elämässään. Haastatteluisa tätä muutostyötä kuvattiin asiakkaan kulkemana huimana polkuna tai ottamina isoina askelina ja asiakkaan toiminnassa tapahtuneena edistyksenä. Työntekijöiden haastatteluluissa siis korostui onnistumisen kuvaus muutoksena. Onnistunut lopputulos nähtiin muutoksena asiakkaan elämäntilanteessa tai toiminnassa.

Työntekijöiden onnistuneeksi kokemat suurten muutosten asiakkuudet koostuvat yksittäisistä onnistumisista. Näitä yksittäisiä onnistumisia työntekijät kuvasivat pieninä edistysaskelina, havahduksina ja muutoksina asiakkaan elämässä, ajattelussa ja toiminnassa sekä itse asiakasprosessissa ja työntekijän työssä. Haastateltujen sosiaaliohjaajien kuvaamat yksittäiset onnistumiset jakaantuvat kolmeen ryhmään. Näitä ovat onnistumiset, jotka ovat vieneet asiakastyön prosessia eteenpäin, onnistumiset, joilla on parannettu asiakkaan elämänlaatua sekä onnistumiset, jotka näkyvät asiakkaan parantuneessa toimintakyvyssä.

Asiakasprosesseja ovat vieneet eteenpäin onnistumiset, jotka ovat liittyneet asiakkaan avautumiseen, asiakkaan todellisen tuen tarpeen selviämiseen sekä asiakkaan motivoitumiseen ja sitoutumiseen asiakasprosessissa. Haastatteluisa asiakkaan avautumista kuvattiin sillä, että asiakas alkoi puhua asioistaan, kertoi tilanteestaan rehellisesti ja avoimesti, suostui keskustelemaan omista rajoitteistaan ja oli valmis ottamaan apua vastaan. Yksi sosiaaliohjaajista kuvasi asiakastapausta, jossa asiakas ei ollut ensin suostunut puhumaan toiminnan rajoitteistaan, vaan oli aina katsellut seiniä ra-



joitteidensa ja niiden vaikutusten tullessa puheeksi. Tässä tilanteessa asiakkaan työntekijät harkitsivat jo asiakkuuden päättämisen ehdottamista, sillä prosessi ei voinut edetä mihinkään. Kun asiakas sitten avautui ja alkoi keskustella tilanteestaan, päästiin asiakasprosessissa taas eteenpäin.

Asiakkaan todellisen tuen tarpeen selviäminen edesauttaa sitä, että asiakastyössä pystytään antamaan asiakkaalle tarkoituksenmukaista apua ja tukea. Haastatteluissa sosiaaliohjaajat kuvasivat onnistumisia, joissa saatiin selville asiakkaan todellinen elämäntilanne, toimintakyvyn puutteet tai ongelma. Eräässä tapauksessa asiakkaan päihderiippuvuuden laajuus kävi ilmi, kun asiakas ei pystynyt käymään työharjoittelussa. Tavallaan tämä toimenpide asiakkaan kohdalla epäonnistui, mutta työntekijä näki positiivisena asiana sen, että asiakkaan todellinen tilanne tuli esille ja asiakas myönsi avun tarpeensa sen kautta. Toisessa tapauksessa työntekijän tekemällä kotikäynnillä selvisi, ettei asiakas pystynyt itsenäiseen asumiseen. Asiakkaan asunto oli hoitamattomuuden vuoksi lähes asuinkelvottomassa kunnossa. Tämän paljastumisen kautta selvisi, että asiakkaalla oli valtavia toiminnan ohjauksen puutteita ja hänen kohdallaan alettiin työllistymisen edistäminen sijasta miettiä tuettua asumista.

Asiakastyöskentely ja prosessin eteenpäin vieminen on paljon hedelmällisempää, kun asiakas on motivoitunut muutosprosessiin ja pitää kiinni sovitusta asioista. Asiakkaan asiakasprosessiin motivoitumisen ja sitoutumisen kannalta oleelliseksi nousi haastatteluissa asiakkaan myönteinen suhtautuminen asiakkuuteen ja se, että asiakas ymmärtää oman tilanteensa ja tuen tarpeensa. Työntekijät kokivat onnistumisena sen, että asiakas tykkäsi käydä tapaamisissa, piti asiakkuutta tärkeänä, tunnisti oman ongelmansa ja näki hyötyvänsä toimenpiteistä.

Toiseen ryhmään kuuluvat onnistumiset, joilla on parannettu asiakkaan elämänlaatua asiakkaan elämisen puitteiden kuntoon saamisen kautta. Haastatteluissa nousi esiin elämisen puitteisiin liittyvinä onnistumisina asiakkaan asumisolosuhteiden koheneminen, asiakkaan arjen rakentuminen ja asiakkaan toimeentulon säännöllistyminen. Asiakkaiden asumisolosuhteet paranivat esimerkiksi asiakkaan muuttaessa itsenäisestä asumisesta, jossa hän ei pärjännyt, tuettuun asumiseen, asiakkaan saadessa apua uuden asunnon etsimiseen huonokuntoisen ja kalliin tilalle tai asiakkaan saadessa tukea muuttokuluihin. Tutkimukseen valikoiduista asiakastapauksista kolmella oli

ongelmia arjenhallinnassa ja monella asiakkaista arki oli epäsäännöllistä ja jäsentymätöntä, esimerkiksi päivärytmi oli monilla asiakkaista sekaisin. Muita arjenhallinnan ongelmia ilmeni mm. laskujen hoitamisessa ja kodin siivouksessa. Työntekijät kokivat, että asiakkuuden aikana asiakkaiden arki alkoi kuitenkin rakentua. Asiakkaat saivat esimerkiksi tukihenkilöstä apua arjenhallinnantaitojen parantamiseen ja säännölliseen toimintaan osallistumisesta rytmiä arkeen. Asiakkaiden toimeentulo säännöllistyi ja parani esimerkiksi työkyvyttömän työnhakijan kohdalla, kun hänet saatiin kuntoutustuelle tai kun asiakasta opastettiin hakemaan toimeentulotukea.

Kolmanteen ryhmään kuuluvat onnistumiset, jotka näkyvät asiakkaan parantuneessa toimintakyvyssä. Nämä työntekijöiden kuvailemat onnistumiset liittyivät asiakkaan fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn paranemiseen. Asiakkaiden fyysinen toimintakyky on parantunut päihteiden väärinkäytön vähentämisen sekä hoitosuhteen aloittamisen kautta ja asiakkaan itsehoidon parantumisen myötä. Työntekijät kuvasivat asiakkaan itsehoidon parantumista haastatteluissa asiakkaan sairaudenhoidon parantumisena ja sillä, että asiakas alkoi huolehtia itsestään, terveydestään, omasta hygieniastaan ja ulkonäöstään. Työntekijät kokivat onnistumisena sen, miten paljon asiakas siistiytyi asiakkuuden aikana ulkoisesti ja miten asiakkaan ryhdissä ja pukeutumisessa tapahtui muutos.

Asiakkaan psyykkinen toimintakyky on parantunut asiakkaan itseluottamuksen kasvamisen ja asiakkaan mielialan kohenemisen kautta. Monella tutkimuksen asiakkaista oli heikko itsetunto. He kokivat epäonnistuneensa elämässä, he eivät uskoneet pystyvänsä ja osaavansa tarpeeksi osallistuakseen työtoimintaan eivätkä he uskaltaneet kokeilla uusia asioita. Työntekijät näkivät muutokset edellä mainituissa onnistumisina. Haastateltujen mukaan asiakkaiden ajattelutavassa itseään ja omaa pärjäämistään kohtaan tapahtui muutosta. Asiakkaat alkoivat uskoa itseensä ja nähdä itsensä hyödyllisinä. Rohkaisu ja hyvä palaute merkitsi monen kohdalla itseluottamuksen kasvussa paljon. Yksi haastateltavista kuvasi, miten asiakas oli kuulemma kasvanut henkisesti ainakin metrin saatuaan hyvää palautetta työstään. Asiakkaan mielialan kohenemisesta kertovat työntekijöiden kuvaukset onnistumisista, joissa asiakas alkoi iloita ja hymyillä, asiakkaan ryhti suoristui ja asiakkaan itsetuhoiset ajatukset jäivät pois. Työntekijät kokivat, että asiakkaiden henkisessä jaksamisessa ja toimintakyvyssä tapahtui muutos. Yksi haastateltavista kertoi kuinka hienoa oli nähdä asiakkaan

hymyilevän. Hän tunsi asiakkaan hyvin, ja tiesi, ettei asiakas juurikaan iloinnut eikä yleensä hymyillyt.

*Ku miettii, et se mistä lähdettiin ja mihin päästiin ja mitä kaikkea siinä matkan varrella on ollut. Ja just se, et se ihmisen olemus, millain se muuttuu, et oikeesti siinä tapahtuu jotakin. Ja just semmonen et uskoo, alkaa pikkasen uskaltaa uskomaan siihen, et kykeneekin johonkin. Ko häl oli hirveen vaikeeta lähtee siitä tutusta turvallisesta, se oli hänen suojamuurinsa. Et hän on ollut tässä niin kauan, et tavallaan sen ymmärtää, ku on ollut niin pitkään pois on se sit työelämästä tai mistä vaan, ku hän oli sit erakoitunut vähän kaikesta. T7*

*Ni se mitä hänelle tässä asiakkuuden aikana tapahtu, et kuinka paljon hän niinku siistiytyi. Ja se, että kuinka paljon hän alkoi kiinnittää enemmän huomioo siihen, et millä tavalla pukeutuu. Ja se, et jo tykkäs keskustella asioista, et aluksi oli semmonen hyvin torjuva. T1*

*Et niinku tapahtu sillä tavalla kans ihan selkeetä muutosta. Ja tota, sen alkoholi, et hän sai ihan selvästi niinku siitä alkoholista vähän niiku kontrollia, et se ei enää niinku hallinnu häntä. Ja se näkyi ulospäin. Ja totta kai se näkyi hänen omassa hyvinvoinnissaan kanssa. Ja sit se, millä tavalla hänen asenne muuttui työhön. Et aluks hän oli hyvin tämmönen vastahakanen et emmä kuitenkaan pärjää. Ja sit hän kääntyikin vähän sillain toisipäin, et jos sinne pääsiski. Mutta ne oli ihan semmoset selkeet muutokset tässä ihmisessä. T1*

### 7.3 Yksilöllisyys ja joustavuus tukevat onnistumista

Haastatteluista nousi esiin, että yleisesti asiakkuudessa ja sen aikana onnistumisia tukivat asiakaskohtaisesti räätälöity, yksilöllinen palvelukokonaisuus ja asiakkaan omien onnistumiskokemusten tukeminen. Yksilöllisen palvelukokonaisuuden lähtökohtana on asiakkaan toimintakyvystä lähtevä työskentely ja joustavat palvelut. Asiakkaan toimintakyvystä lähtevän työskentelyn perustana on asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen kartoitus, asiakkaan tilanteeseen suhteutetut suunnitelmat ja tavoit-

teet sekä tarkoituksenmukaiset palvelut. Työntekijät kokivat onnistumisten kannalta tärkeäksi asiakkaan elämäntilanteen, terveydentilan, vahvuuksien ja kiinnostuksen kohteiden kokonaisvaltaisen kartoituksen. Esimerkiksi diagnoosien ja lääkitysten saaminen kohdalleen oli monen asiakkaan kohdalla asiakasprosessin kannalta oleellista. Monella asiakkaista toimintaa häiritsi diagnosoimaton ja hoitamaton masennus tai diagnosoimaton kehityksellinen häiriö.

