

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Terveyden edistämisen koulutusohjelma / ylempi AMK

Maija Rouvinen

NUORTEN AKTIVOITUMISTA JA TYÖMARKKINOILLE VALMENTAUTU-
MISTA EDISTÄVÄT TEKIJÄT VÄYLÄN PALVELUPROSESSISSA

Opinnäytetyö 2012

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Terveysten edistämisen koulutusohjelma, Ylempi AMK.

MAIJA ROUVINEN

Nuorten aktivoitumista ja työmarkkinoille valmentautumista edistävät tekijät Väylän palveluprosessissa.

Opinnäytetyö

65 sivua + 13 liitesivua

Työn ohjaaja

Yliopettaja Marja-Leena Kauronen

Toimeksiantaja

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu Oy,
Voi hyvin nuori! -hanke

Huhtikuu 2012

Avainsanat

Nuorisotyöttömyys, aktivointi, suostuttelu, kehittämistyö, työvoimanpalvelukeskus

Kehittämistyö tehtiin Voi hyvin nuori -hankkeessa Kotkan - Haminan seudun työvoimanpalvelukeskukseen. Tehtävänä oli kuvata nuoren asiakkaan työelämään liittyvän kriittisyyden kohtaaminen palvelussa ja siihen liittyvä sisällöllinen tuki. Tutkimusmenetelminä käytettiin asiakastapaamisten havainnointia (n=8), työntekijöiden (n=7) ryhmähaastatteluaineistoa ja asiakkaiden (n =3) teemahaastattelua.

Pitkittynyt nuoruus ja nuorten kriittisyys työn tekemistä kohtaan asettavat palveluprosessille useita haasteita. Palveluita tulisi entisestään keskittää sekä lisätä joustavuutta toimenpiteisiin. Kehittämistyön tulokset näyttävät tietä uudennaiselle palvelukokonaisuudelle, jossa nuoret saisivat yksilöllistä ja urakehitystä tukevaa palvelua.

Jatkossa tutkimusta voisi kohdentaa peruspalveluihin ja siihen, miten aktivointitoimenpiteet vaikuttavat nuoriin. Myös palveluverkoston vaikuttavuutta voisi tutkia. Mielenkiintoista olisi tutkia, kohtaavatko tarjottavat palvelut vaikuttavasti ja oikea-aikaisesti nuoret asiakkaat.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences
Health Promotion

ROUVINEN, MAIJA

Factors Contributing to Young People's Activation
and Preparation to Labour Market in Väylä.

Master's Thesis

65 pages + 13 pages of appendices

Supervisor

Marja-Leena Kauronen, Principal lecturer

Commissioned by

Kymenlaakso University of Applied Sciences

Voi hyvin nuori! -project

April 2012

Keywords

youth unemployment, activation, persuasion, development work, special labor service center

The development task was carried out for Kotka - Hamina employee' service center Väylä and it is part of the Voi hyvin nuori! -project. The purpose of this development work was to find out how young customers' being critical for work was encountered in service, and to describe the contextual support of the service process. Various methods were used to gather research material e.g. client appointment observations (n = 8), workers' focus group (n=7) interviews and customers' interview data (n = 3).

According to the results a new service entity with tailor-made and supportive services for young people was expected. Today's youth demand much of the services. Prolonged youth and being critical for work pose challenges to the employees.

In the future, research could also be directed to basic services. It would be interesting to study the effectiveness of the offered activation measures to today's young people. The effectiveness of the service network could also be examined.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN LÄHTÖKOHDAT	8
	2.1 Nuoruus pitkittyminen	8
	2.2 Syrjäytyminen	9
	2.3 Nuorisotyöttömyys	10
	2.4 Nuorten asenteet työtä kohtaan	12
	2.5 Työllisyystilanne Kaakkois-Suomessa 2011	13
3	NUORTEN AKTIVOINTI	15
	3.1 Laki kuntouttavasta työtoiminnasta	15
	3.2 Aktivointisuunnitelma	15
	3.3 Aktivointi käsitteenä	17
	3.4 Kotkan - Haminan seudun työvoimanpalvelukeskus Väylä	18
	3.4.1 Vuorovaikutus asiakastapaamistilanteessa	21
	3.4.2 Suostuttelu vuorovaikutuksellisen aktivoinnin keinona	22
4	KEHITTÄMISTEHTÄVÄ	24
	4.1 Kehittämistehtävän tavoitteet	24
	4.2 Aikaisempien tutkimusten tuki kehittämistyölle	26
	4.2.1 Väylää koskevat tutkimukset	26
	4.2.2 Nuorisotyöttömyyttä ja palveluita koskevat tutkimukset	27
5	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TUTKIMUKSELLINEN OSUUS	28
	5.1 Hermeneuttinen lähestymistapa	28
	5.2 Tutkimusmenetelmä	29
	5.3 Tiedonhankinta ja käytetyt menetelmät	30
	5.3.1 Asiakastapaamisen havainnointi	31
	5.3.2 Asiakkaiden haastattelut	34
	5.3.3 Työntekijöiden ryhmähaastattelu	35

5.4 Aineistonanalyysi ja tulkinta	36
6 TUTKIMUSTULOKSET	38
6.1 Tutkimustulosten raportointi	38
6.2 Asiakastapaamisten havainnointien tulokset	39
6.2.1 Nuoren työelämään liittyvän kriittisyyden kohtaaminen	39
6.2.2 Väylän palveluprosessin tuki	40
6.3 Asiakkaiden ja työntekijöiden haastattelujen tulokset	41
6.3.1 Nuoren työelämään liittyvän kriittisyyden kohtaaminen	41
6.3.1.1 Pitkittyneen nuoruuden kohtaaminen	41
6.3.1.2 Kriittisyyden kohtaaminen	43
6.3.2 Väylän palveluprosessin tuki	44
6.3.2.1 Yksilöllinen palvelu	44
6.3.2.2 Moniammatillinen asiantuntijuus	45
6.3.2.3 Suostuttelu asiakkaiden kokemana	47
6.3.2.4 Suostuttelu työntekijöiden kokemana	48
7 TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELU JA JOHTOPÄÄTÖKSET	50
7.1 Tutkimustulosten luotettavuuden arviointi	53
7.2 Tutkimuksen eettisyyden arviointi	55
7.3 Tutkimustulosten hyödyntäminen ja toiminnan kehittäminen	57
LÄHTEET	60
LIITTEET	
Liite 1. Tutkimuslupa	
Liite 2. Suostumuskaavake havainnoinnista asiakkaalle	
Liite 3. Ennakkotietolomake havainnoiteihin	
Liite 4. Suostumuskaavake haastatteluista asiakkaalle	
Liite 5. Perustiedot tutkimuksesta asiakkaalle	
Liite 6. Ennakkotieto tutkimuksesta työntekijöille	
Liite 7. Havainnointipatteristo	
Liite 8. Asiakkaan teemahaastattelurunko	
Liite 9. Työntekijöiden ryhmähaastattelun runko	

1 JOHDANTO

Nuorisotyöttömyys on tämän päivän ongelma. Lähteenmaan (2010, 51 - 63) mukaan useat nuorista kuvailevat shokkia ja apatiaa tilaksi, johon työttömänä ajautuu. Synkkyys ja toivottomuus nousevat myös vastauksissa esille. Nuoret nostavat usein esille yrittämisen ja toisaalta vastakohtana luovuttamisen. Tutkimuksen mukaan osa nuorista pitää työttömyyttä mukavanakin asiana.

Nuorisobarometrissa vuodelta 2009 on haastateltu 15 - 29-vuotiaita suomalaisia nuoria ja otos on ollut 1900 henkeä. Se antaa synkän kuvan nuorten työelämästä. Yhä suuremmissa määrin nuoret jäävät työttömiksi, ja sitä enemmän työttömyyttä pidetään yksilön kannalta selvästi aiempaa suurempana ongelmana. Jos ei nuorisotyöttömyyttä saada kuriin, syrjäytetään suuri määrä nuoria yhteiskunnasta. Syrjäytymisen ehkäisy on nuorisopoliittisen keskustelun keskiössä, mutta myös esimerkiksi sisäministeriö nostaa syrjäytymisen sisäisen turvallisuuden keskeisemmäksi uhkaksi. (Myllyniemi 2009, 106 - 128.)

Perinteinen kunnallinen peruspalvelu ei useinkaan enää kykene pitämään ”kiinni” nuorista ja olemaan tarpeeksi herkkä kohdatakseen yksilön elämän todellisuuden. Nuoren voimavarat eivät myöskään riitä kun häneltä vaaditaan liikaa tai vääriä asioita. Nuoret myös odottavat palveluilta enemmän. Palvelujärjestelmä saattaa näyttäytyä nuoren näkökulmasta kylmältä, vieraalta ja omalla logiikallaan toimivalta. Nuoret odottavat hyvinvointipalveluilta kokonaisvaltaista apua ja tukea elämäänsä. (Ks. Juvonen 2010, 70 - 80.) Itse kohtaan nuorisotyössä usein nuoria, jotka ovat epätoivoisia ja tarvitsevat käytännön apua selvitäkseen yhteiskunnan byrokratiassa.

Onko syy sitten yhteiskunnassa, palveluissa, nuorissa vai missä, jos nuoret ottavat mieluummin vastaan korvauksen kuin työn? Tätä voisi miettiä paljonkin, ja toivon, että kehittämistyöni näyttää toisenlaisen tavan aktivoida nuoria työelämään. Lapsuuden, nuoruuden ja aikuisuuden rajat ovat hämärtyneet, puhutaan pitkittyneestä nuoruudesta, uudesta aikuisuudesta ja erilaisista aikuistumisen väylistä. Kasvatuksella ja palveluilla on uudet haasteet ja oppiminen elinikäistä. (Ks. Anttila, Kuussaari & Puhakka 2009, 16 - 18.)

Kotkan - Haminan seudun työvoimanpalvelukeskuksessa nuoret saavat erityistä palvelua. Kunnan ja valtion tarjoamat moniammatilliset palvelut on saatavilla saman katon alta. Nuorten asiakkaiden elämänhallinta helpottuu ja työelämävalmiudet lisääntyvät, kun he saavat tukea ja oikeanlaista apua. Useiden aiempien tutkimusten valossa on nähtävä, että Väylän tarjoama palvelu on oikeanlaista ja laadukasta.

Työni tavoitteena on kuvata se jokin hyväksi todettu sisällöllinen tuki Väylän palvelussa. Tarkoitukseni on myös selvittää, miten nuoren kriittiset työelämäasenteet kohdataan Väylässä. Kehittämistehtävä on kohdennettu Haminan Väylän nuorten 17 - 25-vuotiaiden palveluihin.

Kehittämistehtävän aihe on valittu nuorten ehdoilla, ja tehtävään ryhdytään nuorisotyöttömyyden vähentämiseksi. Aiheen toivotaan kiinnostavan kaikkia nuorten kanssa toimivia tahoja. Työssä nuorista käytetään myös termiä asiakas, koska kyseessä on palveluprosessin kehittäminen. Kirjoitan itsestäni minä-muodossa enkä tutkija-muodossa. Tämänkaltainen kehittämistyö vaatii tekijältään oikeanlaisen persoonan, ja sen takia en täysin halua sonnustautua tutkijan rooliin. Teen työn omana itsenäni ja kirjoitan sen myös tässä muodossa.

Teen kehittämistyöni Haminan kaupungille ja tarkemmin Kotkan - Haminan työvoimanpalvelukeskuksen Haminan toimipisteeseen. Opinnäytetyö tehtiin osana Kymenlaakson ammattikorkeakoulun toteuttamaa ja Tekesin rahoittamaa "Voi hyvin nuori!" -tutkimushanketta. Hankkeessa tutkitaan nuorten arvoja, elämäntyylejä, hyvinvoinnin ja integraation sekä pahoinvoinnin ja syrjäytymisen rakenteita. Hankkeessa arvioidaan ja kehitetään yhdessä valtiovallan, kuntien ja kolmannen sektorin kanssa menetelmiä hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja pahoinvoinnin vähentämiseksi.

2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Nuoruus pitkittyminen

Varhaiset teoriat ovat kuvanneet nuoruutta termillä kriisi ja sen ratkaiseminen. Myöhemmät tutkimukset ovat osoittaneet, ettei valtaosa nuorista käy läpi mitään erityistä kriisivaihetta. Toisaalta tilastot puoltavat jonkinlaista kriisitulkintaa nuoruudesta. Esimerkiksi rikollisuus lisääntyy voimakkaasti nuoruusvuosien aikana, mutta vähenee aikuisuuden kynnyksellä. Nuoruus on suuri riski monelle nuorista. (Linnakangas & Suikkanen 2004, 26 - 27.)

Väylän nuoret asiakkaat ovat työvoimapolitiittisen ikähaarukan mukaan 17 - 25-vuotiaita. Nuoruuden käsite on tänä päivänä muutoksessa. Ei ole enää ”sitten kun - nuoruutta”, missä siirrytään vaivattomasti lapsuudesta nuoruuden kautta aikuisuuteen. Maailmanlaajuisesti puhutaan nuoruuden pidentymisestä. Amerikkalainen professori Arnett puhuu alkavasta aikuisuudesta (emerging adulthood) ennen varsinaista aikuisuutta. Nuorten kuvitellaan ajattelevan itsekäästi. He asuvat vanhempiansa elätettävänä ja eivät edes halua töihin. Toisaalta nuoria voidaan myös sanoa itseohjautuviksi ja itsenäisiksi, he eivät halua elää kuten perinteet odottavat. (Arnett 2010, 89 - 92.)