Asiakkaan tilanteeseen suhteutetut suunnitelmat ja tavoitteet pohjaavat palvelutarvearvioon, kartoituspalveluista saataviin asiakkaan toimintakykyä, terveyttä, rajoituksia ja vahvuuksia koskeviin lausuntoihin sekä työntekijän havaintoihin ja esitietoihin. Työntekijät näkivät, että asiakkaasta saadun pohjatiedon ja asiakkaan elämänhistorian huomioiminen suunnitelmia tehtäessä ja tavoitteita asettaessa on onnistumisen kannalta oleellista. Työntekijät korostivat realistisen suunnitelman merkitystä ja tarpeeksi matalia tavoitteita. Pohjatiedon käyttämisen taitoa tarvitaan myös tarkoituksenmukaisten palveluiden hankinnassa. Asiakkaat hyötyvät enemmän palveluista ja toimenpiteistä, kun ne on valittu asiakkaan tarpeiden mukaan. Haastattelussa nousikin esiin onnistumisia tukevana tekijöinä oikeanlaiset toimenpiteet.

Asiakkaan toimintakyvystä lähtevän työskentelyn rinnalla, osana yksilöllistä palvelukokonaisuutta, onnistumisia tukevana nähtiin haastatteluissa palveluiden joustavuus. Työntekijät näkivät onnistumisten takana yhtenä vaikuttavana asiana sen, että toimenpiteiden kestoa ja tuen määrää muokattiin asiakkaan tarpeiden mukaan. Esimerkiksi tukihenkilön viikoittaisia tapaamiskertoja lisättiin yhden asiakkaan kohdalla, koska aiempi tukimäärä koettiin riittämättömäksi. Kuntouttavan työtoiminnan keston muokkaaminen on toinen hyvä esimerkki palvelun joustavuudesta. Työntekijät kokivat tärkeänä myös sen, että asiakasprosessissa edettiin asiakkaan voimien mukaan. Onnistumista tukevana nähtiin se, että asiakas sai tehdä muutoksia oman sopeutumiskykynsä mukaan.

*Mut siinä kohtaa, ku hän tänne tuli, siinä oli ensisijaisesti tää hänen tämmönen voimaannuttaminen ja hänen tämmönen vähän itseensä uskomisen sen löytäminen. Elikkä semmonen voimavaraistaminen. Et tota, ensin ei niinku ajateltukaan, et lähetään suoralta kädeltä mitään työjuttua. T6*

Yksilöllisen palvelukokonaisuuden lisäksi onnistumisiin vaikutti asiakkaan omien onnistumiskokemusten tukeminen. Kuten jo aiemmin tuli ilmi, asiakkaille merkitsi toimenpiteistä kuten työtoiminnasta saatu positiivinen palaute hyvin paljon. Työntekijöiden mukaan tavoitteiden ja toiminnan osalta oli tärkeää, että liikkeelle lähdettiin tarpeeksi matalalta. Näin pyrittiin välttämään asiakkaan turhia pettymyksiä ja epäonnistumisia. Usealla asiakkaalla oli jo entuudestaan takanaan epäonnistumisia ja itseuntoa heikentäviä kokemuksia, joten niitä ei haluttu lisätä. Työntekijät näkivät onnistumisten takana myös sen, että esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan paikkaa mietittäessä oli kuunneltu asiakkaita ja heidän toiveitaan. Onnistumisia tuki siis asiakkaalle mielekäs ja motivoiva toimintapaikka.

#### 7.4 Työvoiman palvelukeskuksesta löytyy aikaa, osaamista ja oikeaa asennetta

Asiakkuuksien onnistumisiin vaikuttivat työvoiman palvelukeskuksen toiminnan osalta erityisesti palveluhenkisyys ja oikeanlaiset resurssit vaatimaan asiakastyöhön. Palveluhenkisyys koostuu tässä tapauksessa asiakaslähtöisyydestä ja asiakkaan prosessin koordinoimisesta. Työntekijät kokivat, että työvoiman palvelukeskuksen toiminnassa onnistumisia on edistänyt aidon kiinnostuksen viestittäminen asiakkaan elämäntilannetta ja toimintaa kohtaan. Heidän mukaansa työvoiman palvelukeskuksessa asiakkaat on osattu ottaa vastaan neutraalisti ja asiallisesti asiakkaiden taustoista riippumatta. Onnistumisten takana nähtiin myös asiakkaan kuunteleminen ja asiakkaan toiveiden huomioiminen. Onnistumista tukevan palveluhenkisyyden osana asiakkaan arvostaminen on siis työntekijöiden mielestä tärkeää.

Monilla tutkimukseen valikoituista asiakkaista erilaiset työllistymisedellytyksiä heikentävät tekijät ja sosiaaliset sekä terveydelliset ongelmat olivat kasautuneet. Nämä pitkäaikaistyöttömät tarvitsivat elämäntilanteensa selvittämiseen monien eri tahojen palveluita. Haastateltujen työntekijöiden mukaan pitkäaikaistyöttömän asiakkuuden onnistumisten kannalta onkin tärkeää, että prosessissa on selkeä, koordinoiva vastuutaho. Työntekijät näkivät työvoiman palvelukeskuksen toimineen asiakkuuksissa tällaisena langoista kiinnipitävänä ja viranomaisverkostoissa asiakkaan prosessia koordinoivana vastuutahona. Haastatteluista nousi esiin asiakkuuksien onnistumisten kannalta oleellisena myös se, että asiakkaalla on TYP:ssa omat pysyvät virkailijat,

joilla on asiakkaasta kaikki tarvittava ja ajantasainen tieto. Työntekijät kertoivat, että edellytykset luottamuksellisen asiakassuhteen muodostamiselle kasvoivat, kun pysyvät virkailijat tulivat asiakkaille tutuiksi.

*Ja ehkä hän oli itse tottunut siihen, (...) et ei kukaan oo sillä tavalla kiinnostunut hänen elämäntilanteestaan ja hänen asioistaan. Et hän vaan niinku kävi uusimassa työnhakunsa. Mut sit ehkä täällä hän huomaa sen että täällä ilmeisesti ihan välitetään sit kuitenkin millä tavalla hän toimii ja millai hän elämänsä elää. Ni kyllä sillä on iso merkitys. T1*

Palveluhenkisyden lisäksi työvoiman palvelukeskuksen toiminnassa onnistumisia on tukenut oikeanlaiset resurssit. Työntekijät kokivat, että työvoiman palvelukeskuksessa on peruspalveluja laajempi valikoima työvälineitä asiakkaan prosessin tukemiseksi ja osaamista asiakkaan kokonaisvaltaiseksi auttamiseksi. Työvälineiden osalta onnistumisiin vaikuttavana nähtiin se, että työntekijöillä on aikaa tehdä tiivistä asiakastyötä. Työntekijät kokivat tärkeänä, että yksittäisillä tapaamisilla työntekijällä oli aikaa kuunnella asiakasta ja asiakkaita voitiin tavata ja tukea tarpeeksi tiiviisti. Säännöllinen yhteydenpito asiakkaaseen mahdollisti nopean ongelmiin tarttumisen. Tärkeänä nähtiin myös se, että työntekijöillä oli käytettävissä laajasti erilaisia palveluita, joihin asiakasta voitiin ohjata.

Työntekijät näkivät työvoiman palvelukeskuksesta löytyvän moniammatillisen osaamisen vaikuttaneen onnistumisiin. Asiakkaan tilanteen moniammatillinen kirjoittaminen ja asiakkaan saama moniammatillinen tuki ja tätä kautta tapahtuva asiakkaan kokonaisvaltainen auttaminen, nähtiin onnistumisia tukevana. Haastatteluissa nousi esiin, että työllistymisen edistämisen lisäksi asiakkaat saivat TYP:sta tukea muillekin elämänalueille. Sosiaaliohjaajat auttoivat asiakkaita sosiaalipuolen ongelmissa, kuten asumiseen, toimeentuloon ja elämänhallintaan liittyvissä haasteissa. Työntekijät kokivat positiivisena sen, että työskentelyn tavoitteeksi asetettiin työllistymisen edistämisen lisäksi asiakkaan voimavaraistaminen.

## 7.5 Työntekijöiden toiminnassa onnistumisiin vaikutti eettisyys, dialogisuus ja asiakkaan rinnalla kulkeminen

Työntekijät kokivat asiakkaan prosessin tukemisen, eettisyyden ja dialogisen vuorovaikutuksen vaikuttaneen heidän omassa toiminnassaan asiakkuuksien onnistumisiin. Työntekijät tukivat asiakkaan prosessia motivoivan ja muutokseen kannustavan keskustelun, tarkoituksen mukaisiin palveluihin ohjaamisen ja konkreettisen asioinnissa auttamisen kautta. Onnistumisia tukevana nähtiin asiakkaan kanssa tehty keskustelutyö, jossa työntekijä auttoi asiakasta katsomaan asioita uudesta näkökulmasta ja motivoi asiakasta muutokseen elämässään. Esimerkiksi yhden asiakkaan negatiivisen omakuvan muokkaamiseksi tarvittiin monta keskustelua. Työntekijä kuvasi tätä asiakkaan ajatusten kyseenalaistamiseksi ja uusien näkökulmien herättämiseksi ja kertoi antaneensa asiakkaalle välillä mietintä- ja kirjoitustehtäviä ohjaamaan tätä oman tilanteensa miettimiseen. Välillä keskustelua tarvittiin asiakkaan tavoitteiden muokkaamiseksi, sillä asiakkaat saattoivat asettaa itselleen epärealistisia tavoitteita. Asiakkaat saattoivat asettaa myös liikaa kriteerejä tuleville työtehtävilleen ja odottaa mm. liian suurta palkkatuloa. Työntekijät näkivät onnistumisia tukevina myös asiakkaan eteenpäin kannustamisen sekä ratkaisuihin ja kokeilemiseen patistamisen. Jotkut asiakkaista eivät uskaltaneet lähteä tutusta ja turvallisesta elämäntilustaan kokeilemaan omia voimiaan esimerkiksi ryhmätoimintaan. Yksi haastateltavista totesi, että nämä asiakkaat tarvitsivat jonkun, joka uskoo heihin ja heidän pärjäämiseensä ja saa myös asiakkaan uskomaan itseensä. Toinen haastateltavista kuvasi, että välillä työntekijän piti kuvainnollisesti potkia asiakasta eteenpäin. Työntekijät siis kokivat, että asiakkaan tukeminen ja motivoiminen läpi prosessin ja asiakkaan tunnoista keskusteleminen tukivat onnistumisia.

Tarkoituksenmukaisiin palveluihin ohjaaminen osana asiakkaan prosessin tukeminen koostuu asiakkaan tuen tarpeen arvioinnista ja palveluohjauksesta. Työntekijät näkivät onnistumisten takana onnistuneet palveluihin ohjaukset. Työntekijän toiminnan kannalta koettiin tärkeäksi, että työntekijä osasi arvioida asiakkaan tuen tarpeen oikein ja osasi käyttää asiakkaan taustatietoja tarkoituksenmukaisesti. Myös palveluohjaus, eli asiakkaan opastaminen hänelle kuuluviin tai sopiviin palveluihin, palveluista kertominen ja tarpeellisten palveluiden hankkiminen asiakkaalle, koettiin oleellisena.

Konkreettinen asioinnissa auttaminen asiakkaan prosessin tukemiseksi tuli haastatte- luissa esiin asiakkaan rinnalla kulkemisena ja asiakkaan edun ja asioiden ajamisena. Työntekijät näkivät tukeneensa onnistumisia toimimalla asiakkaan puolella ja ole- malla läsnä asiakkaan prosessissa. Onnistumisia edistävänä nähtiin myös asiakkaan kannustaminen pitämään kiinni oikeuksistaan. Työntekijä saattoi esimerkiksi opastaa asiakasta lastenhuoltajuuskiistassa oikean avun piiriin tai kehottaa asiakasta olemaan varovainen läheistensä lainojen takauksien suhteen. Työntekijät näkivät merkittävänä sen, että he huolehtivat asiakkaan edusta ja auttoivat tarvittaessa konkreettisesti asi- oinnissa, esimerkiksi Kelassa. Myös asiakkaan saattaminen palveluihin tiedon kulun varmistamiseksi viranomaisten välillä nähtiin oleellisena.

Asiakkaan prosessin kokonaisvaltaisen tukemisen rinnalla onnistumisia edistävänä nähtiin työntekijöiden eettinen toiminta. Tässä yhteydessä eettinen toiminta tarkoittaa harkittua vallankäyttöä. Työntekijät olivat viranomaisina valtasuhteessa asiakkaisiin- sa. He saattoivat sanktioiden uhalla velvoittaa asiakasta osallistumaan johonkin toi- menpiteeseen tai he pystyivät myöntämään asiakkaalle tarvittaessa toimeentulotukea. Työntekijät kokivat, että harkitulla vallan käytöllä voitiin vaikuttaa positiivisesti on- nistumisiin. Työntekijät saattoivat myöntää kannustimena toimeentulotukea esimer- kiksi liikuntavälineisiin, jotta asiakas voisi osallistua liikunnalliseen ryhmätoimin- taan. Toisaalta työntekijät pystyivät myös alentamaan toimeentulotuen perusosaa, mikäli asiakas ei noudattanut aktivointisuunnitelmaa, johon oli sitoutunut. Työnteki- jällä oli myös vaikutusvaltaa asiakkaaseen ja tämän toimintaan omien mielipiteidensä ja neuvojensa kautta. Asiakkaan elämään ja toimintaan puuttuminen ja asioista suo- raan puhuminen vaativat kuitenkin harkintaa. Esimerkiksi yhden asiakkaan kohdalla työntekijä sanoi kotikäynnillä asiakkaalle suoraan, että asiakkaan asunto on asumis- kelvoton. Työntekijöiden mielestä vallankäyttö siis vaati aina ammattitaitoista har- kintaa, mutta sillä voitiin myös päästä hyviin lopputuloksiin.

Asiakkaan prosessin tukemisen ja työntekijän eettisen toiminnan rinnalla onnistumis- ten takana nähtiin asiakkaan ja työntekijän dialoginen vuorovaikutus. Sen osia ovat asiakaslähtöinen työskentelytapa sekä luottamuksellinen ja toimiva vuorovaikutus- suhde. Asiakaslähtöisen työskentelytavan sisällä onnistumisiin nähtiin vaikuttaneen aito kiinnostus asiakkaaseen ja asiakkaan tasolla toimiminen. Työntekijät kokivat



tärkeänä aidon kiinnostuksen osoittamisen asiakasta kohtaan esimerkiksi kuuntelemalla asiakasta ja tämän toiveita sekä osoittamalla ymmärrystä asiakkaan elämäntilannetta kohtaan. Onnistumisten takana nähtiin myös huolen ja välittämisen osoittaminen. Työntekijät saattoivat esimerkiksi soittaa asiakkaan perään, jos tämä ei tullut sovituille tapaamisille. Työntekijät korostivat asiakkaan tasolla toimimisen ja asiakkaan kanssa laaditun suunnitelman merkitystä. Asiakkaan selän takana toimimista tai asiakkaan yli kävelemistä pidettiin onnistumisten kannalta huonona asiana. Työntekijät kuvasivat toimivansa enemmän ihmisenä kuin viranomaisena. He kertoivat pyrkivänsä antamaan asiakkaalle hyvän viranomaiskokemuksen ja palauttamaan asiakkaiden luottamusta ihmisiin. Tärkeänä onnistumisten kannalta nähtiin myös asiakkaan ja työntekijän henkilökemia. Työntekijöiden mukaan joidenkin asiakkaiden kanssa ei henkilökemian toimimattomuuden vuoksi pystynyt muodostamaan hyvää vuorovaikutussuhdetta.

*No sitähan tää työ on, että löydetään asiakkaasta ne vahvuudet ja niitten kautta asiakas sitten pystyy toimimaan. Eihän siitä tule mitään, että me tehdään asiakkaan puolesta. Se niinku, et me oltiin täällä, tuettiin häntä tarvittaessa, kannustettiin ja sit kun oli semmonen tilanne, ni se sanottiin suoraan, että nyt täytyy saada muutosta. Ja sit toisaalta meidän rooli oli myös se, että tälle ihmiselle hankittiin sellaisia palveluita, mistä hän hyöty. Realistinen suunnitelma, nimenomaan asiakkaan kanssa, ei asiakkaan yli. Ja kyllä tässä työssä täytyy osata lukea rivien välistä. Vaikka asiakas sanoisi että hyvin menee tai että asiat on hyvin, ni sit täytyy kuitenkin vähän ilmeitä ja eleitä lukea, et mikä se oikea tilanne kuitenkin on. T2*

## 7.6 Onnistumiset ovat vaikuttaneet asiakkaiden hyvinvointiin ja kykyyn ohjata omaa elämäänsä

Työntekijät kokevat, että työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuden aikaiset onnistumiset ja muutokset asiakkaan elämässä ovat vaikuttaneet positiivisesti asiakkaiden hyvinvointiin ja kasvattaneet heidän kykyään ohjata omaa elämäänsä. Onnistumiset ovat edistäneet asiakkaiden hyvinvointia, sillä ne ovat vaikuttaneet asiakkaan elämän mielekkyyttä ja itsetuntoa rakentaviin tekijöihin. Onnistumiset, joilla on saatettu asi-

akkaan arjen perusasiat kuntoon, kuten arjen rutiinien ja rytmin löytyminen, asumisolosuhteiden parantuminen ja tulojen säännöllistyminen, lisäävät elämän mielekkyyttä. Muutama haastateltavista kuvasi asiakkaansa elämän muuttuneen näiden onnistumisien myötä elämisen arvoiseksi.

Elämän mielekkyyden lisääntymisen lisäksi asiakkaiden hyvinvointiin on vaikuttanut heidän itsetuntonsa parantuminen. Moni asiakkaista ei luottanut omiin taitoihinsa ja heitä arvelutti osallistua työtoimintaan. Työntekijät kertoivat asiakkaiden alkaneen kuitenkin luottaa omiin kykyihinsä saadessaan hyvää palautetta toiminnastaan esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa. Tätä kautta myös heidän yrittämisen intonsa kasvoi ja he pystyivät näkemään itsensä tekemässä jotakin myös työelämässä. Aktivoituessaan ja toimenpiteisiin osallistuessaan asiakkaan myös kokivat itsensä arvokkaiksi ja hyödyllisiksi. Esimerkiksi ennen hyvässä työssä ollut asiakas koki työttömäksi jäätyään itsensä epäonnistuneeksi ja arvottomaksi. Häntä ahdisti yhteiskunnan tukien varassa oleminen ja työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuskin tuntui hänestä hävettävältä. Kun asiakas suostui ottamaan apua vastaan, hän löysi työharjoittelun ja palkkatukitöiden kautta uudestaan omanarvontunteensa.

Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuudella ja sen aikaisilla saavutuksilla on haastateltujen mukaan ollut asiakkaita voimaannuttava vaikutus. Asiakkaiden kyvyt oman elämänsä ohjaamiseen ovat kasvaneet elämänhallinnan ja työllistymisedellytysten parantumisen sekä yhteiskunnallisen osallisuuden lisääntymisen kautta. Työntekijät kokivat, että asiakkaiden elämänhallinta on parantunut, kun asiakkaat ovat saaneet välineitä itsensä hoitoon esimerkiksi osallistuessaan ryhmätoimintaa, jossa kiinnitettiin huomiota liikuntaan ja hygieniaan ja ruokailutottumuksiin. Aktivoitumisen myötä myös asiakkaiden motivaatio itsensä hoitamiseen lisääntyi. Työntekijät kuvasivat usean asiakkaan kohdalla, miten asiakkaan ulkoinen olemus muuttui siistimmäksi. Asiakkaiden elämänhallintaa paransi myös se, että saadessaan apua ja tukea elämäntilanteeseensa ja työntekijöiden kannustaessa heitä eteenpäin, asiakkaat rohkaistuivat miettimään tulevaisuuttaan.

Työntekijät näkivät asiakkaiden työllistymisedellytysten parantuneen onnistumisten, kuten mielialan nousun ja uuden puhdin saamisen, itsetunnon kasvun, arjenhallinnan paranemisen ja päihteiden käytön vähentämisen sekä koulutukseen osallistumisen

kautta. Asiakkaiden kykyyn ohjata omaa elämäänsä on vaikuttanut työllistymisedellytysten parantumisen lisäksi asiakkaiden osallisuuden lisääntyminen. Monella asiakkaalla sosiaalinen verkosto oli asiakkuuden alussa hyvin suppea ja heidän elämänpiirinsä oli varsin pieni. Sitoutuessaan asiakkuuteen ja osallistuessaan toimenpiteisiin kuten ryhmämuotoisiin valmennuksiin tai kuntouttavaan työtoimintaan, asiakkaat saivat elämäänsä kodin ulkopuolista toimintaa sekä sosiaalisia suhteita. Asiakkaat ovat siis saaneet elämäänsä uutta sisältöä ja he ovat laajentaneet elämänpiiriään kodin ulkopuolella. Muutaman asiakkaan kohdalla ongelmakäyttäytymisen kuten päihitteiden liikakäytön tilalle on noussut uusia kiinnostuksen kohteita.

Onnistumisten myötä myös asiakkaiden osallisuus yhteiskunnan palveluista on lisääntynyt. Kun asiakkaan todellinen tuen tarve on luottamuksellisessa asiakassuhteessa selvinnyt, ovat asiakkaat päässeet osalliseksi heille kuuluvista ja sopivista palveluista. Asiakkaan todellinen elämäntilanne ja ongelmien on saattanut olla ennen työvoiman palvelukeskuksen asiakkuutta piilossa, eikä asiakas ole saanut siihen tarvittavaa apua tai tukea. Konkreettisen osallisuuden lisäksi myös asiakkaiden kokemuksellinen osallisuus on lisääntynyt. Muutamassa haastattelussa nousi esiin, että asiakkaat kokivat olevansa enemmän yhteiskunnan jäseniä osallistuessaan aktiivisesti johonkin toimenpiteeseen.

*Siinä on varmaan se, et niinku ihminen löytää sen oman arvonsa ja sen oman arvokkuutensa tietyl taval, et kuuluu johonkin. Se et jokaisella meistä on jokin merkitys ja tarkoitus, et elämä on oikeasti elämisen arvoista. Et totta kai se et tulee vastoinkäymisiä, mut millain niistä sit pääsee eteenpäin. (...) Kokee itsensä arvokkaaksi. Ja totta kai hänen kohdallaan se, et ku se itsetunto oli oikeesti varmaan pakkasen puolella, ni et se niinku on sieltä löytyny se usko siihen että kykenee ja pystyy. Ja sit et ei tunne sillain, et monellahan on sit tää et tuntee olevansa kakkosluokan kansalainen. T6*

## 7.7 Onnistumiset vahvistavat sosiaaliohjaajan työn mielekkyyden kokemista

Sosiaaliohjaajien määrittelemillä onnistumisilla on ollut henkilökohtaista merkitystä työntekijöille itselleen. Haastatteluista nousi esiin, että onnistumiset ovat vaikutta-

neet sosiaaliohjaajien työn mielekkyyden kokemiseen vahvistamalla työmotivaatiota ja luottamusta omaan ammattitaitoon sekä tukemalla työssä kehittymistä. Onnistumisten näkeminen ja saavuttaminen vahvistavat työmotivaatiota, sillä ne muistuttavat työntekijöitä heidän työnsä merkityksestä. Työntekijät kuvasivat sitä, miten onnistumiset ja muutosten näkeminen asiakkaassa kannustaa ja muistuttaa heitä siitä, miksi he tekevät työtään. Motivaatioon vaikuttaa positiivisesti myös onnistumisten palkitsevuus ja työn koskettavuus. Työntekijät kokivat, että sosiaaliohjaajan työtä tekee osaltaan siksi, että siitä saa jotain itselleen. Yksi haastateltavista kertoi pyrkivänsä nauttimaan kaikista pienistä onnistumisista työssään. Muutama haastateltavista kuvasi onnistumisten tyydyttävän vaativien asiakkuuksien kohdalla heidän ammatillista kunnianhimoaan. Myös asiakkaiden kiitokset, palaute ja asiakkuuden jälkeinen yhteydenpito tuntuvat työntekijöistä palkitsevilta. Työn koskettavuutta kuvaa se, miten työntekijät kertoivat liikuttuneensa asiakkaan edistymisestä, tai miten paljon työntekijälle merkitsee tieto siitä, että asiakkaan asiat ovat paremmin. Työntekijä voi siis tuntea iloa asiakkaansa puolesta.

*Mut tälläin henkilökohtaisella tasolla tällä on hirvee merkitys mulle niinku työntekijänä. Et mä oon ilahtunu et hänen arkensa on tällä hetkellä hyvä ja hän pääsi sinne tuettuun asumiseen. Mä tiedän, et hänellä on hyvä olla ja hänen terveys on siellä hallinnassa. Et itselle työntekijänä sillä on hirvee merkitys. T5*

Onnistumiset toimivat palautteena työntekijöiden osaamisesta ja vahvistavat heidän luottamustaan omaan ammattitaitoonsa. Onnistumiset kertovat työntekijälle, että hän on pystynyt auttamaan asiakasta ja hän on tehnyt asiakkaan kohdalla oikeita ratkaisuja. Onnistumiset yhden asiakkaan kohdalla lisäävät uskoa siihen, että toisenkin asiakkaan kanssa voi onnistua. Luottamus omaa ammattitaitoa kohtaan kasvaa myös sitä kautta, että työntekijä kokee selvinneensä vaativasta ja osaamista haastavasta asiakastapauksesta. Työntekijät kertoivat, miten onnistumiset ovat luoneet haastavien asiakkaiden kohdalla kokemusta haasteesta selviämisestä.

*Ja se on aina hienoo, ku ajattelee, et asiakkaalla on niitä rajoitteita ja haasteita, ni sit ku se onnistuminen tulee ni se tuntuu vielä paljon paremmalta, ku semmonen joka on jo, sanotaan ny, tämmöstä huippuluokkaa meidän asiak-*

*kaista. Et jos se pääsee töihin ni ei se tunnu yhtä makealta, ku sit ku tämmönen haastellisempi juttu. T8*

*Ja sit jotenkin semmonen, et tavallaan niinku usko siihen, et itse pystyy kuitenkin vaikuttaa pikkasen johonkin toiseen. Ja varmaan sit se yks mikä on tärkein, et miks tässä istuu ja on, on just se, et saa myös itte siitä jotain. Ja sit se antaa sitä uskoo, et toisenkin asiakkaan kanssa onnistuu. T6*

Onnistumiset ovat tukeneet työntekijöiden työssä kehittymistä työntekijöiden oppies- sa onnistumisien kautta uusia asioita. Työntekijät kertoivat, että onnistumiset ovat lisänneet heidän ymmärrystään työttömien elämäntilanteita ja käytöstä kohtaan. Työntekijät ovat myös oppineet uusia asioita työttömien kanssa työskentelystä, kun heidän kokemuksensa onnistuneista toimenpiteistä ja työmenetelmistä on kasvanut.

## 7.8 Osa onnistumisista jää piiloon

Työntekijät kokivat, että osa asiakkuuksien onnistumisista jää piiloon ulkopuolisilta tahoilta. Työntekijöiden mukaan kaikki positiiviset muutokset asiakkaan tilanteessa eivät välity tilastoihin. Ensinnäkin osa muutoksista ja onnistumisista jää piiloon heidän mukaansa sen takia, että asiakkuuden lähtötilanne ja asiakkaan todellinen elämäntilanne asiakkuuden alussa ei välity kokonaisuudessaan dokumenttien kautta. Esimerkiksi asiakkaan hoitamaton olemus, heikko itsetunto, elämänilon puuttuminen tai päihteiden käytön määrä ei välttämättä ilmene kirjauksissa. Työntekijä kuitenkin tietää, kuinka suuren polun asiakas on asiakkuutensa aikana kulkenut, jos esimerkiksi omanarvontunteensa menettänyt ja kotiinsa erakoitunut ihminen alkaa kiinnittää huomiota pukeutumiseensa, puhuu tulevaisuudesta toiveikkaasti ja siirtyy kuntoutukseen. Ilman tietoa asiakkuuden alkutilanteen todellisista haasteista, ulkopuoliset eivät näe tätä kuntoutukseen siirtymistä tai muita asiakkaan ottamia pieniä askelia samana- laisena edistymisenä kuin työntekijä. Yksi haastateltavista kuvasi tätä osuvasti tode- tessaan, että asiakkaasta olisi pitänyt ottaa valokuvat ennen ja jälkeen asiakkuuden.