Lähtökohtaisesti nuoruuden pitkittymistä voidaan pitää yhtenä nuorten syrjäytymisen lähtökohtana. He myös asuvat usein vanhemmiksi kotonaan ja vanhemmat hoitavat heidän elämisestään tulevat kustannukset. Eri ikäkausiin liitetty elämänvaiheet limittyvät kulttuurisesti ja sosiologisesti toisiinsa. Ikäkausiin ja elämänvaiheiden vaihtumisen ajat eivät ole tänä päivänä enää selvärajaisia. Perinteisesti nuoruuteen on liitetty ikäkaudet, jolloin kouluttaudutaan, valmistutaan ammattiin ja perustetaan perhe. Enää näin ei selkeästikään ole. Vaikka työikäisten määrä kasvaakin, heistä suurin osa on 55 vuotta täyttäneitä. Seuraavina vuosikymmeninä työelämä kokee mullistuksia, kun suurin osa työikäisistä hipoo eläkeikää. (Anttila ym. 2009, 16 - 18.)

2.2 Syrjäytyminen

Syrjäytymisellä tarkoitetaan sivuun joutumista sosiaalisista suhteista, vaikuttamisesta, mahdollisuudesta osallistua työhön, kulutukseen ja yhteisölliseen toimintaan. Syrjäytyminen tulkitaan yleisesti kielteisenä asiana. (Granfelt 1998, 80 - 83.) Syrjäytymisen vastakäsitteenä tänä päivänä pidetään voimaantumista. Sekä yksilöt että yhteisöt voivat syrjäytyä. Ihmisiä voidaan myös syrjäyttää, kun heitä ei kohdella tasavertaisesti muiden kanssa ja heidän kansalaisuutensa tai osallisuutensa kyseenalaistetaan. Syrjäytyminen vääjäämättä tuottaa toivottomuutta ja näköalattomuutta. Yhteiskunnan on tehtävä erilaisia toimenpiteitä, erityisesti nuorten kohdalla, jotta syrjäytyminen voitaisiin välttää. (Laine, Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2010, 11 - 12.)

Työvoiman palvelukeskuksessa asiakkaat ovat eri tavoin syrjäytyneitä, syrjäytymässä tai muuten vaan tarvitsevat elämänhallintaansa erityispalveluita. Syrjäytymistä on kovin vaikea mitata, vaan se on teoreettinen käsite. Sen mittaamiseen vaadittaisiin käsitteellistämistä ja mallintamista ja niistä ei vallitse yksimielisyyttä. Nuoret itse kokevat esimerkiksi kavereiden puutteen yhdeksi merkiksi syrjäytymisestä. Päihteiden käyttö nuorten mukaan ajaa syrjäytymiseen. Kaksi kolmesta nuoresta on sitä mieltä, että syrjäytyminen on itsestä kiinni ja itse aiheutettua ja johtuu laiskuudesta tai välinpitämättömyydestä. (Ks. Myllyniemi 2009, 123 - 128.)

Kokonaan työelämän ja koulutuksen ulkopuolelle oli vuonna 2008 jäänyt 60000 nuorta, ilmeni Myrskylän (2011) Tilastokeskukselle tekemässä tutkimuksessa. Se on noin kuusi (6) prosenttia kaikista 15 - 29-vuotiaista nuorista. Ongelmana onkin saattaa nämä nuoret palveluiden piiriin. Tutkimuksen mukaan yleisintä yhteiskunnan ulkopuolelle putoaminen oli vain peruskoulutuksen saaneilla nuorilla. Heillä riski syrjäytyä on kolminkertainen verrattuna ammatillisen koulutuksen saaneisiin. (Myrskylä 2011, 10)

Nuorten saaminen mukaan yhteiskuntaan ja työelämään on monen tahon yhteinen ongelma. Syrjäytyminen onkin nostettu viime vuosina maamme kaikkein keskeisimmäksi uhkaksi. Erityishuomio on lasten ja nuorten syrjäytymisessä ja ”elämäntavan” siirtymisessä sukupolvelta toiselle. Yhden syrjäytyneen nuoren saaminen eläkeikään on laskettu kustantavan valtiolle miljoona

euroa. Nuorisopolitiikka ei rajoitu ongelmakäyttämiseen, vapaa-aikaan ja nuorisokulttuureihin vaan kaikki tahot on saatava mukaan talkoisiin. Päittäjä yritetään herätellä asiassa tuomalla esiin kustannuksia ja esittämällä nuorten hyvinvointi itseisarvona. Syrjäytyneiden määrää on lähes mahdoton määritellä, onhan kyseessä teoreettinen käsite. (Autio, Eräranta & Myllyniemi 2008, 44.)

Nuorten syrjäytyminen näkyy myös aikuissosiaalityön teksteissä ja nuoret voidaan jakaa eri ryhmiin asiakkuuden pituuden ja syrjäytymisen syvyyden mukaan. Kaikissa ryhmissä syrjäytymiseen liittyy työttömyys. Myös päämäärätömyys, juurettomuus, otteettomuus ja erilaisia haasteita elämönhallinnassa mainitaan leimaaviksi tunnusmerkeiksi pitkäaikaisimmille asiakkaille. (Riihimäki & Ronkainen 2010. 86 - 87.)

Työ on muuttunut entistä enemmän ihmisten elämää jakavaksi asiaksi. Normaalisessa elämässä kiinni olemisen kannalta työ on välttämätöntä. Työtä tekemätön ei ole mitään, ihmisarvoa mitataan kansantaloudellisella panoksella. Työelämästä syrjäytyminen on totaalaisempaa kuin vielä parikymmentä vuotta sitten. (Lund, 2006, 61.)

Nuorten syrjäytymisessä voidaan puhua myös marginalisaatiosta eli reunalla olemisesta. Se ei välttämättä tarkoita putoamista vaan sieltä on mahdollisuus päästä takaisin keskiöön. Siihen kuitenkin liittyy samankaltaista selkeästi havaittavaa huono-osaisuutta ja jopa voimakkaampaa yhteiskunnasta irrallaan olemista kuin varsinaiseen syrjäytymiseen. Marginalisuus ei välttämättä ole umpikuja, vaan se jopa uusi mahdollisuus nuorelle. Se on kuitenkin aina riskitila, josta selviytyäkseen nuori vaatii oikeanlaista ohjausta sekä voimaantumista. Näin nuori voi suunnata kohti keskiötä ja koheesiota. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 24.)

2.3 Nuorisotyöttömyys

Lähteenmaa on tehnyt tutkimusta nuorisotyöttömyydestä. Hänellä oli käsiteltävänä vuonna 2009 kerätty kyselytutkimuksen aineisto. Vastauksissa nousi esille muun muassa se, että nuoret kokevat suurena shokkina työttömyyden koulutuksen jälkeen. He eivät voineet koulua käydessään ajatellakaan

sellaista. Työmarkkinoilla pärjäävät työttömien nuorten mielestä vain huippu-tyypit ja työttömyyden pitkittymisestä ollaan oikeasti huolissaan. Köyhyys ja rahapula koetaan suureksi ongelmaksi. Jotkut nuorista ovat jo luovuttaneet ja elämä on mennyt ”makoiluksia ja pilven poltteluksi”. Toisten mielestä työttömyys on jopa ihanaa ja työn koetaan riuduttavan elämänilon. (Lähteenmaa 2010, 51 - 63.)

Työvoimahallinnon tiukkojen sääntöjen koetaan patistavan ja lannistavan. Shokkituloksena voidaan pitää sitä, että 40 % vastanneista ei yhtynyt väitteeseen: ”Jos korvaus olisi sama, tekisin mieluummin töitä kuin olisin työttömänä.” Työttömyyteen ei siis välttämättä edes haluta muutosta. Tutkimustulosten mukaan osa nuorista kokee aktivointitoimenpiteet nöyryyttäväksi ja heidän toimijuuttaan nujertaviksi. Lähteenmaa toivoo, että erityisesti tutkimuksen tieto nuorten toimijuuden tukemisesta tai kolhituksi tulemisesta työvoimatoimenpiteissä otetaan huomioon suunniteltaessa työvoimapolitiikan palveluita. (Lähteenmaa 2010, 51 - 63.)

Vaikka työvoimapolitiikkaa kehitetään jatkuvasti ja yhteiskunnassa nuorisotyöttömyyden eteen tehdään mittavia panostuksia, ei tutkimustuloksissa niistä nähty suurempia tuloksia. (Hämäläinen & Ollikainen. 2004, 9 - 10.) Nuoret ovat työmarkkinoilla paljon liikkuvaisempia kuin vanhemmat ihmiset. Samoin myös nuorten työttömyysjaksot ovat lyhyempiä kuin muilla ikäryhmillä. Nuorisotyöttömyyden tilastointi onkin haasteellista juuri tästä nopeatempoisuudesta johtuen. (Autio, ym. 2008, 35.)

Myös nuorten piilotyöttömyys on lisääntynyt 1990-luvulta lähtien. Piilotyöttömäksi tarkoitetaan henkilöä, joka ei etsi työtä vaikka onkin työmarkkinoiden käytössä. Alle 20-vuotiaissa piilotyöttömiä on enemmän kuin oikeasti työttömiä. (Halonen ym. 2007, 9.) Nuoret tarvitsevat heti työttömyyden alkuun henkilökohtaista neuvontaa, motivointia ja ennen kaikkea toimenpiteitä päästäkseen osalliseksi työelämää. Varsinkin työttömyyden alkuun pitäisi saada asiantuntevaa palvelua sekä moniammatillista asiantuntijatukea. (Somero, Winqvist & Pulliainen 2009, 52 - 53.)

Nuorisobarometrissa vuodelta 2009 on haastateltu 15 – 29-vuotiaita suomalaisia nuoria ja otos on ollut 1900 henkeä. Yhä suuremmissa määrin nuoret

jäävät työttömiksi ja sitä enemmän työttömyyttä pidetään yksilön kannalta selvästi aiempaa suurempana ongelmana. Nuorten asenteet työelämästä ovat nopeasti muuttuneet samankaltaisiksi kuin 90-luvun lamavuosina. Perheen perustaminen ei ole helppoa, kun asumisen kustannukset ovat korkeita ja työn jatkuminen epävarmaa. Kaksi viidestä nuoresta on huolissaan siitä, onko heillä työtä tulevaisuudessa. Nuoret myös pitävät hyvin tärkeänä seikkana työssä jaksamista ja ovat siitä huolissaan. Suurin osa työttömistä nuorista piti sosiaaliturvaa passivoivana. (Myllyniemi 2009, 106 - 123.)

Aikaisemmin nuorille kouluttamattomille ihmisille oli olemassa hanttihommia, jotka kuka vaan pystyi tekemään. Työelämän osaamisvaatimukset ovat muuttuneet, eikä ole ollenkaan varmaa, saako kouluttamaton nuori ollenkaan töitä. Koneet tekevät tänä päivänä helpot työt tehokkaammin ja pelkällä voimalla ja nokkeluudella hoidetut hommat ovat kadonneet. Työmarkkinat perustuvat jatkuvaan kilpailuun, tehokkuuteen ja tuottavuuteen jolloin jollain tavoin työkyvyttään heikot ihmiset eivät työllisty. Työ antaa mielekästä sisältöä elämälle ja hetkellinen oman elämän subjektina oleminen antaa nuorelle itsekunnioitusta ja toivoa. (Ks. Lund 2006, 62 - 65.)

2.4 Nuorten asenteet työtä kohtaan

Työelämäasenteet muuttuvat hitaasti esimerkiksi elinkeinosuhdanteiden mukaan. Koulutus on tänä päivänä melkein ehto työn saamiselle ja myös nuoret tiedostavat sen. Kuitenkin koulutuksen ei nähdä työllistävän samoin kuin aikaisemmin. Nuorten usko jatkuvaan kouluttautumiseen työelämässä on vähentynyt viime vuosina. (Tuppurainen 2010, 15.)

Nuorisobarometrin väitteen ”työelämässä pysyminen edellyttää jatkuvaa kouluttautumista” kanssa samaa mieltä oli vain 53 prosenttia nuorista, kun kaksi vuotta aiemmassa aineistossa väitteeseen yhtyi 72 prosenttia vastanneista. Myös omassa tutkimuksessani nousi esille koulutuksen merkitys. Väylän työntekijät korostivat haastattelussa sitä, että monet nuoret ovat vailla koulutusta ja siihen motivoiminen on vaikeaa. Tuppurainen viittaa artikkelissaan nuorisobarometrin kirjoittajan Myllyniemen kirjoituksiin, joiden mukaan tämä trendi onkin kiinnostava. Yhteiskunnassa korostetaan elinikäistä oppimista, koulutustason nostoa ja jatkuvaa kasvua työntekijöiltä. Silti nuoret ajattelevat, ettei työ-

tä saa edes kouluttautumalla. Selitysmalli tämänkaltaiselle nuorten ajattelulle saattaa löytyä lama-ajasta. (Ks. Tuppurainen 2010, 15.)

Vuoden 2007 nuorisobarometrissa nuorilta kysyttiin tärkeintä tekijää työssä. Suurin osa nuorista eli 54 prosenttia nosti esille työn sisällön tärkeyden. Huomioitavaa on, että vastanneista miehistä sisältöä piti työssä tärkeänä 46 prosenttia, eli vähemmän kuin naiset. Tuppurainen tulkitsee tuloksia niin, että nuori haluaa kokea tekevänsä kiinnostavaa ja mielekästä työtä. Seuraavaksi tärkeintä nuorille oli työstä saatu palkka sekä työsuhteen pysyvyys. (Ks. Tuppurainen 2010, 16 - 17.)

Tuppurainen toteaa myös, että työ on tällä hetkellä nuorille tärkeää mutta eritavoin kuin aiemmin. Työn sisällön merkitys korostuu nyky-yhteiskunnassa ja työn pitää olla nuorille mielekästä. Kiinnostavaa onkin kirjoittajan mukaan, onko työn merkityksen muutos johtuvaa yhteiskunnan muutos, yhtenäiskulttuurin katoaminen vai kenties individualistumisen. Muutoksen syynä voidaan nähdä myös koulutustason nousun, joka on muuttanut työn sisältöjä. Pidemmän koulutusputken myötä, toivotaan työn myös vastaavan opittuja tietoja. Korkeampi koulutus voi siis myös lisätä työn sisällön tärkeyttä kirjoittajan mukaan. Koulutus antaa tietoa ja näkemystä yhteiskunnasta ja voi johtaa yleisten arvojen ja normien kyseenalaistamiseen. Yhteiskunnan muokkaamiseen ja kehittämiseen liittyvä työ nähdään myös merkityksellisenä. (Tuppurainen 2010, 17 - 18.)