Toinen syy muutosten piiloon jäämiseen on työntekijöiden mukaan se, että tilastoissa näkyvät asiakkuuden päättymissyöt eivät aina kerro kaikkea. Esimerkiksi tilastoissa

asiakkuuden päättymissyyksi voi olla kirjattuna, ettei palvelukeskuksen palveluilla saavutettu muutosta asiakkaan tilanteeseen. Todellisuudessa asiakas saattoi kuitenkin tunnistaa päihdeongelmansa ja sitoutua hoitamaan sitä. Vaikka asiakkuuden päättymissyyksi olisi merkitty onnistunut lopputulos kuten avoimille työmarkkinoille työllistyminen, voi työntekijä kokea asiakkuuden merkittävämmäksi onnistumiseksi jonkin muun asian. Esimerkiksi asiakkaan luottamuksen saavuttaminen ja asiakkaan avautuminen voi olla asiakkuuden etenemisen kannalta niin olennainen, että se on työntekijästä merkittävämpi onnistuminen kuin asiakkuuden hyvä lopputulos. Asiakkuuden päättymissyy voi siis kätkeä taakseen joukon merkittäviä onnistumisia ja muutoksia asiakkaan elämässä.

*Koen, koska se päättymisen syy on se, että työvoiman palvelukeskuksen palveluilla ei saatu muutosta aikaan, mut mun mielestä muutos on aika iso sen asiakkaan elämässä kuitenkin. Vaikka se tavallaan ei johtanu aktiivitoimenpiteeseen ja pysyvään ratkaisuun, eläkkeeseen tai vakituiseen työsuhteeseen, kurssiin koulutukseen tai näihin, ni mun mielestä kuitenkin sen ihmisen elämässä hän teki isoja ratkaisuja ja tekee isoa ratkaisua, et hän jossain vaiheessa elämässään olis aktiivitoimenpiteessä mukana. T3*

Kolmanneksi työntekijöiden mielestä tilastot eivät tavoita asiakkaan elämässä tai asiakkaassa itsessään tapahtuneita laadullisia muutoksia. Työntekijät kuvasivat sitä miten vaikeaa on tilastoida asiakkaan sisäistä ja ulkoista muutosta sekä arkielämän parantumista. Asiakkaan itsearvostuksen lisääntyminen, elämänhallinnan parantuminen, arjen säännöllistyminen ja elämän mielekkyyden löytyminen ovat vaikeasti tilastoitavissa. Työntekijät korostivat sitä, kuinka tärkeitä tällaiset laadulliset muutokset kuitenkin ovat sekä asiakkuuden lopputuloksen että asiakkaan elämän kannalta yleisesti.

*No varmaan siinä on sit se, et eihän näitä mitata, jos puhutaan sosiaalityön laadusta, eihän se näy. Ei se näy missään se muutos, mikä siinä ihmisen olemuksessa tapahtuu ja se muutos millä tavalla se ottaa sen oman elämänsä hallintaan ja se hallitsee sen ja se hoitaa ja kykenee ja se pystyy. Et eihän niistä tehdä mitään tilastoo. Et se on enemmän sit nää, tilastot on just tätä, et mitkä meidän aktivointiasteet on. Et tottakai nää tule näis meidän omissa pa-*

*lavereissa ja omal porukal jossain vaiheissa. Ja totta kai työparin kanssa tulee puhuttua tosi paljon näistä mitkä ei näy missään tilastoissa. Et välttämättä se ei tuu muualle, ku tähän omaan työhön ja sit tän parin kanssa. T6*

Olemassa olevat seurantamittarit eivät siis työntekijöiden mukaan tavoita kaikkia onnistumisia ja asiakkaan tilanteessa tapahtuneita positiivisia muutoksia niiden laadullisen luonteen takia, asiakkuuden päättymissyyn harhaanjohtavuuden tai lähtötilanteen haasteiden piiloon jäämisen vuoksi. Osa onnistumisista jää piiloon myös sen takia, ettei niistä kirjata, tai voida kirjata, kaikkea tietoa ylös. Tieto näistä onnistumisista jää usein työntekijän kokemukselliseksi tiedoksi, joten sitä ei saa välitettyä eteenpäin ulkopuolisille tahoille tilastoissa tai asiakaskertomuksissa. Käsitys onnistumisesta muodostuu työntekijälle asiakkaan havainnoinnin kautta tai pitkän asiakasprosessin aikana sitä kautta, työntekijä oppii tuntemaan asiakkaan. Asiakkuuden edistymisestä ja muista työntekijän kokemista onnistumisista keskustellaan työyhteisön sisällä ja työparit vaihtavat usein näkemyksiään ja kokemuksiaan asiakkuudesta. Tieto näistä onnistumisista jää kuitenkin työntekijälle, työparille tai työyhteisöön eikä tietoa kaikista onnistumisista kirjata erikseen ylös.

Työntekijät myös kokivat, että osia itse asiakastyöskentelystä jää piiloon. Työntekijät kuvasivat työtään puhetyöksi, jota on vaikea ilmentää tilastoissa. Asiakkaan motivointi ja kannustaminen sekä asiakkaan ongelmanratkaisutaitojen ja tulevaisuusajattelun kehittäminen kuuluvat olennaisesti sosiaaliohjaajan työn sisältöön. Niiden rooli ei kuitenkaan välity kokonaisuudessaan dokumentointiin asti, jolloin niiden aikaan saamia muutoksia on vaikea tuoda esiin.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää, millaisia onnistumisia Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajat nostavat esiin vaikeasti työllistettävän pitkäaikaistyöttömän TYP-asiakkuudesta. Halusin myös selvittää, millaisilla asioilla työntekijät kokevat olleen merkitystä onnistumisten saavuttamisessa ja mitä onnis-

tumiset ovat merkinneet työntekijöille ja asiakkaille. Haastateltujen sosiaaliohjaajien kuvaamat onnistumiset jakaantuivat asiakastyön prosessia eteenpäin vieneisiin ja asiakkaan elämänlaatua sekä toimintakykyä parantaneisiin onnistumisiin.

Onnistumiset, jotka ovat vieneet asiakastyön prosessia eteenpäin, liittyvät asiakasprosessiin ja sen etenemiseen sekä sosiaaliohjaajan työskentelyyn ja vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Nämä ovat onnistumisia, jotka ovat luoneet pohjaa muille onnistumisille, sillä ne ovat avanneet mahdollisuuden työskennellä asiakkaan kanssa tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti, juuri oikeiden tarpeiden parissa.

Asiakkaan elämänlaatua sekä fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä parantaneiden onnistumisten kuvaukset osoittavat, että Porin seudun työvoiman palvelukeskus on onnistunut työntekijöiden kokemuksen mukaan vaikuttamaan positiivisesti pitkäaikaistyöttömien elämäntilanteisiin ja hyvinvointiin. Tutkimukseen valikoidut asiakastapaukset olivat haastavia ja niissä ilmeni monia pitkäaikaistyöttömillä yleisiä fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia haasteita. Työntekijöiden määrittelemien onnistumisien perusteella näiden asiakkaiden haastavissa elämäntilanteissa tapahtui kuitenkin paljon muutoksia. Työntekijät kokivat, että onnistumiset ovat vaikuttaneet positiivisesti asiakkaiden hyvinvointiin parantamalla asiakkaiden arkea sekä asiakkaiden itsetuntoa. Onnistumisten nähtiin myös kasvattaneen asiakkaiden kykyä ohjata omaa elämäänsä, elämänhallinnan ja työllistymisedellytysten parantumisen sekä yhteiskunnallisen osallisuuden lisääntymisen kautta.

Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuudella on ollut työntekijöiden mukaan asiakkaille monia sosiaali- ja hyvinvointivaikutuksia. Kuvattujen onnistumisten voi kuitenkin nähdä painottuvan asiakkaiden psyykkisen toimintakyvyn kasvuun. Toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin kansallisen asiantuntijaverkoston nettisivuilla Anna-Mari Aallon (2011) kirjoittaman artikkelin mukaan psyykkisessä toimintakyvyssä on kyse ihmisen voimavaroista, jotka liittyvät elämänhallintaan, mielenterveyteen ja psyykkiseen hyvinvointiin. Psyykkisessä toimintakyvyssä tärkeää on myös ajatteluun ja tuntemiseen liittyvät toiminnot kuten kyky vastaanottaa ja käsitellä tietoa, kyky tuntea ja kokea sekä suunnitella elämäänsä ja tehdä sitä koskevia päätöksiä. Psyykkisesti toimintakykyinen ihminen siis tuntee voivansa hyvin, arvostaa itseään ja luottaa kykyynsä selviytyä arjesta, pystyy tekemään harkittuja päätöksiä ja suhtau-



tuu realistisen luottavaisesti tulevaisuuteensa. Juuri näihin psyykkisen toimintakyvyn osatekijöihin liittyviä edistysaskelia haastattelemanani työntekijät nostivat esiin onnistumisina tutkimuksen asiakastapauksista.

Tutkimukseni tulokset ovat samansuuntaisia työvoiman palvelukeskuksen toiminnan vaikuttavuudesta tehtyjen aiempien tutkimusten tulosten kanssa. Niissä nousivat myös esiin pitkäaikaistyöttömien psyykkisen rasituksen väheneminen, itsetunnon parantuminen ja elämänhallinnan lisääntyminen (ks. Mannila ym. 2002, 47-48; Arnkil ym. 2004, 6). Samansuuntaisia tuloksia nousi esiin myös Matti Tuusan (2005, 58-59) tutkimuksessa, jossa arvioitiin pitkäaikaistyöttömien aktivoinnin ja työllistymisen tukemisen vaikutuksia sosiaalityön käytäntöihin. Tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan vain pieni osa pitkäaikaistyöttömistä sosiaalityön asiakkaista työllistyy avoimille työmarkkinoille. Vaikeasti työllistyvien moniongelmaisten ja syrjäytyneiden aktivoinnissa olisikin heidän mukaansa huomioitava myös muita työskentelyn tavoitteita kuin työllistyminen. Esille nostettiin työttömän elämässä tapahtuneet muut laadulliset muutokset kuten päihteidenkäytön väheneminen ja elämänhallinnan paraneminen. Nykyiset tilastolliset mittarit eivät kuitenkaan tutkimuksen mukaan tavoita näitä yksittäisten ihmisten elämänhallintaa kohtavia aktivoinnin tuloksia.