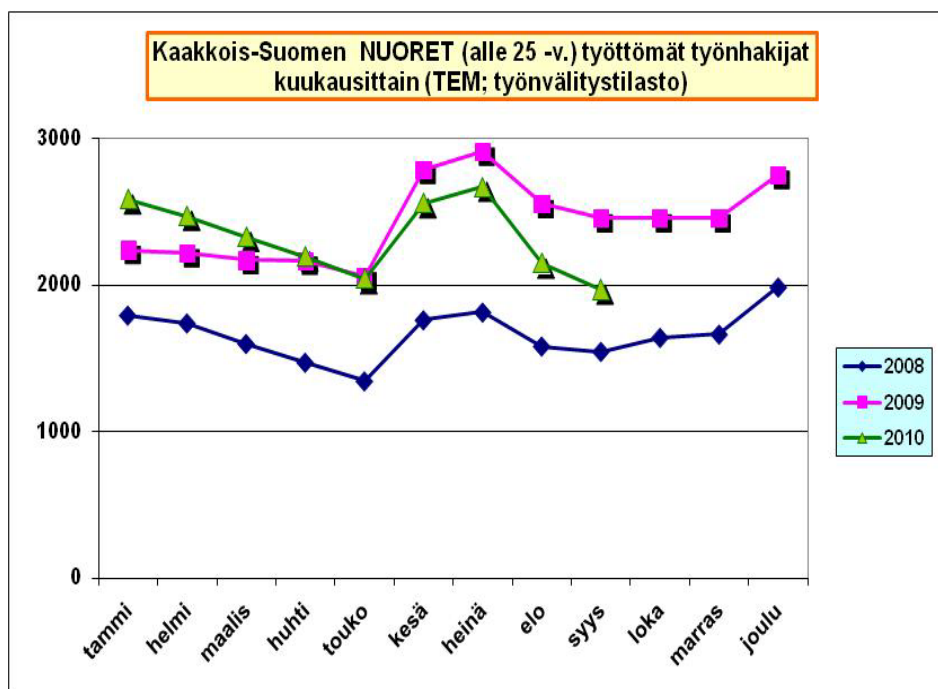
2.5 Työllisyystilanne Kaakkois-Suomessa 2011

Helmikuussa 2011 koko maan työttömyysluku oli 8,4 prosenttia, joka oli 0,8 prosenttia pienempi kuin vuotta aikaisemmin, vaikka työllisiä oli 27 000 enemmän. Varsinkin miesten työllisyys on lisääntynyt, mikä kertonee viime vuosien taantumasta johtuneen työttömyyden eteen tehtyjen työllisyyspalveluiden toimivuudesta. 15 - 24-vuotiaiden nuorten työttömyysaste oli vuoden 2011 helmikuussa 21,3 prosenttia. Se oli 4,4 prosenttiyksikköä pienempi kuin edellisen vuoden helmikuussa. (Tilastokeskus 2011.)

Nuorisotyöttömyys on laskenut siis vielä enemmän kuin kaikkien ikäluokkien yhteinen työttömyysluku. Työttömänä TE-keskuksessa asiakkaana oli vuonna

2010 koko Suomessa 30900 alle 25-vuotiasta työtöntä. Heidän määränsä oli 6 400 pienempi kuin edellisen vuoden helmikuussa. (Tilastokeskus 2011.)

Nuorisotyöttömyys on kasvanut erityisesti vuosina 2007 ja 2008, jolloin Suomessa elettiin taloudellisen taantuman aikaa. Niistä vuosista nuorisotyöttömyys on saatu Kaakkois-Suomessakin laskuun (kuva 1). Luvut olivat laskeutuneet vuodesta 2009 viidenneksen. Haminassa oli syyskuussa 2010 yhteensä 1177 työtöntä. Heistä alle 25-vuotiaita oli 146 henkeä. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010.)



Kuva 1. Kaakkois-Suomen nuoret alle 25-vuotiaat työttömät työnhakijat kuukausittain. (TEM; työnvälitystilasto 2010, Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010.)

Kotkan - Haminan työvoimanpalvelukeskuksessa on vuoden 2010 aikana ollut keskimäärin 908 asiakasta. Haminan toimipisteen osalta luku on 319 asiakasta. Tämä määrä ei kerro sitä, kuinka monta asiakasta on työttömänä. Osa on mukana työelämässä tai aktivointitoimenpiteissä ja silti asiakkuutta Väylässä ei ole katkaistu. Nuoria 17 - 25-vuotiaita Haminan Väylän asiakkaista on noin 1/6 osa. (Kotkan - Haminan työvoimanpalvelukeskuksen asiakasmäärät 2010.)

3 NUORTEN AKTIVOINTI

3.1 Laki kuntouttavasta työtoiminnasta

Lain tarkoitus on säätää toimenpiteistä, joilla parannetaan pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla. Tavoitteena on myös edistää hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen ja muuhun työhallinnon tarjoamaan työllistymistä edistävään toimenpiteeseen. Laissa säädetään myös toimenpiteisiin osallistuvan henkilön oikeuksista ja velvollisuuksista. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 1. §.)

Lain painopisteenä on vähimmäisturvaa saavissa asiakkaissa, joiden toimeentulo perustuu työmarkkinatukeen tai toimeentulotukeen. Sillä aikaistetaan viranomaisten keinoja puuttua asiakkaan tilanteeseen. Tavoitteena on luoda toimiva yhteistyömalli kuntien ja työvoimahallinnon kesken. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Linqvist & Parpo 2004, 23.)

3.2 Aktivointisuunnitelma

Kuntouttavan työtoiminnan lain perustana on työvoimaviranomaisten ja kuntien viranomaisten yhdessä asiakkaan kanssa laatima aktivointisuunnitelma (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 5. §). Työntekijät ovat velvoitettuja kutsumaan asiakkaan sen laadintaan tietyn työmarkkinatuen ja toimeentulotuen saannin ajan perusteella. Työtön on velvoitettu toimimaan suunnitelmaan kirjattujen tavoitteisen mukaisesti, ellei heillä ole laissa määrättyä syytä kieltäytyä toiminnasta. Tuloksena on kirjallinen osapuolten kolmikantaisesti allekirjoittama paperi, jonka toteutumista seurataan määräajoin. Aktivointisuunnitelman on tarkoitus muodostaa ihmiselle asteittainen polku kohti työelämää. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 23.)

Aktivointisuunnitelmissa mietitään asiakkaan ja työparin yhteistyönä, asiakkaalle parhaiten soveltuvia ja hänen tilannettaan eteenpäin vieviä palveluja esim. työvoimapolitiittiset toimenpiteet, kuntouttava työtoiminta, terveydentilan

selvittäminen, elämänhallintaa auttavat palvelut. (Kotkan - Haminan työvoimanpalvelukeskus 2010.)

Palvelut voivat olla työvoiman palvelukeskuksen sisäisiä palveluja, ostopalveluja tai yhteistyöverkostojen palveluja. Asiakasta tavataan palvelukeskuksessa intensiivisesti. Tärkeää on myös tiimityöskentely, koska asiakkaiden tilanteet ovat monimutkaisia. Asiakkaan motivoituminen muutokseen ja tuloksellinen tilanteen eteneminen vie aikaa. (Kotkan - Haminan työvoimanpalvelukeskus 2010.)

Aktivointisuunnitelmaan merkitään tai liitetään; asiakkaan koulutus ja työuratieidot, arvio aiempien työllistämistoimenpiteiden vaikuttavuudesta, arvio aikaisempien työnhakusuunnitelmien ja kunnan tekemien suunnitelmien toteutumisesta ja yhteisesti sovitut toimenpiteet työllistymisen edistämiseksi. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 8. §, Lindgvist ym. 2001, 21.)

Kieltäytyminen aktivointisuunnitelmaan kirjatuista toimenpiteistä johtaa asiakkaan sanktiointiin. Jos asiakas kieltäytyy osallistumisesta aktivointisuunnitelman laatimiseen tai siinä mainittuihin toimenpiteisiin osallistumisesta, hänen toimeentulotukioikeutensa evätään seuraavaksi kahdeksi (2) kuukaudeksi. Sitovan lausunnon tästä antaa työvoimatoimikunta. Jos asiakas toistuvasti kieltäytyy toimenpiteisiin osallistumisesta saa hän työmarkkinatukioikeuden uudelleen vain osallistuessaan työhön tai työvoimapoliittiseen koulutukseen yhteensä kolmen (3) kuukauden ajan. Toimeentulotuen osalta seuraamuksista säädetään toimeentulotukilaissa ja sen mukaan asiakkaalta joka kieltäytyy aktivointisuunnitelman toimenpiteistä tai laadinnasta voidaan alentaa toimeentulotuen perusosan määrää 20 %. Toistuvan kieltäytymisen johdosta perusosaa voidaan alentaa jopa 40 %. Alentamisten edellytyksenä on, ettei se horjuta hänen ihmisarvoista elämän edellyttämää turvaa tai ole muuten kohtuutonta. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 10. §, Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001 8§, Työttömyysturvalaki 1290/2002 2. luku 18, ja 18a§ ja 8. luku 6. §, Lindgvist ym. 2001, 26 – 27.)

Työhallinnon työvoimapalveluilla ja työllistämistä edistäväillä toimenpiteillä tuetaan ja eristetään asiakkaan sijoittumista avoimille työmarkkinoille tai koulutukseen. Aktivointisuunnitelman laadinnassa ne ovat asiakkaan ensisijaisia

palveluita. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 8§, Lindqvist ym. 2001, 28). Toimenpiteillä pyritään lisäämään asiakkaan työmarkkinaresursseja ja heidän omaehtoista toimintaansa elämän parantamisen eteen. Tavoitteena on myös toisaalta aktivoida ja kuntouttaa pitkään työttömänä olleita. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 23.)

Työvoimanpalvelukeskuksella on käytettävissään työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston peruspalveluiden lisäksi monia työelämävalmiuksia lisääviä palveluita. Tarvittaessa palvelukeskuksen terveydenhoitaja voi arvioida asiakkaan työkykyä ja ohjata lääkäripalveluiden piiriin. Kuntoutuspsykologi tekee tarvittaessa työkykyä kartoittavia selvityksiä ja psykologisia tutkimuksia sekä ohjaa ja motivoi hoitoon. Uraohjaaja auttaa asiakasta koulusuunnitelmissa ja ammatillisiin opintoihin liittyvässä asioissa. Lisäksi asiakkaille tarjotaan ostopalveluna erilaisia ryhmä – ja yksilöpalveluita, terveydentilantutkimuksia ja erikoislääkäritutkimuksia. (Kotkan - Haminan työvoimanpalvelukeskus 2011.)

3.3 Aktivointi käsitteenä

Aktivointi termiä voidaan lähestyä eritavoin. Kuntouttavan työtoiminnan lain (189/2001) tavoitteena on työttömän aktivoiminen ja auttaminen. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 135.) Osa liittyy termin työllistämispalveluihin. Työllisyyspolitiikassa aktivointi (aktivering, activation) tarkoittaa sanktioiden liittämistä työllistämistoimenpiteeseen (Heikkilä 1999). Puhekielessä aktivoinnilla tarkoitetaan toimintaa, jolla on aktiivisuutta lisäävää tai tukevaa sisältöä. (Kotiranta 2008, 24.)

Kuntouttavan työtoiminnan lain yksi tärkein haaste onkin, miten muuttaa ulkoinen motivaatio sisäiseksi. Aktivointi sisältää myös pakkoa, asiakkaan on pakko tehdä jotain. Ilman pakkoa voisi jäädä jotain hyvää tapahtumatta. Aktivoinnin olisi oltava ihmisläheistä ja tukevaa, jotta siitä saataisiin positiivisia tuloksia. Aktivoinnissa onnistuminen vaatii myös tietoa aktivoitavasta kohteesta. Aktivoinnissa kyse on ennen kaikkea asiakkaan omaehtoisuuden tukemisesta. (Kotiranta 2008, 67 - 95.)

Tällä hetkellä rakenteellinen työttömyys kohdistuu ennen kaikkea nuoriin eli kaikkein heikoimmin tuottaviin kansalaisiin. Näihin kohdistetaan aktivointipoli-

tiikkaa ja heille on laadittu velvoittava sosiaaliturvajärjestelmä. (Hirvilampi & Laatu 2008, 14.) Myös Väylän asiakkaista suurin osa nuorista asiakkaista saa sosiaaliturvan varassa. Tällöin heitä sanktioidaan vähentämällä asteittain toimeentulotuen määrää.

Sanktioiden kautta aktivoinnille ominaisia ovat keinot, joilla yritetään poistaa asiakasta sosiaaliturvariippuvuudesta. Tällaisia keinoja ovat velvoittavat säännökset ja etuuden saamisen edellytysten kiristäminen. Käsitteenä aktivointi johtaa ajatukseen aktivoinnin kohteiden aikaisemmasta passiivisuudesta. Usein vedetäänkin yhtäläisyysmerkki aktiivisuuden ja taloudellisen aktiivisuuden väliin. (Mäkisalo-Roppinen 2011, 27.)

3.4 Kotkan - Haminan seudun työvoimanpalvelukeskus Väylä

Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskusta edelsi Kotkan kaupungin, Kotkan työvoimatoimiston ja Kansaneläkelaitoksen yhteispalvelupistekokeilu. Se käynnistettiin Suomessa ensimmäisten joukossa alkuvuodesta 2002. Yhteispalvelupisteestä saadut hyvät kokemukset siivittivät Kotkan ja Haminan kaupungit, Pyhtään, Virolahden ja Miehikkälän kunnat sekä Kelan jättämään hakemuksen Työministeriöön syksyllä 2004. Hakemus koski seutukunnallisen yhteispalvelupisteen perustamista ja toiminta aloitettiinkin vuoden 2005 aikana. Työvoiman palvelukeskuksella on kiinteät toimipisteet Kotkassa ja Haminassa. Miehikkälässä ja Virolahdella asiakkaita palvelee sosiaalitoimistoissa. (Kotkan - Haminan työvoimanpalvelukeskus 2010.)

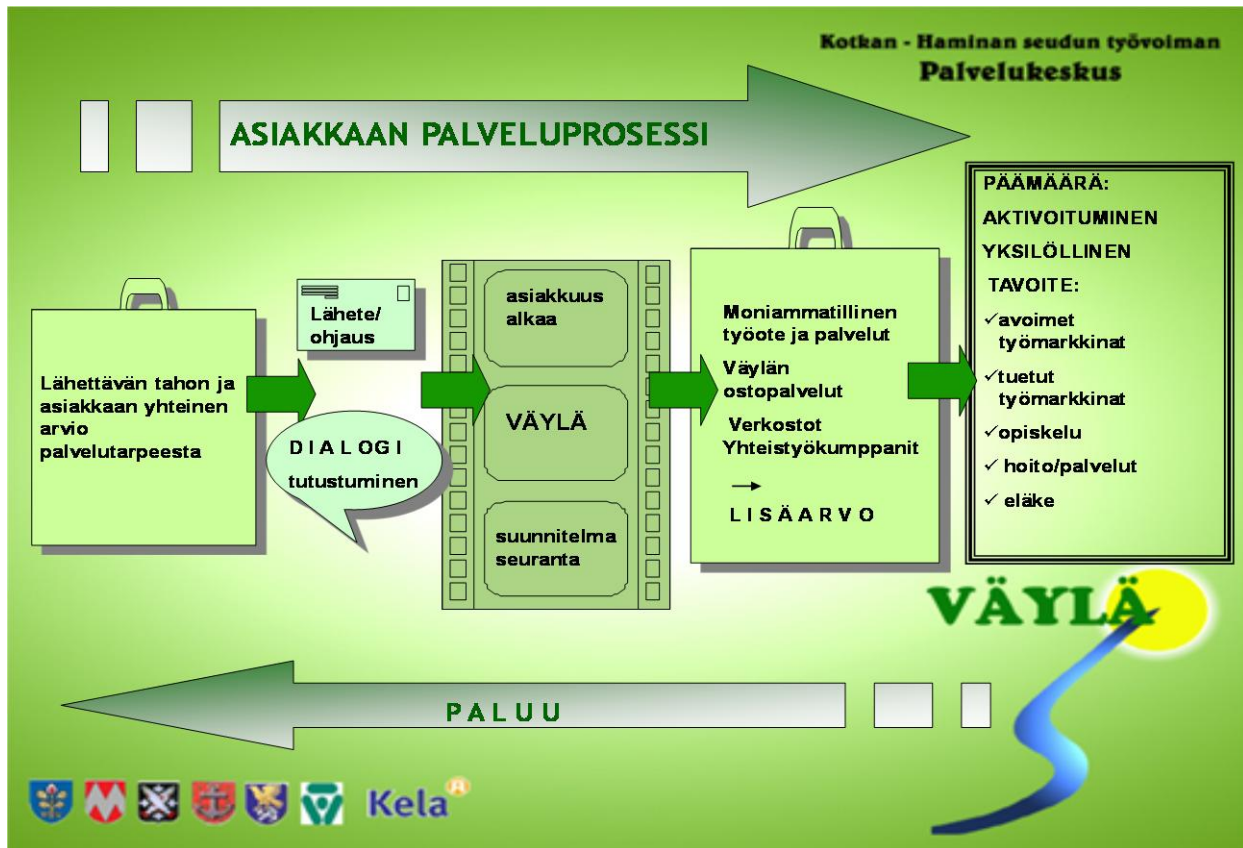
Väylä on työ- ja elinkeinotoimiston, seudun kuntien Kelan sekä eri palveluntuottajien muodostama asiantuntija- ja palveluverkosto. Se toteuttaa valtion ja kuntien yhteisvastuuta työttömyyden hoidossa. Toimipisteet Väylällä on sekä Haminassa että Kotkassa. Miehikkälässä ja Virolahdella asiakkaita palvelee sosiaalitoimistossa. Toimintaa työvoimanpalvelukeskuksessa ohjaa laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001 / 189 ja laki julkisesta työvoimapaalvelusta 2002 / 1295. Toiminnan tarkoituksena on tukea asiakkaan työnhakua ja elämänhallintaa sekä tarjota moniammatillisesti monipuolisia kuntouttavia ja aktiivisia toimenpiteitä. Työn tavoitteena on selvittää ja poistaa erilaisia esteitä työllistymiseen sekä parantaa asiakkaan työmarkkina- ja elämäntilanteita sekä edistää

arjessa selviytymistä.(Kotkan – Haminan seudun työvoimanpalvelukeskus 2011.)

Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskuksen Haminan toimipaikassa työskentelee neljä (4) työvoimaohjaajaa, sosiaalityöntekijä, kaksi (2) sosiaaliohjaajaa sekä palkkatuetussa työssä toimistos sihteeri. Virolahdella ja Miehikkälässä järjestettäviin asiakastapaamisiin osallistuvat kyseessä olevien kuntien sosiaaliohjaajat ja työvoiman palvelukeskuksesta työvoimaohjaaja. (Kotkan - Haminan seudun työvoimanpalvelukeskus 2010.)

Työvoiman palvelukeskuksen työnkuvaan kuuluu laaja-alainen tilanteen kartoitus ja pitkälti asiakkaiden jäljellä olevien toimintamahdollisuuksien selvittäminen. Useiden asiakkaiden kohdalla asiakassuhteet ovat pitkäaikaisia. Motivointi ja sitouttaminen toimenpiteisiin vaativat aikaa. Asiakkaat tulevat palvelukeskuksen asiakkaaksi pääosin TE-toimiston ja sosiaalitoimiston lähettäminä. Osa asiakkaista on hakeutunut palvelukeskuksen asiakkuuteen omatoimisesti. Haminan toimipaikassa on toteutettu terveydenhoitajan palvelut kerran viikossa, kuntoutus-psykologin palvelut kerran viikossa sekä velkaneuvojan palvelut noin kerran kuukaudessa. (Kotkan - Haminan työvoimanpalvelukeskus 2010.)

Työvoiman palvelukeskus tarjoaa työvoimatoimiston, kunnan ja Kelan peruspalveluja täydentävää yhteistyöhön perustuvaa erityispalvelua asiakkaille, joiden työllistymistä vaikeuttavat työ- ja toimintakyvyn rajoitteet. Siellä myös arvioidaan asiakkaan työ- ja toimintakykyä sekä parannetaan heidän työmarkkina- ja työllistymisedellytyksiä. Asiakkaat Väylään ohjautuvat ensisijaisesti Työvoimatoimistoista, kunnan palveluista ja Kelasta ja se perustuu lähettävän tahon tekemään palvelutarvearvioon. Väylän asiakasprosessi on jäsenelty kuvassa 2. Väylän asiakkaat ovat pitkään työttömänä olleita työmarkkinatuen tai toimeentulotuen saajia, joiden uskotaan hyötyvän moniammatillisista palveluista. Varsinkin nuorten asiakkuuden taustalla voi olla myös että, työttömyys uhkaa pitkittyä tai peruspalveluiden arvioidaan olevan riittämättömiä. (Kotkan - Haminan seudun työvoimanpalvelukeskus 2010.)



Kuva 2. Kotkan - Haminan seudun työvoimanpalvelukeskuksen asiakasprosessi (Kotkan - Haminan seudun työvoimanpalvelukeskus 2010)

Palvelukeskuksen asiakkailta tulee olla riittävät sosiaaliset ja terveydelliset valmiudet hyödyntää sen palveluita. Myös asiakkaan oma motivaatio on tärkeää, palvelun tavoitteena on työmarkkinoille sijoittuminen. Asiakkuus alkaa aina työparin, eli työvoimaohjaajan ja sosiaalityöntekijän alkuhaastattelulla. Siinä kartoitetaan asiakkaan taustaa, elämäntilannetta, motivaatio työnhakuun sekä työnhakuun käytettävissä olevat voimavarat. (Kotkan – Haminan seudun työvoimanpalvelukeskus 2010.)

Asiakkuus työvoiman palvelukeskuksessa päättyy, kun asiakas saa työpaikan avoimilta työmarkkinoilta, aloittaa ammatillisen koulutuksen tai kun asiakas ei enää tarvitse erityispalvelua. Asiakkuus päätetään myös silloin kun asiakas, työhallinnon ja kunnan edustajat yhdessä toteavat, ettei asiakasta voida auttaa työvoiman palvelukeskuksen palveluilla. Hän ei ole itse motivoitunut tai motivoitavissa parantamaan omaa tilannettaan. (Kotkan – Haminan seudun työvoimanpalvelukeskus 2010.)

Työvoiman palvelukeskus hoitaa eläkeselvitykset niiden asiakkaiden osalta, joiden kohdalla eläkevaihtoehto nousee esille palveluprosessin aikana. Asiakkuuden päättyessä varmistetaan asiakkaan palveluprosessin katkeamaton jatkuminen. (Kotkan – Haminan seudun työvoimanpalvelukeskus 2010.) Ensimmäisenä tavoitteena työlle on asiakkaan työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Usein ratkaisuna voi olla myös koulutus, kuntoutus tai eläke (Kotkan - Haminan seudun työvoimanpalvelukeskus 2011.)

3.4.1 Vuorovaikutus asiakastapaamistilanteessa

Taito kohdata on erittäin tärkeää asiakastapaamistyössä. Se on niin tärkeää, että sitä pidetään itsestäänselvyytenä. Aitoa kohtaamisen taitoa ei voi kuitenkaan oppia ja kukaan ei siinä ole täydellinen. Kaikki tilanteet ovat ainutkertaisia ja ne on luotava uudelleen. Myös Väylän työntekijät kertoivat panostavansa siihen, että asiakas otetaan vakavasti ja häntä kohdellaan kunnioittavasti. (Ks. Mäkisalo-Ropponen 2011, 7.)

Tärkeää tämänkaltaisten asiakkaiden kohtaamisessa on työntekijän kyky tavoitteelliseen vuorovaikutukseen. Siinä asiakkaasta havainnoidaan sekä sanallista että ei-sanallista viestintää. Ammattilaisen on opittava olemaan läsnä, jotta hän pystyy ymmärtämään kaikki asiakkaan antamat viestit. Tärkeää on myös molempien välinen kunnioitus. Työntekijät Väylässä korostivat, että he kuuntelevat asiakasta ja antavat tälle tarvittavan ajan. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Työntekijä ei kysymättä voi tietää mikä hänelle on parasta. (Ks. Mäkisalo-Ropponen 2011, 168.) Työntekijät Väylässä kohtaavat asiakkaat omissa huoneissaan. Työhuoneet ovat viihtyisästi sisustettuja ja luovat mukavat puitteet luottamukselliselle tapaamiselle.

Huolellinen paneutuminen asiakkaan asioihin ei aina ole hyvästä. Työntekijän on kyettävä myös suhtautumaan tilanteeseen ennakkoluulottomasti. Näin hän kykenee näkemään asiakkaan kaikki sen hetkiset voimavarat. Asiakastapaamiseen tulisi suhtautua jonkinlaisena kumppanuutena. Siinä molemmilla on oikeus ja mahdollisuus sanoa oma mielipiteensä. Väylässä asiakkaiden asioihin paneudutaan vasta ensitapaamisen aikana. Silloin asiakas saa itse kertoa omasta tilanteestaan ilman kiirettä. (Ks. Mäkisalo-Ropponen 2011, 169 - 171.)

Yksi osa vuorovaikutusta on sanaton viestintä. Sillä työntekijä voi ilmaista tustaan asiakkaalle. Se rakentuu sillä, miten kehoa ja ääntä käytetään tilanteissa. Sanattoman vuorovaikutuksen merkitys kaikesta viestinnästä on n. 75 prosenttia. Jos sanattoman ja sanotun viestinnän välillä on ristiriitaa, sanaton voittaa aina. Myös kosketus voi olla osa vuorovaikutusta, ja sillä voi ilmaista välittämistä, ymmärtämistä ja jopa vihaa asiakkaalle. Hiljaa oleminen ja kehon rytmi on myös tärkeää tapaamistilanteessa. Kehon rytmi tarttuu helposti asiakkaaseen ja hiljaisuus synnyttää hänessä sanoja. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 179.)

3.4.2 Suostuttelu vuorovaikutuksellisen aktivoinnin keinona

Suostuttelu (persuasion) on sosiaalipsykologiassa tunnetun sosiaalisen vaikuttamisen (social involvement) rinnakkaistermi. Muita rinnakkaistermejä ovat vaikuttaminen (onvolving), taivuttelu (compliance gaining) ja sitouttaminen (attitudinal commitment). Suostuttelulla yritetään saada ihmistä muuttamaan tapansa havaita todellisuutta. Sitä kautta hän myös toivottavasti muuttaa asennettaan ja käyttäytymistään ja siten myös omaa toimintaansa. Tätä vaikutusta tavoitellaan erilaisen viestinnän kautta, pyrkien muuttamaan suostuttelun kohteen asenteita ilman pakkoa. Kuitenkin niin että se on tahallista ja tavoitteellista asiakkaan, tässä tapauksessa aktivointiin tähtäävää. (Kastepohja 2004, 28.)

Pettyn ja Cacioppon (1981) elaboraation todennäköisyys eli ELM-malli (Elaboration Likelihood Model) on yleisimpiä suostutteluteorioita. Sen mukaan asenteen muutoksessa tärkeää on suostuttelutilanteessa asiakkaalla syntyvät ajatukset. Se on hyödyllinen selvennettäessä osaltaan niitä kognitiivisia reittejä, joita voidaan käyttää suostutteluviestien viemisessä asiakkaalle aktivointitilanteessa. Eli jos asiakas kokee palvelukeskuksen tapaamisessa asiat myönteisinä, se voi johtaa positiiviseen muutokseen hänen elämässään. (Petty & Cacioppo 1981, Erwinin 2001, 143 - 144, 148, 154 mukaan.)