Tutkimukseni tavoitteena oli nostaa esiin juuri sellaisia TYP -asiakkuuden yksittäisiä onnistumisia ja saavutuksia sekä onnistuneita lopputuloksia, jotka kätkeytyvät tilastojen taakse, mutta jotka työntekijät asiakastyössään näkevät. Kuten Tuusan tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät, kokivat myös Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajat, että heidän määrittelemänsä onnistumiset jäävät piiloon ulkopuolisilta tahoilta. Työntekijöiden mukaan kaikki positiiviset muutokset asiakkaan tilanteessa eivät välity tilastoihin, koska olemassa olevat seurantamittarit eivät tavoita kaikkia onnistumisia ja asiakkaan tilanteessa tapahtuneita positiivisia muutoksia niiden laadullisen luonteen takia, asiakkuuden päättymissyyn harhaanjohtavuuden tai lähtötilanteen haasteiden piiloon jäämisen vuoksi. Osa onnistumisista jää piiloon myös sen takia, ettei niitä kirjata ylös.

Tutkimustulosteni mukaan asiakkuuden onnistuminen voi siis merkitä työntekijälle muutakin kuin asiakkaan työllistymistä avoimille tai välityömarkkinoille, siirtymistä

kuntoutukseen, koulutukseen tai eläkkeelle. Työntekijät kokivat asiakkuuden onnistuneena lopputuloksena myös sen, että asiakkaan haastavassa elämäntilanteessa, toiminnassa, olemuksessa tai ajattelussa tapahtui asiakkuuden aikana positiivinen muutos. Työntekijöiden haastatteluissa korostui lopputuloksen rinnalla itse asiakasprosessin merkitys. Vaikka asiakkuus päättyisikin ei-toivotulla tavalla, on asiakkuuden aikana voitu saavuttaa monia onnistumisia. Asiakkaan elämässä näkyvien onnistumisten rinnalla onnistumiskokemukset voivat liittyä myös itse työhön ja sosiaaliohjaajien omaan toimintaan. Sen lisäksi, että sosiaaliohjaajien määrittelemillä onnistumisilla on ollut merkitystä asiakkaille, on niillä ollut myös henkilökohtaista merkitystä työntekijöille itselleen. Onnistumiset ovat vaikuttaneet sosiaaliohjaajien työn mielekkyyden kokemiseen vahvistamalla työmotivaatiota ja luottamusta omaan ammattitaitoon sekä tukemalla työssä kehittymistä. Sosiaaliohjaajien kokemat, tilastojen taakse piiloon jäävät onnistumiset ovat siis monella tavalla merkittäviä työntekijöille, eikä niiden olisi syytä jäädä työllisyyspoliittisten saavutusten varjoon.

Haastatteluista nousi esiin, että yleisesti asiakkuudessa ja sen aikana onnistumisia tukivat työntekijöiden mielestä asiakaskohtaisesti räätälöity, yksilöllinen palvelukonaisuus ja asiakkaan omien onnistumiskokemusten tukeminen. Työvoiman palvelukeskuksen toiminnan osalta onnistumisiin nähtiin vaikuttavan palveluhenkisyys eli asiakaslähtöisyys ja asiakkaan prosessin koordinointi sekä oikeanlaiset resurssit kuten aika, moniammatillinen osaaminen ja käytettävissä olevat palvelut.

Työntekijät tukivat kertomansa mukaan asiakkaan prosessia motivoivan ja muutokseen kannustavan keskustelun, tarkoituksenmukaisiin palveluihin ohjaamisen ja konkreettisen asioinnissa auttamisen kautta. Näiden rinnalla onnistumisia tukevana nähtiin työntekijän eettinen toiminta ja asiakaslähtöinen työskentelytapa sekä luottamuksellinen ja dialoginen vuorovaikutussuhde. Työntekijöiden toiminnassa onnistumisia näytti edesauttavan sosiaalialan tyypillinen osaaminen. Sosiaalialankoulutusohjelman, sosionomi (AMK) – tutkinnon kompetensseissa sosiaalialan ammattilaisen pätevyyteen kuuluu juuri eettinen toiminta, asiakastyönosaaminen sekä palvelujärjestelmäosaaminen. Sosiaalialan ammattilainen osaa luoda asiakasta osallistavan vuorovaikutussuhteen, ymmärtää asiakkaan tarpeita sekä osaa tukea erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden voimavarojen vahvistumista. Sosiaalialan ammattilainen osaa myös tukea ja ohjata tavoitteellisesti erilaisia asiakkaita heidän arjessaan ja

hankkia asiakkaan tueksi tämän tarpeita vastaavia palveluita. (ECTS –kompetenssit 2010.) Pitkäaikaistyöttömien aktivoinnissa sosiaalialan osaamiselle on siis käyttöä. Tämän perusteella voi sanoa, että työvoiman palvelukeskuksen toiminnan tavoitteitakin pitäisi muokata huomioimaan työllisyyspoliittisten tavoitteiden rinnalla enemmän myös sosiaalialan osaamisen mahdollistamia onnistumisia.

### 8.1 Tutkimustulokset suhteessa työvoiman palvelukeskuksen työllisyyspoliittisiin tavoitteisiin

Työntekijöiden määrittelemät onnistumiset ovat siis työntekijöiden mukaan merkittäviä niin heille itselleen kuin asiakkaillekin. Kun työntekijöiden määrittelemiä onnistumisia ja niiden vaikutuksia tarkastelee työvoiman palvelukeskuksen toiminnalle asetettujen tavoitteiden näkökulmasta, voidaan todeta niiden olevan hyviä saavutuksia myös näiden tavoitteiden toteutumisen kannalta. Työvoiman palvelukeskusten valtakunnallisen tason tavoitteita ovat rakenteellisen työttömyyden vähentäminen, työttömyyden perusteella maksettavien toimeentulotuki- ja työmarkkinatukimenojen alentaminen, aktivointiasteen ja työmarkkinatuen aktiiviosuuden nostaminen ja asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn, aktiivisuuden ja osallisuuden lisääminen (Mannila ym. 2002,11; Saikku & Karjalainen 2008, 32).

Mielestäni pitkäaikaistyöttömän aktivointi voi olla onnistunut, vaikka se ei johtaisikaan työllisyyspoliittisten tavoitteiden saavuttamiseen. Aktivointi voi olla onnistunut myös siinä mielessä, että asiakkaan pitkittyneestä työttömyydestä aiheutuneessa vaikeassa elämäntilanteessa on tapahtunut jokin positiivinen muutos. Tämä muutos voi olla ratkaiseva paitsi myöhemmän työllistymisen kannalta, erityisesti pitkäaikaistyöttömälle työnhakijalle itselleen hänen oman elämänhallintansa, hyvinvointinsa tai osallisuutensa kannalta. Johtopäätökseni taustalla vaikuttaa käsitys aktiivisesta työvoimapolitiikasta sen laajemmassa mielessä, jolloin sen tavoitteisiin luetaan työllisyystavoitteiden lisäksi sosiaali- ja hyvinvointitavoitteita.

## 8.2 Tutkimuksen merkitys

Opinnäytetyöni tulokset tekevät näkyväksi Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajien kokemusta työnsä merkityksestä asiakkailleen, laajentamalla vaikuttavuuden ajattelua työllisyyspoliittisten tavoitteiden saavuttamisesta asiakkaiden elämäntilanteissa näkyviin sosiaali- ja hyvinvointitavoitteiden saavuttamiseen. Työni tulokset ovat myös itsessään arvokasta palautetta työntekijöille ja heidän työnsä. Tutkimustuloksen osoittavat, että heidän työnsä vaikuttaa monella tavalla asiakkaiden hyvinvointiin. Vaikkei kaikkia onnistumisia saa välitettyä ulkopuolisille tahoille, voivat työntekijät kuitenkin olla varmoja niiden merkityksestä.

Oman ammatillisen kasvuni osalta Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen asiakastyöhön ja -prosessiin tutustumisen kautta syvensin tietämystäni tavoitteellisesta työllistämisen edistämisestä sekä asiakaslähtöisestä tavoitteiden asettamisesta. Asiakasprosessin onnistumisen tematiikan tutkiminen myös vahvisti ymmärrystäni onnistumisen moninaisuudesta sekä tilanne- ja tapauskohtaisuudesta.

## 8.3 Jatkotutkimusaiheita sekä kehitysehdotuksia

Tutkimukseni ei ollut tapaustutkimus, vaikka siinä lähestyttiin onnistumisia esimerkkitapausten kautta. Onnistumisia ei tässä yhteydessä yksilöity eri tapauksiin, toimenpiteisiin tai prosesseihin. Jatkossa olisikin mielenkiintoista tutkia onnistumisiin johtaneita prosesseja tarkemmin. Esimerkiksi tapaustutkimuksen kautta voitaisiin hahmottaa millaiset toimenpiteet ovat toimineen eri asiakkaiden kohdalla ja missä olosuhteissa tai millaiset tapahtumat ovat edeltäneet onnistumisia.

Tutkimukseni ei myöskään ollut vaikuttavuus tutkimus, vaikka siinä käsiteltiin työntekijöiden näkemyksiä onnistumisiin vaikuttaneista tekijöistä. Luotettava vaikuttavuustutkimus vaatii systemaattisemmat seurantamittarit ja suuremmat resurssit kuin tässä opinnäytetyössä oli mahdollista saada käyttöön. Työvoiman palvelukeskuksen sosiaali- ja hyvinvointivaikutusten mittaaminen olisi kuitenkin mielestäni mielenkiintoinen tutkimusaihe toteutettavaksi niin yksittäisen kuin useammankin työvoiman palvelukeskuksen tasolla.