On olemassa useita teorioita ja käsityksiä, joilla voidaan mitata yksilön reaktiota suostuttelutilanteessa. Kognitiivisen reaktion lähestymistavan mukaan tärkeintä on, että yksilön motivaatio prosessoida viestiä vaikuttaa hänen tapansa prosessoida informaatiota. Petty ja Cacioppo (1986) ovat tutkineet, että yk-

silön oma osallistuminen ja perehtyneisyys motivoivat häntä suostuttelutilanteessa. Myös sen on todettu olevan vaikuttavaa suostuttelutilanteessa, etteivät kaikki väitteet tule yhdestä lähteestä vaan on useita suostuttelijoita paikalla. Tämä myös tukee palvelukeskuksen moniammatillista toimintatapaa. Tärkeää on myös, että lähde tulee asiantuntevalta taholta ja perifeerisessä prosessoinnissa käytetyt lähteet ovat houkuttelevia. Esimerkiksi viehättävä henkilö tai lähteen korkea status voivat olla tärkeämpiä kuin yksityiskohtainen informaatio. (Petty & Cacioppo 1986, Erwinin 2001, 143 - 144, 148, 154 mukaan.)

Suostuttelun kohteena voi yksilöiden lisäksi olla ryhmä tai jopa yhteisö. Vaikka suostutteluun kuuluvia malleja on hyödynnetty erilaisissa yhteyksissä, ovat ne kaikkein tehokkaimpia autettaessa yksittäistä asiakasta. (Cameron 2009, 314.) Väylässä suostuttelu näyttäytyy erityisesti silloin, kun asiakkaalle annetaan vaihtoehtoja aktivointitoimenpiteiksi. Työntekijöillä on miettinyt nuorelle ennen tapaamista erilaisia mahdollisuuksia, joiden uskotaan edistävän nuoren työllistymistä.

Suostuttelu sisältää kolme toiminnan muotoa: käyttäytymisen muotoilu, käyttäytymisen vahvistaminen ja käyttäytymisen muuttaminen. Käyttäytymisen muotoilu liittyy reaktioon. Se syntyy uudenaikaisesta ärsykkeestä silloin, kun ihmisellä ei ole valmista käyttäytymistapaa tilanteesta johon puututaan. Väylän palveluprosessissa aktivoinnin tukena on usein suostuttelua. On tärkeää varsinkin nuorille asiakkaille tapa millä asiat esitetään. Tavoitteena on saada asiakkaassa aikaan käyttäytymisen muutosta tai jonkinlainen reaktio. Toimintaa vahvistetaan silloin, kun ihmisellä on jo jonkinlainen asenne tai tapa käyttäytyä tilanteessa, johon puututaan. Toiminnan muuttaminen on tunnetuin suostuttelun muoto. Silloin pyritään muuttamaan arvoja, uskomuksia, asenteita, aiko- muksia tai käyttäytymistä. (Ks. Cameron 2009, 309 - 310.)

4 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ

4.1 Kehittämistehtävän tavoitteet

Tavoitteena on nuorten palveluprosessin sisällöllisen tuen ja ohjaustilanteiden haasteiden kuvaaminen. Työllä koetetaan myös selvittää, miten palvelussa kohdataan kriittisesti työelämään suhtautuvat tämän päivän nuoret. Kehittäminen tähtää aina jonkinlaiseen muutokseen, ja sillä tavoitellaan jotakin parempaa tai tehokkaampaa kuin aikaisempi toimintatapa. Tavoitteellisuus on tärkeää tämänkaltaisessa kehittämistyössä. (Toikko & Rantanen 2009, 16.)

Kehittämistyön lähtökohtina voidaan pitää asiakkaan tilannetta, hänen kriittisiä työelämäasenteitaan (Lähteenmaa 2010), nuoruuden pitkittymistä (Anttila ym. 2009, Arnett 2010) sekä myös nuorisotyöttömyyden aiheuttamaa yhteiskunnallista uhkaa (Myllyniemi 2009).

Kyseessä on työelämän tutkimusavusteinen kehittämistyö, ja se voidaan nähdä käytäntöön suuntaavana toimintana. Siinä suunnataan tilanteen kehittämiseen tieteellistä tietoa hyväksi käyttäen. Kehittäminen on työn keskeinen asia ja tutkimuksellisuus toissijainen. Tutkimusavusteisissa kehittämistöissä voidaan erottaa kolme piirrettä. Siinä ensinnäkin hyödynnetään käsitteellisiä malleja, kuten tässä työssä Väylän asiakasprosessin kuvausta. Toiseksi tämän pohjalta on asetettu tutkimustehtävät. Kolmanneksi aikaansaatuja johtopäätöksiä tarkastellaan kriittisesti ja tulkintojen pohjalta voidaan mahdollisesti kehittää Väylän asiakasprosessia ja nuorten palvelua. Tutkimusavusteisessa kehittämistyössä yhdistyy aiempaan tietoon perustuva käsitteellistäminen ja toisaalta sen kriittinen kyseenalaistaminen. Tämä lähestymistapa ei ole sitoutunut mihinkään teoreettisiin oletuksiin ja menetelmiin, vaikkakin pyrkimyksenä on saavuttaa yleistettävää tietoa. (Toikko & Rantanen 2009, 33 - 34.)

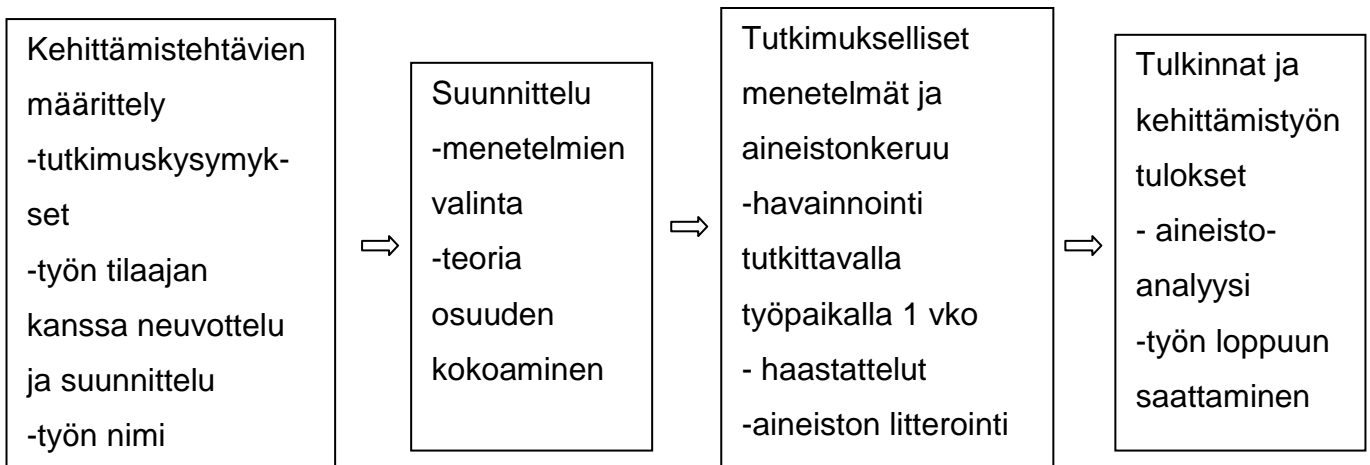
Tutkimustehtävillä yritetään erityisesti kohdentaa aineistonkeruuta ja täsmentää kehittämistyön tavoitteita. Tutkimusmenetelmät perustuvat tutkimuksen tehtäviin, joilla saadaan parhaiten ratkaisu niihin. Kehittämistoiminnassa lähtökohta on usein ratkaisun sijasta käytännöllisempi. (Toikko & Rantanen 2009, 18.)

Kehittämistyöni pyrkii vastaamaan kysymyksiin:

- Miten asiakkaan työelämään liittyvä epävarmuus ja kriittisyys kohdetaan palvelussa?
- Minkälainen on Väylän palveluprosessin sisällöllinen tuki?

Kehittämistoiminnassa on tärkeää valita näkökulma sekä se kenen intressi on työn lähtökohtana (Toikko & Rantanen 2009, 49 - 53). Tässä työssä kohde on ensisijaisesti nuorena asiakkaana ja hänen palveluidensa kehittämisessä. Tutkijan onkin mietittävä tarkkaan omaa lähtökohtaansa ja taustaansa tutkittavaan aiheeseen. Sosiaalityötä usein on luonnehdittu reflektiiviseksi ammattikäytännöksi, missä asiantuntijuus koostuu teorian ja käytännön yhdistelmästä. Tässä kehittämistyössä tutkijan taustalla on sosiaali- ja nuorisotyön lähtökohdat joiden pohjalta hän tarkastelee toimintaa. Varsinkin tällaisessa moniammatillisen työyhteisön palvelun kehittämiseen tähtäävässä työssä on tärkeää huomioida tutkijan koulutustausta ja siten kehittämisen reflektiivinen luonne. (Ks. Toikko & Rantanen 2009, 49 - 53.)

Kehittämistyö toteutetaan projektiluonteisesti lineaarisen mallin mukaan. Prosessin etenemistä voidaan kuvata lineaarisesti vaiheistettuna: tavoitteen määrittely, suunnittelu, toteutus sekä päättäminen ja arviointi. Työni lineaarista etenemistä kuvaan kuvassa 3. Se on yksikertaisin malli hahmotettaessa tehtäväkokonaisuuksia. (Toikko & Rantanen 2009, 64.)



Kuva 3. Tutkimuksen lineaarinen malli (Toikko & Rantanen 2009, 64 mukaan)

4.2 Aikaisempien tutkimusten tuki kehittämistyölle

4.2.1 Väylää koskevat tutkimukset

Kehittämistyöni teen Kotkan ja Haminan seudun palvelukeskukselle. Aiemmin Väylässä on tehty ammattikorkeakoulutasoisia tutkimuksia työtavan vaikuttavuudesta, uudesta palvelumallista ja työn tuloksellisuudesta ja vaikuttavuudesta. Esittelen seuraavaksi nämä tutkimukset lyhyesti. Nämä tulokset tukevat työtäni jossain määrin, niistä saadut tulokset antavat minulle pohjatiedon palvelun toimivuudesta.

Keinänen tutki vuonna 2004 uutta yhteistyömallia. Kehiteltävänä oli kaupungin, työvoimatoimiston ja Kelan malli, jossa asiakas saa samassa paikassa avun moneen asiaan. (Keinänen 2004, 6.) Tutkimuksen mukaan yhteispalvelupiste Väylän kehittäminen on ollut merkittävä asiakaspalvelujärjestelmän kehittämiseksi tehty projekti. Seudulla on ollut selkeä tarve tämän kaltaiselle palvelulle koska pitkäaikaistyöttömyyttä ei ole saatu vähenemään maan keskimääräistä vauhtia. Onnistumisia on kahden ensimmäisen työvuoden aikana saatu, 45 % asiakkaista on työllistynyt joko avoimille työmarkkinoille tai tuki-työhön ja ns. toivottomien asiakkaiden määrä vähentynyt. (Keinänen 2004, 58.)

Hoxha ja Sutela ovat tutkineet yhteispalvelupiste Väylän asiakaspalautetta vuodelta 2004. He ovat selvittäneet asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä uudesta palvelutoiminnasta. Tarkoituksena oli löytää sekä positiiviset että negatiiviset palautteet. Tutkimus toteutettiin arviointitutkimuksena ja menetelmänä on käytetty kvantitatiivista tutkimusta ja se toteutettiin marras – joulukuussa 2002 ja huhtikuussa 2003 sekä viimeisen kerran keväällä 2004. (Hoxha & Sutela, 2004, 5.) Positiivisimpana asiana asiakkaat kokivat työntekijöiden tavoitettavuuden sekä ammattitaidon. Myönteistä oli myös kokemus siitä, että Väylästä saa tietoa ymmärrettävässä muodossa. Negatiiviseksi asiakkaat kokivat sen, että heidän mielipidettään ei kuunneltu tarpeeksi. (Hoxha & Sutela, 2004, 49.)

Väylän toiminnan vaikutusta asiakkaiden elämänhallintaan ja sosiaaliseen selviytymiseen tutkivat Karhunen ja Nieminen vuonna 2008. Tulokset osoitti-

vat, että Väylä oli pääosin pystynyt ylläpitämään asiakkaan elämänhallintaa ja sosiaalista selviytymistä. Eniten tutkimuksen mukaan olivat lisääntyneet asiakkaiden hallinnan tunne, usko itseän ja sosiaaliset suhteet. Tyytyväisyys elämään oli kohonnut 40 % asiakkaalla. Vastaajista 52 % koki Väylän vaikuttaneen heidän elämäänsä positiivisesti. (Karhula & Nieminen, 2008, 38 - 40.)

Väylän asiakkaiden kokemuksia palvelun vaikutuksesta heidän kuntoutumiseensa selvitti tutkimuksessaan Rotonen vuonna 2010. Tavoitteena on ollut tarkentaa työvoiman palvelukeskuksen asiakaspalautteessa keväällä 2008 esiin nousseita kysymyksiä. (Rotonen 2010, 27.) Tutkimustuloksen mukaan useimmat vastanneista totesivat, että Väylän palveluissa vaikuttavat ihmisläheisyys, asiakaslähtöisyys ja moniammatillisuus. Suurimmalle osalle asiakkuus oli tuonut positiivisia asioita elämään, parantanut toimintakykyä, aktiivisuutta ja asennetta. Väylä palvelut koettiin tärkeäksi osaksi heidän kuntoutumistaan. (Rotonen 2010, 61.)

4.2.2 Nuorisotyöttömyyttä ja palveluita koskevat tutkimukset

Lähteenmaa (2010) on tekemässä tutkimusta nuorisotyöttömyydestä ja työssä on jo aiemmin viitattu tähän vielä julkaisemattomaan tutkimusaineistoon. Tutkimuksen etukäteen julkaistut tulokset ovat olleet yhtenä tärkeänä lähtökohtana tälle kehittämistyölle.