Olemassa olevat työnseurantamittarit ovat liian kapeita eivätkä ne tavoita kaikkia oleellisia muutoksia ja onnistumisia asiakkuuksissa. Toimenpiteiden positiivisia vaikutuksia pitkäaikaistyöttömien elämänhallintaan ja hyvinvointiin ei kuitenkaan arvosteta yleisellä tasolla yhtä paljon kuin työllisyyspoliittisia vaikutuksia. Sosiaali- ja hyvinvointitavoitteet hyväksytään lähinnä välitavoitteiksi eikä niiden tavoittamiseen sopivia mittareita käytetä siinä määrin missä esimerkiksi aktivointiastetta mittaavia tilastoja käytetään. Työvoiman palvelukeskusten yhteisen Typpi-järjestelmän virallisia tilastointimerkintöjä on kuitenkin vaikea lähteä muuttamaan. Yksittäinen TYP voi silti kehittää kirjaamiskäytäntöjään.

Porin seudun työvoimanpalvelukeskuksessa suoritetaan asiakasprosessin aloitusvaiheessa osana palvelutarvearviota laaja alkuhaastattelu. Siinä kartoitetaan asiakkaan elämäntilannetta mm. asumisen, toimeentulon ja sosiaalisen tilanteen kautta. Kartoituksessa myös pyydetään asiakasta arvioimaan numeroasteikolla elämänsä tasapainoa ja omaa hyvinvointiaan. Ehdottaisin, että asiakkuuden lopetusvaiheessa tämä kartoitushaastattelu toistettaisiin ja tulokset kirjattaisiin asiakkuuden loppuarvioon yhdessä alkuhaastattelun kanssa. Tällöin asiakkaalta saataisiin tietoa siitä, miten hänen elämäntilanteensa on työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuden aikana muuttunut. Ihmisten on yleensä vaikea arvioida tapahtuneita muutoksia, varsinkin ajanjakson ollessa pitkä. Siksi onkin parempi mitata seurattavaa asiaa useampana kertana kuin pyytää asiakkaita arvioimaan itse asiakkuuden aikaisia muutoksia. (Sefton, Byford, McDaid, Hills & Knapp 2004, 60) Asiakasta ei siis pyydetä arvioimaan muutoksia, vaan vastaamaan samoihin kysymyksiin kuin asiakkuuden alussa, ajankohtaisen elämäntilanteensa mukaan. Kartoitushaastattelun toistaminen toisi esiin asiakkuuden aikaiset todelliset muutokset eikä tieto näistä onnistumisista jäisi vain työntekijöiden kokemukselliseksi tiedoksi.

Lisäksi haluan painottaa tutkimukseni esille nostamaa onnistumisten henkilökohtaisesta merkitystä työntekijöille itselleen. Vaikeasti työllistettävien pitkäaikaistyöttömien TYP-asiakkuudet voivat olla pitkiä eikä niissä aina päästä virallisiin työllisyyspoliittisiin tavoitteisiin. Vaikka nämä asiakkuudet eivät aina näyttäyty tilastoissa onnistuneina, on niiden aikana voitu työntekijöiden kokemuksen mukaan saavuttaa monia pieniä onnistumisia, joilla on merkitystä asiakkaan hyvinvoinnille. Tällaiset onnis-

tumiskokemukset ovat vaikuttaneet selvästi sosiaalihoitajien työn mielekkyyden kokemiseen vahvistamalla heidän työmotivaatiotaan ja luottamustaan omaan ammattitaitoonsa. Mielestäni olisikin tärkeää, että näitä työntekijöiden onnistumisen kokemuksia vahvistettaisiin keskustelemalla työyhteisössä työntekijöiden näkemien pienten onnistumisten merkityksestä asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Vaikka tietoa kaikista onnistumisista ei pystyttäkään välittämään ulkopuolisille tahoille ja vaikka viralliset tavoitteet jättävät niistä osan varjoonsa, voi oma työyhteisö osoittaa arvostusta näitä asiakasprosesseja eteenpäin vieneitä sekä asiakkaiden toimintakykyä ja elämänlaatua parantaneita onnistumisia kohtaan.

## LÄHTEET

- Aalto, A. 2011. Suositus psyykkisen toimintakyvyn mittaamiseksi väestötutkimuksissa. Viitattu 31.10.2011. <http://www.thl.fi/toimia/tietokanta>
- Ala-Kauhaluoma, M., Keskitalo, E., Lindqvist, T. & Parpo, A. 2004. Työttömien aktiivointi. Kuntouttava työtoiminta –lain sisältö ja vaikuttavuus. Tutkimuksia 141. Helsinki: Stakes.
- Arnkil, R., Karjalainen, V., Aho, S., Lahti, T., Lyytinen, S. & Spangar, T. 2004. Yhteispalvelusta palvelukonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. Työhallinnon julkaisu 339. Helsinki: Työministeriö.
- ECTS –kompetenssit. 2010. Sosiaaliportti. Viitattu 31.10.2011. <http://www.sosiaaliportti.fi/fiFI/sosiaalialanamkverkosto>
- Hakkarainen, P. 2008. Esipuhe. Teoksessa Karjalainen, V., Saikku, P., Pasuri, A. & Seppälä, A. (toim.) Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Raportteja 20/2008. Helsinki: Stakes, 3.
- Hannikainen-Ingman, K. 2010. Työllisyys ja terveys. Teoksessa Kokko, R. & Kotiranta, P. (toim.) Työllisyys, terveys ja hyvinvointi. Paltamon työllistämismallin arviointitutkimus 2009-2013, 1 osaraportti. Terveystieteiden tutkimuslaitos. Helsinki: Yliopistopaino, 14-19.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hämäläinen, K., Taimio, H. & Uusitalo, R. (toim.) 2005. Työttömyys – taloustieteellisiä puheenvuoroja. Palkasaajien tutkimuslaitos. Helsinki: Edita
- Hämäläinen, M. 2009. Tukea, toiveita ja tarpeita : nuorten aikuisten kokemuksia koulutuksesta, työstä ja tuen tarpeesta. AMK-opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu.
- Karjalainen, V., Saikku, P., Pasuri, A. & Seppälä, A. (toim.) 2008. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Raportteja 20/2008. Helsinki: Stakes.
- Karjalainen, V. 2008. Aktiivinen sosiaalipolitiikka ja työhön kuntoutuminen. Teoksessa Karjalainen, V., Saikku, P., Pasuri, A. & Seppälä, A. (toim.) Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Raportteja 20/2008. Helsinki: Stakes, 12-16.
- Karjalainen, V. 2008. Sosiaalialan asiantuntemus työhön kuntoutumisen prosessissa. Teoksessa Karjalainen, V., Saikku, P., Pasuri, A. & Seppälä, A. (toim.) Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Raportteja 20/2008. Helsinki: Stakes, 47-63.

Kokko, R. 2010. Työllisyys ja hyvinvointi. Teoksessa Kokko, R. & Kotiranta, P. (toim.) Työllisyys, terveys ja hyvinvointi. Paltamon työllistämismallin arviointitutkimus 2009-2013, 1 osaraportti. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino, 20-24.

Kotiranta, T. 2008. Aktivoiminnan paradoksit. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 335. Väitöskirja. Viitattu 2.12.2010. <http://dissertations.jyu.fi/studeduc/9789513932503.pdf>.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. 2001. L 2.3.2001/189. Viitattu 12.10.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Mannila, S., Forsander, A., Hummasti, A. & Vehviläinen, J. 2002. Työelämäkynnykset ja haasteelliset ryhmät työllisyyspolitiikan näkökulmasta. Työministeriö. ESR - hyvät käytännöt –sarja/8. Helsinki: Edita.

Porin kaupungin www-sivut. Viitattu 2.12.2010. <http://www.pori.fi>

Porin työvoiman palvelukeskuksen intranet 2011. Viitattu 10.8.2011.

Raijas, A. 2008. Arjen hyvinvointi ja mahdollisuudet sen mittaamiseen. Kuluttajatutkimuskeskus. Työselosteita ja esitelmiä 110. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Rauhala, U. 1991. Köyhyys ja huono-osaisuusongelman lähtökohdista ja ratkaisuyrityksistä. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 1991:7.

Saaranen-Kauppinen, S. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 13.11.2010. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Saikkula, P. & Karjalainen, V. 2008. Kunta työvoimanpalvelukeskuksen toimijaosapuolena. Teoksessa Karjalainen, V., Saikkula, P., Pasuri, A. & Seppälä, A. (toim.) Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Raportteja 20/2008. Helsinki: Stakes, 32-46.

Sefton, T., Byford, S., McDaid, D., Hills, J. & Knapp, M. 2004. Taloudellinen arviointi sosiaalialalla. FinSoc Arviointiraportteja 6/2004. Helsinki, Stakes.

Sukanen, T. 2011. Pitkäaikaistyöttömien selvittely- ja aktivointikokeilun toiminnan arviointi asiakkaiden kokemukset huomioonottaen. AMK-opinnäytetyö. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu Viitattu 31.7.2011. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011052710072>

Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uud. p. Helsinki: Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2010. Työllisyyskatsaus 10/2010. Viitattu 2.12.2010. <http://www.tem.fi/files/28423/LOKA10.pdf>



Verho, J. 2005. Työttömyyden kesto ja pitkäaikaistyöttömyys. Teoksessa Hämäläinen, K., Taimio, H. & Uusitalo, R. (toim.) Työttömyys –taloustieteellisiä puheenvuoroja. Palkansaajien tutkimuslaitos. Helsinki: Edita, 92-112.

Ronja Kuokkanen

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

XXXX

XXXXX

XXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXX

16.01.2011

Porin perusturvakeskus  
Sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja  
Jarmo Viljanen

#### TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa Sosiaali- ja terveystieteiden Porin toimipisteessä sosionomi-tutkintoa. Olen tekemässä opinnäytetyötä, jossa tutkin Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden kokemuksia onnistuneista TYP-asiakkuuksista. Pyrin selvittämään työssäni millaisia onnistumisen elementtejä Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajat nostavat pitkäaikaistyöttömien TYP -asiakkuuksista esiin.

Työtäni ohjaavat Satakunnan ammattikorkeakoulun lehtori Satu Vaininen sekä Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen vastaava suunnittelija Jenni Ketonen.