Simo Tuppurainen (2010) on tutkinut nuorten asenteita työtä, työn sisältöä ja koulutusta kohtaan ja havainnut muutosta näissä. Tärkeä lähtökohta palvelun kehittämiseksi on myös nuorten työelämäasenteiden kriittisyys sekä työvoimapolitiittisten toimenpiteiden vaikutus heihin. Tuppuraisen mukaan päivän nuorille työ on tärkeää, mutta eri tavoin kuin ennen. Työn sisällön merkitys on kasvanut ja työn pitää olla tekijälleen mielekästä.

Sellin tutkimus (2005) todentaa, että monille nuorille työura ei enää muodosta elämäntilannetta, joka jäsentäisi heidän todellisuuttaan. Nuorten elämäntyylin muutosta voidaan hänen mukaansa selittää subjektiiviteetin ja kulttuurin muutoksella. Ihmisten arvo- ja ajatusmaailma muuttuu.

Vuoden 2009 Nuorisobarometrin mukaan saamaa mieltä väitteen: ”Ottaisin mieluummin tilapäistäkin työtä kuin eläisin työttömyyskorvauksella, jos käteen jäävä tulo olisi yhtä suuri”, kanssa olevien nuorten osuus laski huomattavasti vuodesta 2007 vuoteen 2009. Kolme vuotta sitten samaa mieltä oli 84 % vastanneista kuin vastaava luku vuonna 2009 oli vain 68 % vastanneista. Voidaan olettaa tämän takana olevan yhteiskunnallisen tilanteen, laman myötä työmarkkinat eivät vedä tilapäiset työsuhteet saatetaan kokea turvattomiksi ja epämieluisiksi vaihtoehtoiksi. Myös tätä valtakunnallisesti koottu barometriaineisto on tämän kehittämistyön pohjana. (Myllyniemi 2009, 110.)

Työvoimanpalvelukeskus on palveluna suomalainen eikä kyseiselle työmuodolle löydy englanninkielistä vastaavuutta. Näin ollen kehittämistyössä ei voida hyödyntää muiden maiden tutkimustietoa.

Mielestäni tutkittavakseni jääkin se, mitä on nuorten saama tuki Väylässä ja miten palvelua voitaisiin kehittää vastaamaan tämän päivän nuorten tarpeisiin. Kehittämistyön tavoitteet olen määritellyt itse oman ammatillisen osaamiseni, aiempien tutkimusten ja teoretiedon pohjalta. Ne on hyväksytty työn tilaajan toimesta.

5 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TUTKIMUKSELLINEN OSUUS

5.1 Hermeneuttinen lähestymistapa

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa, kuten tässäkin kehittämistyössä keskeisenä pyrkimyksenä on asiantilojen ymmärtäminen (Eskola & Suoranta 1998, 14). Tutkimusotteeni on hermeneuttinen (lat. hermeneuin eli tulkinta). Hermeneutiikassa avainasemassa on ymmärtämisen ja tulkinnan käsitteet. Niihin liittyvät oleellisena tutkijan esiymmärrys aiheesta sekä hermeneuttisen kehän käsite. (Juntunen & Mehtonen 1977, 113.)

Kehän käsitettä voidaan avata niin, että sen mukaan tutkija palaa aina uudelleen tutkimuksensa lähtökohtiin ymmärryksensä kasvaessa ja oivaltaessaan jotain uutta. Hän käy ikään kuin vuoropuhelua tutkimusaineiston kanssa teh-

dessään tulkintoja ja aikaansaadessaan uutta tutkimustietoa. (Vilkkä 2005, 146 - 147.) Ymmärrämme nykyistä menneen ja tulevan hermeneuttisen kehän horisontista käsin (Kakkori 2009, 277).

Tässä kehittämistyössä tutkijan tavoitteena on ymmärtää palvelukeskuksessa olevia asiakkaita ja työntekijöitä sekä heidän omia kokemuksiaan palveluprosessissa. Hän yrittää ymmärtää eri asioiden merkityksen ja mielen. Tärkeää on ihmisten kokemusten intentionaalisuus eli tarkoituksenmukaisuus. (Raatikainen 2004, 88.)

Hermeneuttista tutkimusotetta voidaan pitää keinona ymmärtää toimintaympäristössä asiakkaiden toiminnan- ja ajattelutapojen suuntaa. Haastattelut ja havainnointi ovat usein tiedonkeruussa hermeneuttisessa lähestymistavassa. Se edellyttää tutkijalta kykyä ottaa etäisyyttä, tarkastella eri käsityksiä, kyseenalaistaa ja lopulta myös tiedostaa omat ennakkoluulot. Hermeneuttisella lähtökohdalla muodostettu teoria ei ole sidoksissa niihin ennako-oletuksiin, joita tutkijalla on tutkimuksen aloittaessaan. (Vilkkä 2005, 148 - 150.)

Hermeneuttinen ote on oivallinen metodi tutkittaessa samassa toimintaympäristössä, kuten tässä työvoimanpalvelukeskuksessa toimivien työntekijöiden yhteisiä toiminta ja ajattelutapoja. Tutkijana tuotan tutkimuksen subjektiivisten lähtökohtien avulla, hyvin objektiivista ja yleistä tietoa palvelukeskuksen palveluista. Mikäli löydän oman asemiani tutkijana hermeneuttisen lähestymistavan mukaisesti ja osaa tehdä eron oman ymmärryksen ja kohteen ymmärryksen välillä, voidaan tutkimusta pitää realistisesti oikeana. (Ks. Vilkkä 2005, 148 - 150.)

5.2 Tutkimusmenetelmä

Kehittämistoimissa yleensä sovelletaan tutkimuksesta saatuja tietoja. Tutkimus tuottaa aiheesta uutta tietoa ja asioita, joita sovelletaan käytäntöön. Kyseessä on tutkimuksellinen kehittämistoiminnan yleiskäsite. Käytännön työstä nostetut tehtävät ohjaavat tällöin tiedonhankintaa ja uutta tietoa tuotetaan käytännön toimintaympäristössä ja tutkimukselliset menetelmät ja asetelmat toimivat apuna tässä. Tällöin voidaan korostaa kehittämistoiminnan tutkimusellista luonnetta. Pääpaino on sanalla kehittämistoiminta, mutta siinä pyritään

hyödyntämään tutkimuksellisia periaatteita. Konkreettinen kehittämistoiminta asettaa tutkimukselle reunaehdot, ja tutkimusasetelmat ovat toisarvoisessa asemassa. (Toikko & Rantanen 2009, 19 - 22.)

Kehittämistyössäni käytän kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä kuten haastattelua ja havainnointia. Ne ovat erilaisia tulkinnallisia luonnollisissa olosuhteissa toteutettavia tutkimusmenetelmiä. (Ks. Metsämuuronen 2008, 9.) Tutkimukseni tavoitteena on ymmärtää palvelun vaikuttavuutta entistä syvemmin. (Ks. Metsämuuronen, 2003, 169 - 171.) Olin toiminut Kotkan työvoimanpalvelukeskus Väylän Kotkan toimipisteessä palvelu- sekä sosiaalihjaajana vuosina 2007 – 2009 ja minulla on näkemystä ja mielenkiintoa tutkia tätä tapausta. (Ks. Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 26.)

5.3 Tiedonhankinta ja käytetyt menetelmät

Kehittämistyölle on tyypillistä että aineistoa kerätään erilaisin keinoin. Menetelmätriangulaatiolla tarkoitetaan sitä, että useaa eri aineistoa käytetään saman tutkimuskysymyksen ratkaisemiseksi. Tässä kehittämistyössä käytetään myös kohderyhmätriangulaatiota. Aineistoa kerätään sekä asiakaskohtaamisen observoinnilla että asiakas- että työntekijä haastattelujen keinoilla. Tutkimuksen triangulaatiota havainnoillistetaan kuvalla 4. (Ks. Toikko & Rantanen 2009, 124.)

Laajempi menetelmien käyttö antaa laajempia näkökulmia ja lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tässä kehittämistyössä käytettäviksi valikoituivat ne menetelmät, joilla uskotaan saatavan kaikkein relevantein tieto tutkittavasta palvelusta. (Ks. Hirsjärvi ym. 2008, 38 - 39.)

	Aineisto	Analysointimenetelmä	Analyysirunko
1	Strukturoitu asiakastapaamisen havainnointi aineisto	Sisällön analyysi	Havainnoinnin strukturoitu runko
2	Työpaikan avoin havainnointi aineisto	Sisällön analyysi	Tutkijan omat päiväkirjamerkinnot
3	Asiakkaiden teemahaastattelu aineisto	Sisällön analyysi	Haastattelujen teemat
4	Työntekijöiden fokus group-haastatteluaineisto	Sisällön analyysi	Haastattelujen teemat

Kuva 4. Tutkimuksen menetelmätriangulaation kuvaus.

5.3.1 Asiakastapaamisen havainnointi

Havainnointi on ammatillisen tutkimuksen kantava voima. Tutkimuksessa tarkkaillaan työntekijän toimintaa asiakastapaamistilanteessa. Ensisijaisesti havainnoidaan ihmisen toimintaa. Havainnoin asiakastapaamisen ensimmäiset seitsemän minuuttia. Olen paikalla tutkijan roolissa, eikä läsnäoloni pitäisi vaikuttaa tapahtumiin millään tavoin. (Ks. Vilka 2005, 119 - 120.)

Selvitän ennen havainnointitilannetta asiakkaalle ja työntekijälle olevani paikalla vain seuraamassa tilannetta. Tapaamishuoneessa minulle on varattuna erillinen tuoli läheltä poistumistietä. Kyseessä on avoimesti suoritettu havainnointi ja se suoritetaan kuitenkin niin, että tutkijan paikalla oleminen mahdollisimman vähän vaikuttaa itse tilanteen muodostumiseen. Havainnointi on tietoisista ja systemaattista osallistumista, ja sen tarkoituksena on kerätä suoran osallistumisen keinoin tietoa kohtaamistilanteesta. Kaikki tilanteessa tapahtuva tapahtuu asiakkaan ja työntekijän ehdoilla, enkä vaikuta siihen. (Ks. Grönfors 1982, 92 - 93.)

Havainnointi tapahtuu usein ennalta valitusta teoreettisesta näkökulmasta. Sen lisäksi se on jollakin tavoin ennalta suunniteltu valitun näkökulman mukaisesti. (Vilka 2006, 44.) Tässä havainnoinnissa käytetään strukturoitua patteristoa, johon kirjaan havaintoni. Havainnointipatteriston (Ks. liite 7.) olen koonnut keräämiäni teoretietojen mukaan. Olen selvittänyt, mitä onnistunut asiakastapaamisen vuorovaikutustilanne sisältää ja koonnut sanallista ja sanattomasta viestinnän muodoista patteristoon tärkeimpiä.

Havainnointi on välttämätöntä kaikissa tieteenaloissa, ja sitä voidaan käyttää rinnakkain muiden tiedonkeruumenetelmien kanssa kuten tässä kehittämissä. Koska havainnointi on vaativa menetelmä, käytän siinä patteristoa, johon merkitsen saamani havainnot. Ennalta jäsenneily havainnointi edellyttää havainnoitavan tilanteen läpikäyntiä etukäteen ja tietoa mitä tilanteessa voi tapahtua. Se vaatii myös tarkan muistiinpanotekniikan, tässä kohtaa patteriston tarkkaa suunnittelua (Ks. liite 7). Jäsenneily havainnointi tarkoittaa samaa kuin systemaattinen havainnointi. (Ks. Vilka 2006, 38 - 39.)

Havainnoinnissa tärkeää on nykyisyyden tallentaminen ja tällä kertaa toimimme ilman videointi tai muuta tekniikkaa. Videointi saattaisi vaikuttaa tilanteen muodostumiseen, joten tiedot tutkija kerää omilla muistiinpanoillaan. Luotamme, että tutkimuksessa tarvittava tieto vuorovaikutustilanteesta saadaan tällä keinoin. Havainnoin vain asiakkaan ja työntekijän tapaamisen ensimmäiset minuutit. Silloin tilanne on vielä aidoimmillaan ja ei ole edetty kohtaamista pidemmälle, esimerkiksi asiakkaan työllistymistä koskeviin salassa pidettäviin asioihin. (Ks. Hirsjärvi ym. 2008, 37 - 38.)

Havainnoitaville asiakkaille kerrotaan havainnoinnista ennen tapaamistilannetta palvelukeskuksen aulatilassa. Minulla tutkijana on informointivastuu selostaa tutkimuskohteelle tutkimuksen tehtävät, tekijät, luonne ja ongelmat (Vilka 2006, 58). Asiakas vastaa tutkijalle myös kirjallisesti työelämäasenteisiin liittyvään kysymykseen sekä siihen, miten pitkään asiakkuus Väylässä on jatkunut (Ks. liite 3). En lue vastauksia ennen havainnointia, jotta ne eivät vaikuttaisi havainnoiteihini. Asiakas myös täyttää suostumuksen tutkimukselle (Ks. liite 2.) ja annan hänelle kirjallisena tiedon siitä, mihin tutkimukseen hän on osallistunut (Ks. liite 5).

Havainnoinnissa menetelmänä on tärkeää, että tutkijalla on tietoa ja kokemusta tutkittavasta työmuodosta. Tässäkin kohtaa tutkijana minulla oli kokemusta nuorten palveluprosessista Väylässä ja havaintojani voidaan pitää luotettavina ja relevantteina tutkimustuloksina. Koska tutkimukseen havainnoitiin vain kohtaamistilanteen ensimmäiset minuutit, ei tarvinnut ottaa huomioon sitä, että henkilöt muuttaisivat käyttäytymistään ollessaan havainnoinnin kohteena. (Ks. Vilka 2005, 122.)

Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan tietoa, joka on hankittu aistimalla, tekemällä tai harjaantumalla. Tämän kaltaista tietoa on esimerkiksi ammattiosaaminen, suhtautumis- ja ajattelutavat ja ilmeet ja eleet. Toisaalta sitä voidaan kutsua julkilausumattomaksi tiedoksi tai tacit knowledge eli sisäiseksi tiedoksi. Tämän kaltainen tieto tulee havainnoiduksi vain, jos tutkija on päässyt tutkimuskohteeseen sisälle. Tässä kehittämistyössä havainnoinnilla yritetään paljastaa teoreettisen tiedon lisäksi vuorovaikutustilanteesta käytännöllistä ja henkilökohtaista tietoa. Tämä tieto on usein äänetöntä. (Ks. Vilka 2006, 32.)

Tutkimuksessa havainnoitiin huhtikuussa 2011 yhteensä kahdeksan (8) eri asiakastapaamistilannetta. Tilanteen vaihtelivat, osassa työntekijöitä oli paikalla kaksi (2) ja osassa vain yksi (1). Havainnoitavista 17 - 25-vuotiaista asiakkaista 6 oli miehiä ja 2 naisia. Havainnot analysoitiin ja niistä abstrahoitettiin yläkategorioita.

Jokaiselta havainnoitavalta nuorelta kerättiin ennakkotietolomakkeella perustietojen lisäksi käsitys omasta työelämä asennoitumisesta. Tapasin heidät ennen havainnointitilannetta Väylän vastaanottotilassa, jossa kerroin lyhyesti tutkimuksestani. Tämä auttoi siihen, että nuori pystyi hiukan valmistautumaan tilanteeseen, tutustui minuun. Silloin tutkimukseni ja havainnointi eivät tulleet hänelle yllätyksenä.

Asiakastapaamisen havainnoinnin lisäksi pidin vapaamuotoista havainnointipäiväkirjaa Väylässä viettämäni ajan. Vietin palvelukeskuksessa yhteensä kolme työpäivää, joiden aikana kohtasin työntekijöitä ja keskustelin heidän kanssaan. Näitä avoimen havainnoinnin merkintöjä käytetään täydentävänä aineistona tutkimuksessa.

5.3.2 Asiakkaiden haastattelut

Aineistonhankinnan toisena menetelmänä käytettiin teemahaastatteluja. Haastattelumenetelmää voidaan käyttää erityisesti tämänkaltaisessa tutkimuksessa, kun epäillään tutkittavilla olevan alhainen motivaatio vastaamiseen tai tutkitaan emotionaalisia asioita. (Metsämuuronen 2008, 39.) Haastattelumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua. Olen toiminut nuorisohjaajana vuodesta 2002 Kotkan kaupungilla, joten minulla on hyvä pohja ymmärtää ja kuunnella nuorten asiakkaiden puhetta.

Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset olivat kaikille haastatelluille nuorille samat, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole määritelty ja haastateltava sai vastata omin sanoin (Ks. liite 8.). (Ks. Eskola & Suoranta 1998, 70.) Haastattelijan päätehtävänä oli syventää vastauksia ja rakentaa haastattelusta keskustelun omainen. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 45.)

Haastatteluissa ei käytetty satunnaisotantaa vaan informantteja haastateltavia, joilla oli omakohtaista kokemusta tutkittavasta aiheesta eli asiakkuus Väylään. Haastateltavat asiakkaat valitsivat työntekijät, jotta saatiin relevantein, palveluprosessikokemuksen omaavat henkilöt haastateltavaksi. Haastatteluun osallistuvalla asiakkaalla oletettiin olevan takanaan vähintään vuosi palvelukeskuksen palveluprosessia ja erilaisia aktivointitoimenpiteitä takanaan. Itse en osallistunut tähän työvaiheeseen asiakkaan tietosuojaan vedoten. (Ks. Hirsjärvi & Hurme, 2008, 46.) Jokaiselta haastateltavalta kerättiin suostumuskaavake ennen haastattelua (Ks. liite 4).

Haastattelun strukturoitu pohja testattiin kahdella esihaastattelulla. Suoritin nämä nuorisotalolla, jossa työskentelen ja haastateltavat olivat molemmat 18-vuotiaita poikia. Näin todennettiin, että kysymysten kieli ja muoto on ymmärrettävä ja tarkoituksenmukainen nuorille asiakkaille. (Ks. Hirsjärvi & Hurme 2008, 72.)

Haastattelut suoritettiin asiakkaiden palvelukokonaisuuteen kuuluvan aktivointisuunnitelman päivityksen tai muun asiakastapaamisen yhteydessä. Tieto tulevasta tutkimushaastattelusta sekä mahdollisuus kieltäytyä lähetettiin asiakaskirjeenä Väylän toimesta. Näin asiakkaiden ei tarvinnut saapua paikalle

vain tutkimuksen takia. Suostumus haastatteluun sekä haastattelun nauhoittamiseen pyydettiin kirjallisena ennen haastattelun aloittamista. Haastattelut äänitettiin nauhalle. Haastattelutilanteessa paikalla oli vain tutkija ja haastateltava. Jälkikäteen ääninauhat purettiin ja teksti litteroitiin tutkimusaineistoksi. (Ks. Vilka 2005, 115 - 118.)

Tutkimukseen liittyen haastateltiin huhtikuussa 2011 kolmea (3) Haminan Väylän asiakasta. Nämä asiakkaat haastateltaviksi valitsivat, kuten aiemmin mainitsin, Väylän työntekijät eikä osallistunut siihen prosessiin asiakkaan tietosuojaan vedoten. Minulla ei myöskään ole tietoa kuinka moni kieltäytyi haastattelusta. Haastateltavista yksi (1) oli tyttö ja kaksi (2) poikaa, ja he olivat iältään 18 - 25-vuotiaita.

5.3.3 Työntekijöiden ryhmähaastattelu

Työntekijöiltä tietoa kerättiin kehittämistyössä ryhmähaastattelun (focus group) keinoin. Siinä koolle kutsuttu ryhmä asiantuntijoita keskustelelee fokusoidusti annetuista aiheista. Yleisesti tämänkaltaisen haastattelun kesto vaihtelee ja sen toteutus on hyvin vapaamuotoista. (Ks. Valtonen 2005, 223 - 224.)

Osallistuin itse keskustelutilaisuuteen vain moderaattorin sekä fasilitaattorin roolissa. Tällöin vain ohjailin keskustelua, viritin sopivan ilmapiirin ja rohkaisin kaikkia osallistumaan keskusteluun. Itse en osallistunut lainkaan aiheen keskusteluihin. Vuorovaikutus pitää tämänkaltaisessa haastattelumuodossa olla kunnossa ja uskoin, että Väylän pieneen työyhteisöön se sopii hienosti. (Ks. Valtonen 2005, 223 - 224.)

Työntekijöille suoritettiin ryhmähaastattelu toukokuussa 2011 Väylän ryhmähuoneessa. Mukana oli yhteensä kuusi työntekijää, joista kolme (3) työskentelee työvoimaohjaajana, yksi sosiaaliohjaajana ja yksi kuntoutuspsykologina Haminan Väylän toimipisteessä.

Ryhmähaastattelu sopii metodiksi varsinkin, kun oletetaan tutkittavan tiedon tulevan esiin vuoropuhelun keinoin. Siinä käsittelyssä on työhön jokapäiväisesti kuuluvat asiat, joista ei kuitenkaan yleensä puhuta. Ryhmässä keskustelussa mukana olevat vastaavat toisilleen, korjaavat ja provosoivat kuulemaan-

sa, joten asioihin saadaan monia näkökulmia. (Macnaghten & Myers 2007, 65.)

Ryhmähaastatteluun kutsuttiin mukaan palvelukeskuksen moniammatillisesta työtiimistä mahdollisimman kattava otos. Tavoitteena oli saada mukaan ainakin muutama saman ammattiryhmän jäsen, joten he saivat tukea keskustelussa toisiltaan. (Ks. Macnaghten & Myers 2007, 69.) Lähetin ennakkotietoa sähköpostitse hyvissä ajoin ennen haastatteluajankohtaa Haminan Väylään (Ks. liite 7). Näin työntekijät pystyivät suunnittelemaan työvuoronsa etukäteen sekä sen, ketkä haastattelutilanteeseen osallistuvat.

Ryhmähaastatteluun osallistuville lähetettiin sähköpostitse kaksi viikkoa ennen keskustelua teemat, joita tultiin käsittelemään (ks. liite 9). Näin he pystyivät valmistautumaan etukäteen ja asioiden käsittely on täten ennakoidumpaa. Haastattelun teemat on mietitty etukäteen mahdollisimman tarkkaan, jotta saatava tieto vastaisi tutkimuksen tehtäviä. (Ks. Macnaghten & Myers 2007, 66.) Asiantuntijahaastattelulla tarkoitetaan tilannetta, jossa pyritään saamaan tietoa tutkittavasta prosessista. Kiinnostuksen kohteena ei ole haastateltava, vaan häntä haastatellaan tiedon vuoksi. (Ruusuvuori ym. 2010, 373 - 374.)

Ryhmähaastattelu pidetään usein neutraalissa työtilassa, missä kaikki mukana olijat tuntevat olonsa mukavaksi (Macnaghten & Myers 2007, 67). Palvelukeskuksen työntekijät osoittivat haastattelulle tilan Väylässä, missä kokoonnuimme. Haastattelussa keskustelu lähti käyntiin hyvin ja se kesti kokonaisuudessaan noin 45 minuuttia. Haastateltavat olivat hyvin valmistautuneet tilanteeseen, ja koko ajan pysyttiin teemoissa eikä keskustelu lähtenyt vellomaan muihin aiheisiin. Ryhmähaastattelu nauhoitettiin ääninauhoille ja aineisto litteroitiin tutkimusaineistoksi. (Ks. Ruusuvuori ym. 2010, 424 - 428.)

5.4 Aineistonanalyysi ja tulkinta

Perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kvalitatiivisessa tutkimuksessa, on sisällönanalyysi. Tässäkin tutkimuksessa laadulliset menetelmät perustuvat sisällönanalyysiin. Sillä tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysia väljänä teoreettisena kehyksenä. Tutkimukseni haastatteluaineiston litteroin, jotta tekstiä voidaan käyttää tutkimuksen analyysiä tehtäessä.

Myös havainnoinnit kokosin kirjallisesti käsiteltäväksi taulukoksi. Sen jälkeen on helpompi luokitella, ryhmittää ja tyypitellä esiin nousevia asioita. Kehittämistehtäväni analyysin muoto on induktiivinen. Siinä päädyn yksittäisistä tuloksista yleisempiin merkityksiin. Tutkimusprosessissa lähdin liikkeelle empiirisistä havainnoista ja nostan niistä analyysin pohjalta merkittäviä tuloksia esiin. (Ks. Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2001, 246.)

Analyysin toteutuksessa on tärkeää päättää, mikä aineistossa on kiinnostavaa. Ne asiat merkitään aineistosta tarkasti ja erotetaan eri aiheisiin kuuluvat toisistaan. Aineisto myös luokitellaan ja siitä poistetaan epärelevantti osuus. Lopuksi kirjoitetaan yhteenveto. On tärkeää tiedostaa, että aineistosta löytyy aina uusia kiinnostavia asioita, mitä ei ole aiemmin ajatellut. Tärkeää on kuitenkin osata keskittyvä valittuihin teemoihin. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 93 - 94.) Tässä kehittämistyössä keskityin erityisesti Väylän palveluiden kehittämiseen, vaikka aineistoa analysoitaessa esiin tulisikin esimerkiksi valtakunnallisesti ajateltuja puutteita nuorten työttömien palveluissa.

Havainnointiaineistoni keräsin yhteen taulukkoon missä yhdistin asioita patteriston mukaisesti aiheittain yhteen (Ks. liite 7). Tällaista taulukkoa kutsutaan ”pesulistaksi” tai ”tarkistuslistaksi”, ja se on usein aineistonanalyysin ensimmäinen vaihe. (Ks. Kyngäs & Vanhanen 1999, 5 - 6.) Näin sain aikaan raakoja ryhmiä mistä aloitin analysoinnin ja tulosten kategorisoimisen. Kategorisoimisen suoritin tutkimuskysymysten mukaisesti.

Myös haastatteluista kokosin ensin taulukkomuotoon aiheittain aineiston osia. Seuraavassa vaiheessa ryhmittelen aineistoa. Siinä samaa tarkoittavia ilmaisuja yhdistetään kategorioihin ja annetaan niille nimet. Tämän teen induktiivisesti ja luotan omaan päättelyyni. Siitä jatketaan yhdistämällä saman sisältävät kategoriat toisiinsa ja muodostan yläkategorioita. Niille annan nimet, jotka kuvaavat hyvin sisältöä. Abstrahointia jatketaan yhdistämällä kategorioita niin kauan kuin se on sisällön kannalta järkevää. (Ks. Kyngäs & Vanhanen 1999, 6 - 7.)

Sisällönanalyysi on menettelytapa, jolla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Se on myös tapa järjestää ja kvantifioida tutkittavaa ilmiötä. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 3.) Laadullisessa tutkimuksessa ai-

neistoanalyysi tapahtuu kahdessa toisiinsa nivoutuvassa vaiheessa. Ensin tehdään tulosten pelkistäminen ja sitten saadaan aikaan tutkimustulokset. Tutkimusaineistohan ei ole vastaus tutkimusongelmaan, vaan materiaali, jolla tutkimus toteutetaan. Analysointi on havaintojen ryhmittelemistä ja yhdistämistä ja niiden pohjalta tehdään tulkinta. (Vilka 2007, 81.)

Tutkimusaineiston havaintoja on vaikea erottaa tutkimuksen tuloksista. Vaikka ne tuloksia muistuttaisivatkin, eivät ne niitä ole ilman kunnollista tulkintaa. (Vilka 2007, 89.) Kehittämistoiminta eroaa tavallisesta tutkimuksellisesta asettelusta ja siinä aineistoa hyödynnetään myös kapeammasta näkökulmasta. (Toikko & Rantanen 2009, 121).