Tutkimukseni aineistona toimitettiin Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajien avustuksella valittujen kahdeksan päättäneen asiakkuuden asiakaskertomukset ja asiakastietolomakkeet sekä työntekijöiden teemahaastatteluista saatava laadullinen aineisto. Pyydän lupaa Porin kaupungin sosiaali-Effican käyttöön tutkimukseen tarvittavien dokumenttien hankkimiseksi. Pyydän lupaa myös Porin perusturvakeskuksen työntekijöiden haastatteluun. Kaikki salassa pidettävät tiedot jätän työni tausta-aineistoon. Käsittelen olemassa olevia asiakastietolomakkeita sekä asiakaskertomuksia nimettöminä. Myös työntekijöiden haastatteluista saadusta aineistosta poistan käsittelyn ja analysoinnin yhteydessä kaikki työntekijöiden sekä heidän asiakkaidensa tunnistamisen mahdollistavat tiedot.

Tutkimukseni tulokset raportoin opinnäytetyössäni tutkimusraportin muodossa. Esittelen työni tulokset myös suullisesti, vaihtoehtoisesti joko Satakunnan ammattikorkeakoulun tiloissa järjestettävässä seminaarissa tai Porin seudun työvoiman palvelu-

keskuksen työntekijöille erikseen järjestettävässä esityksessä. Opinnäytetyöni valmistuu marraskuussa 2011. Tarvittaessa minulta saa lisätietoa tutkimuksesta ja sen suorittamisesta.

Ystävällisin terveisin,

Ronja Kuokkanen

LIITE Tutkimussuunnitelma

Ronja Kuokkanen

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

XXXXXXX

XXXXXXX

XXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

23.05.2011

Porin seudun työvoiman palvelukeskus

Teljänkatu 5

28130 Pori

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa Sosiaali- ja terveystieteiden Porin toimipisteessä sosionomi-tutkintoa. Olen tekemässä opinnäytetyötä, jossa tutkin Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden kokemuksia onnistuneista TYP-asiakkuuksista. Pyrin selvittämään työssäni millaisia onnistumisen elementtejä Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajat nostavat pitkäaikaistyöttömien TYP -asiakkuuksista esiin.

Työtäni ohjaavat Satakunnan ammattikorkeakoulun lehtori Satu Vaininen sekä Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen vastaava suunnittelija Jenni Ketonen.

Tutkimukseni aineistona toimitettiin Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajien avustuksella valittujen kahdeksan päättäneen asiakkuuden asiakaskertomukset ja asiakastietolomakkeet sekä työntekijöiden teemahaastatteluista saatava laadullinen aineisto. Pyydän lupaa Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen osalta TYPPI-järjestelmän käyttöön tutkimukseen tarvittavien dokumenttien hankkimiseksi. Kaikki salassa pidettävät tiedot jätän työni tausta-aineistoon. Käsittelen olemassa olevia asiakastietolomakkeita sekä asiakaskertomuksia nimettöminä.

Tutkimukseni tulokset raportoin opinnäytetyössäni tutkimusraportin muodossa. Esittelen työni tulokset myös suullisesti, vaihtoehtoisesti joko Satakunnan ammattikorkeakoulun tiloissa järjestettävässä seminaarissa tai Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen työntekijöille erikseen järjestettävässä esityksessä. Opinnäytetyöni val-

mistuu marraskuussa 2011. Tarvittaessa minulta saa lisätietoa tutkimuksesta ja sen suorittamisesta.

Ystävällisin terveisin,

Ronja Kuokkanen

LIITE Tutkimussuunnitelma



**PORIN KAUPUNKI**  
Perusturva / Sosiaali- ja perhepalvelut

Sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja

Tutkimuslupa

**Päätöspöytäkirja**  
§ 11/2011

**Päätöspvm**  
8.2.2011

**ASIA: KUOKKANEN RONJA, TUTKIMUSLUPA**

**ESITYS:** Tutkimus opinnäytetyötä varten. Tutkimus Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen sosiaali-ohjaajien kokemuksista onnistuneista asiakkuuksista ja onnistumisen elementeistä, joita sosiaali-ohjaajat nostavat pitkäaikaistyöttömien TYP-asiakkuuksista esiin.

**PÄÄTÖS:** Hyväksyn tutkimuksen anomuksen mukaisesti. Edellytän kuitenkin, että tutkimusaineiston käsittelyssä noudatetaan salassapitosäädöksiä.

**ALLEKIRJOITUS:**

Jarmo Viljanen  
Sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja

**TIEDOKSI:** Ronja Kuokkanen, Porin seudun työvoiman palvelukeskus

**LIITE:** Tutkimuslupa-anomus



**PORIN KAUPUNKI**  
Sosiaalikeskus työvoiman palvelukeskus

**Päätöspöytäkirja**  
§ 2/2011

Vastaava suunnittelija

Tutkimuslupa

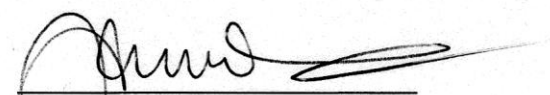
**Päätöspvm**  
20.6.2011

**ASIA:** Kuokkanen Ronja, tutkimuslupa

**ESITYS:** Tutkimus SAMK:n sosionomi-tutkinnon opinnäytetyötä varten. Tutkimuksessa pyritään selvittämään minkälaisia onnistumisen elementtejä Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajat nostavat asiakkuuksista esiin. Tutkimusaineistona toimivat 8:n päättyneen asiakkuuden asiakaskertomukset TYPPI-järjestelmästä sekä työntekijöiden teemahaastattelusta saatava laadullinen aineisto.

**PÄÄTÖS:** Hyväksyn tutkimusluvan anomuksen mukaisesti TYPPI-järjestelmän dokumentoinnin sekä työntekijöiden haastatteluiden osalta. Tutkimusaineiston käsittelyssä tulee noudattaa salassapitosäädöksiä.

**ALLEKIRJOITUS:**



---

Jenni Ketonen  
Vastaava suunnittelija

**TIEDOKSI:** Ronja Kuokkanen

**LIITE:** Oikaisuvaatimusohje

Ronja Kuokkanen  
XXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXX

SAATEKIRJE  
23.05.2011

Hyvä vastaanottaja

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa Sosiaali- ja terveysalan Porin toimipisteessä sosionomi-tutkintoa. Olen tekemässä opinnäytetyötä, jossa tutkin Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden kokemuksia onnistuneista TYP-asiakkuuksista. Tavoitteenani on nostaa esiin sellaisia TYP -asiakkuuden onnistuneita lopputuloksia, jotka kätkeytyvät tilastojen taakse, mutta jotka te työntekijänä asiakastyössänne näette.

Tutkimusaineistonani tulen käyttämään teidän avustuksellanne valittuja Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen päätyneiden asiakkuuksien asiakaskertomuksia ja asiakastietolomakkeita. Lisäksi tulen haastattelemaan teitä valitsemienne asiakastapausten pohjalta. Teemahaastattelussa kartoitan, millaisia onnistumisen elementtejä te nostatte esiin valitsemistanne asiakastapauksista.

Pyydän teitä ystävällisesti valitsemaan kaksi (2) päättynyttä asiakastapausta, jotka koette onnistuneiksi. **Asiakastapausten valinnan pääkriteerinä on se, että teillä on asiakasprosesseista omakohtainen kokemus. Toisena kriteerinä on onnistumisen laaja määrittäminen. Asiakastapauksia valitessanne, teidän tulisi miettiä onnistumista laajemmin kuin asiakkaan työllistymisenä avoimille tai väli työmarkkinoille, siirtymisenä kuntoutukseen, koulutukseen tai eläkkeelle.**

**Asiakastapausten TYPPI-järjestelmään taltioidut dokumentit tulee toimittaa mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 17.6. mennessä yhteyshenkilölleni, Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen vastaavalle suunnittelijalle Jenni Ketoselle.** Haastattelun ajankohdan osalta tulen ottamaan teihin yhteyttä elokuun aikana.



Käsittelen asiakastapausten dokumentteja ja haastatteluaineistoja nimettöminä ja koodattuina. Tutkimukseni tulokset raportoin marraskuussa 2011 valmistuvassa kirjallisessa opinnäytetyössäni sekä suullisessa esityksessä. Olette tervetullut seuraamaan opinnäytetyöni esitystä ja tulen ilmoittamaan sitä koskevat tarkemmat tiedot syksyllä.

Vastaan mielelläni mahdollisiin kysymyksiinne. Parhaiten minut tavoittaa sähköpostitse osoitteesta XXXXXXXX **Olen kiitollinen kiinnostuksestanne ja ajastanne, jotka mahdollistavat tämän tutkimuksen tekemisen.**

Ystävällisin terveisin,

Ronja Kuokkanen

## TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

### 1 ONNISTUMISEN MÄÄRITTELY

1a Millainen oli asiakkuuden alkutilanne?

1b Kertoisitko miksi valitsit tämän asiakastapauksen tutkimukseen? Miksi koet tämän asiakkuuden onnistuneeksi?

1c Millaisia onnistumisia nostaisit esiin valitsemastasi asiakastapauksesta?

1d Koitko, että asiakkaan tilanteessa, elämänhallinnassa tai hyvinvoinnissa olisi tapahtunut jotain muita muutoksia joita voisit kutsua onnistumisiksi?

### 2 ONNISTUMISTA TUKENEET TEKIJÄT

2a Miten näihin onnistumisiin on mielestäsi päästy, mitä tekijöitä näet onnistumisen takana? Kertoisitko onnistumiseen johtaneesta prosessista tarkemmin.

2b Mikä on ollut työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuden merkitys näissä onnistumisissa?

2c Mikä sinun roolisi työntekijänä on ollut tässä onnistumisessa?

2d Millaisilla toimenpiteillä ja työvälineillä on ollut vaikutusta onnistumiseen? Miten ne ovat vaikuttaneet?

### 3 ONNISTUMISEN VAIKUTUKSET JA MERKITYKSET

3a Millaiseksi koet onnistumisen merkityksen? asiakkaan kannalta?

3b Miten näet onnistumisten vaikuttavan asiakkaan työllistymisedellytyksiin? Entä elämänhallintaan ja hyvinvointiin?

3c Millainen merkitys onnistumisella oli sinulle työntekijänä?

#### 4 JÄÄKÖ ONNISTUMINEN PIILON

3a Koetko, että mainitsemasi kaltainen onnistuminen jää piiloon tilastojen taakse?

3b Miten onnistuminen jää piiloon?