Palveluprosessin kehittäminen voidaan toteuttaa erilaisista paradigmaattisista lähtökohdista käsin. Usein joudutaan tekemään tietoisesti tai vähemmän tietoisesti joitakin oletuksia, jotka liittyvät kehittämisen luonteeseen. Tulkinnalliset suuntaukset kiinnittävät huomion kokonaisuuteen, jolloin tavoitteita ja interventioita tarkastellaan ja kehitellään prosessin aikana. Todellisuus nähdään koko ajan konstruktivisena. (Toikko & Rantanen 2009, 160 - 161.) Tässä tutkimuksessa aineisto koostuu asiakastapaamisen havainnoinnin, asiakashaastattelun ja työntekijöiden ryhmähaastattelun sekä tutkijan vapaan havainnoinnin tiedoista.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Tutkimustulosten raportointi

Tutkimukseni raportointi alkoi jo aineistoa kerätessä. Tämänkaltaisessa kehittämistyössä toimin tulkkina ja minun kokemukseni värittävät tutkittavien maailmaa. Raportoijana olen myös uusien merkitysten luoja. Kvalitatiivisen tutkimuksen raportointi alkaa johdatuksella tutkimusongelmaan sekä perusteluilla, miksi tutkittava asia on tärkeä. Ilmiö tulee myös sijoittaa aiempiin tutkimuksiin ja osoittaa sen tärkeys. Toiseksi raportoinnissa keskitytään tutkimuksen toteuttamisen selittämiseen. Tärkeää on kertoa yksityiskohtaisesti miten aineisto kerätään ja millainen rooli tutkijalla tilanteissa on. Tutkittavan ilmiön kuvaus

seuraa raportissa seuraavana, ja se onkin kvalitatiivisen tutkimuksen tärkein osa ja se voidaan jäsentää eri tavoin. Raportointi tämänkaltaisissa tutkimuksissa päätetään aina tutkijan omiin johtopäätöksiin ja tiivistelmään tuloksista. (Ks. Hirsjärvi & Hurme 2008, 192 - 193.)

6.2 Asiakastapaamisten havainnointien tulokset

6.2.1 Nuoren työelämään liittyvän kriittisyyden kohtaaminen

Neljä (4) asiakkaasta kohtasi työntekijän siten, että heidän kehon asentonsa oli suljettu. Tilanteissa asiakkaat olivat kahdessa (2) selkeästi pelokkaan oloisia ja yksi (1) asiakkaista vältteli täysin katsekontaktia. Hän piilotti tilanteessa kasvonsa hupparin huppuun. Pelokkaista asiakkaista toinen oli ensitapaamisella, mikä vaikutti varmasti tilanteen pelottavuuteen.

Asiakkaiden antamien ennakkotietojen mukaan heillä ei ollut mitään suuria esteitä työllistymiselle. Kolme (3) asiakasta vastasi, että heillä ei ole mitään esteitä työllistymiselle. Loput neljä (4) asiakasta kuvasivat jollain tapaa ongelmia työllistymiseensä. Näitä olivat työpaikalle kulkemiseen, omaan työelämäasenteeseen, koulutuksen puutteeseen sekä tarkkaavaisuuteen liittyvät ongelmat.

Havainnoinneissa nousi esille, että jokainen asiakastapaaminen aloitettiin tervehtimisellä. Kaikissa asiakastapaamisissa ensimmäisenä tervehti työntekijä asiakasta. Jokaisessa tapaamisessa työntekijä aloitti keskustelun. Samalla hän myös valitsi ensimmäisenä käsiteltävän aiheen. Vain yhdellä asiakkaalla oli tapaamiseen tullessa oma ehdotus tulevasta aktivointitoimenpiteestään. Työntekijä kuunteli kiinnostuneena asiakkaan ehdotuksen ja sitä ei sivuutettu.

Työntekijät kohtasivat asiakkaan avoimesti ja heidän kehonsa asento oli kääntyneenä asiakkaaseen päin. Käytetyt äänensävyt olivat suurimmaksi osaksi pehmeitä ja kannustavia. Kahdessa (2) tilanteessa työntekijä oli selkeästi kiireisen oloinen ja siksi tapaaminen vaikutti kireältä.

6.2.2 Väylän palveluprosessin tuki

Havainnoinneissa nousi esille se, että asiakkailla oli syntynyt toimiva vuorovaikutussuhde Väylässä vain asiakastapaamisessa mukana olleista toiseen työntekijään. Näin oli varsinkin niissä tilanteissa, missä asiakkaalla oli pitkä asiakassuhde Väylään. Tämä tuli esille tilanteissa, missä työntekijöitä oli paikalla kaksi (2). Asiakas tukeutui näissä tilanteissa selkeästi vain toiseen työntekijään.

Tapaamiset alkoivat työntekijän alustuksella ja aiheenvalinnalla. Voitiin päätellä, että työntekijät olivat tehneet paljon ennakkotyötä asiakkaita varten. Omista kenttäpäiväkirjamerkinnöistäni voin lukea, että työntekijät tekevät ennen tapaamisia paljon työtä. Moniammatillisella työotteella mietittiin, mitä asiakkaan kannattaisi seuraavaksi tehdä työllistyäkseen tai lisätäkseen työelämävalmiuksiaan.

Jokaisen havainnoitavan tilanteen jälkeen voitiin todeta, että työntekijällä oli ennen asiakkaan saapumista valmiina mietittynä asiakkaalle jonkinlainen aktiivointi toimenpide sen sijaan, että asiakkaan omaa mielipidettä olisi aluksi kysytty. Yhdessä (1) tilanteista asiakas itse toi oman mielipiteensä julki tapaamisen aluksi, jolloin se otettiin heti käsittelyyn.

Havainnointien toteutumiseen vaikutti suuresti se, etteivät kaikki asiakkaat tulleet sovituille ajoilleen työvoiman palvelukeskukseen. Tämä onkin kovin tuttua palvelussa, nuorten sitouttaminen osallistumaan alkaa jo siitä, että he ylipäänsä tulevat aikavarauksille. Tämä asia nousi esille myös kenttäpäiväkirjastani. Työntekijät keskustelivat kahvipöytä- ja käytäväkeskusteluissa siitä, miten saisivat asiakkaat sitoutumaan palveluun. Ensimmäinen tavoite työllistymisessä oli sitouttaa nuoret asiakkaat palveluun.

6.3 Asiakkaiden ja työntekijöiden haastattelujen tulokset

6.3.1 Nuoren työelämään liittyvän kriittisyyden kohtaaminen

6.3.1.1 Pitkittyneen nuoruuden kohtaaminen

Nuoruuden pitkittyminen nousi työntekijöiden ryhmähaastattelussa esille. Työntekijät kokivat tämän päivän nuoret asiakkaat vaativiksi palveltaviksi. He korostivat sitä, että nuoret tarvitsevat erityisen paljon tukea ja neuvoa yhteiskunnan palveluverkoston sisällä:

*”Sit on tää yks ongelma viel, et **nykynuoret kypsyy kauheen hitaasti**. Ne alkaa olla kypsii työelämään vasta kolmekymppisinä. Ja työelämä kattoo et nelkytviisvuotias on vanha. Ni täs on tääki ristiriita sitte. Et kaikki puheet, eläkeiän nostot ja muut ne on kuuskytluvun alkupuolel syntyneet pois työmarkkinoilta. Vaikkei sitä äänee saa sanoo.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu.)*

Työntekijät myös korostivat sitä, että nuorilla ei välttämättä ole suunnitelmia tulevaisuutta kohtaan. Asiakkaat haluavat saada kaiken helpolla ja jopa muutamana vuoden opiskelua koetaan mahdolliseksi suoritukseksi, vaikka sen myötä heidän työllistymisensä saattaisi helpottua:

*”Semmonen **näköalattomuus**. Ei niiku nähä sitä viikkoo tai seuraavaa perjantaita pitemmälle.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu.)*

*”Ku se pitäs tulla niiku Manulle illallinen, **ilman mitään ponnisteluja** mää oon viiden vuoden päästä siinä.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu.)*

*”Mielellää sillee, et **olis jo tapahtunu ja joku muu tekis sen**.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu.)*

Työntekijöiden puheissa viitattiin useassa kohtaa koulutuksen merkitykseen nuorten asiakkaiden elämässä. Vaikka monet heidän asiakkaansa olivat suo-

rittaneet ammatillisen tutkinnon, eivät he silti olleet työllistyneet toivotulla tavalla. Tässä kohtaa he näkivät ongelmana sen, että koulutuksen monimuotoisuutta oli kehitetty liiaksikin. Kaikki opiskelijat läpäisevät koulutuksen, vaikka välttämättä todellisia edellytyksiä työn tekemiselle ei löydy. Työntekijät toivoivatkin realistisuutta ammatilliseen koulutukseen ja rohkeutta koulutuspalveluiden oppilashuoltoon. Opiskelijoiden mahdolliset ongelmat työllistymisessä pitäisi ottaa esille aikaisemmin:

*”Sit viel **koulutetaan ammatillinen tutkinto ja sitte joutuu työkyvyttömyyseläkkeelle lähes suoraan.** Et mitä se maksaa tälle yhteiskunnalle? Ku viiskuukautisest on tää ollu nähtävissä.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu.)*

*”Mutta sitte ku sanotaan että **peruskoulutus on kesken ja ammatillinen koulutus puuttuu** ja ikää olla yli kaksikymmentä ni siinä on vähän niiku kiireki tavallaan. Pitäs jotakin saaha vauhtiin ettei se luisu ihan täysin sinne 25 jollon alkaa työmarkkinatuki juoksee.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu.)*

Työntekijät näkevät ongelmana myös sen, että ammatillista koulutusta kohdennetaan aloille, missä työllistyminen on vaikeaa:

”Että koulutetaan esimerkiksi kiinteistöhuoltoon tai koneasennukseen jos kerta kaikkiaan se ei vastaa tämän päivän työelämän tarpeita ni. Se on mun mielestä sitte pettymys näille asiakkaille.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

Työntekijät nostivat esille myös sen, että ammatillisen koulutuksen oppilashuollon pitäisi tukea nuoria myös koulutuksen päätyttyä työn saamisessa. Työvoimaviranomaiset kohtaavat usein mahdottoman tehtävän asiakkaan kohdalla, jolla on tarvittava koulutus mutta hän ei silti työllisty tavoitteiden mukaisesti:

”Nii et siel oppilashuollossa pitäis olla toisaalta sitä realistisuutta.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

”Se on ilmeisestä näil kouluil on se ajatus et he kouluttaa ja työvoimaviranomaiset työllistää. Se on näin jotenki jyrkästi ajateltu vaikka elämähän menee semmosena jatkumona ja siellä voi tapahtua monenlaisia tapahtumia. Pitäishän ne jotenki saada linkitettyä.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

”Se on varmaa just se ongelma, ku tuolta ammattikoulusta ku ne pomppaa ni ne on just sen 18 vuotta. Ni sitte ruvetaa lutraamaa tuolla kylillä ja siihen ku ei kukaa puutu ni niin sanotusti helppoa elämää.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

6.3.1.2 Kriittisyyden kohtaaminen

Nuoret haastatellut asiakkaat kokivat, että heidän mielestään on normaalia odottaa työttömänä sitä ”oikeaa” työpaikkaa. Työssä tärkeimpiä piirteitä heidän mukaansa olivat, että siellä viihtyisi ja siitä saisi kunnan palkkaa. He eivät olleet innokkaita vastaanottamaan työtä, josta saatu korvaus oli samansuuruisen kuin työttömänä saatavat korvaukset. Nuoret myös korostivat, että haluavat työn, jossa he viihtyvät ja jossa on mukava käydä.

Myös työntekijät nostivat esille haastattelussa nuorten muuttuneet työelämäasenteet. Tämän päivän nuori ei ole valmis etenemään urallaan ”tyvestä latvaan” kuten aiemmat sukupolvet. Ongelmaksi koettiin juuri se, että ilman koulutusta olevat nuorten on mahdoton löytää tarpeeksi haastavaa ja hyvin palkattua työtä.

”Plus sitte semmonen asia että eihän kaikille maailman napa ole työ. Elämäs on hemmetin paljo muutaki ku työ.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu.)

”Siis oikeesti pitäshän se hyväksyy, et kaikki ei oo työorientoituneita niiku valtion virkamiehet.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu.)

”Pitäis olla jotaa niiku kivaa.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu.)

6.3.2 Väylän palveluprosessin tuki

6.3.2.1 Yksilöllinen palvelu

Asiakkaat kuvailivat palveluprosessia Väylässä hyvin positiivisesti. Asiakkuus oli antanut heille työkokemusta ja tekemistä työttömyyden ajalle. He kokivat, etteivät olisi ilman palvelua saaneet aikaiseksi samoja asioita. Väylän työntekijöiltä saama tuki oli nuorille työttömille todella tärkeää. He olivat saaneet konkreettista apua muun muassa lomakkeiden täyttämiseen ja palveluverkostossa toimimiseen.

Myös työntekijät kokivat heidän perustyönsä nuorten asiakkaiden kanssa koostuvan suurelta osin huolenpidosta käytännön järjestelyistä:

”Kyllä nuorten kohdalla paljon sitä huolenpitoa on, että pitää muistutella ajoista ja soitella perään ja varmistella että onnistuis sillee. Samaa tietysti voi olla aikuistenkin kanssa. Mut ehkä nuorilla viel enemmän. Monenlaista elämänhallinnan ongelmaa, kaikenlaista.”
(Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

Nuoret nostivat palvelussa esille henkilökohtaisen vuorovaikutuksen työntekijän kanssa. He kokivat, että palvelu oli juuri siksi hyvää, että heidät tunnettiin Väylässä ja he myös tunsivat työntekijät. Myös työntekijän korostivat useassa kohdassa haastattelua sitä, että on tärkeää tuntea asiakas. Toimivan vuorovaikutuksen aikaansaaminen vie aikaa ja tapaamiskertoja:

”Ei oikee tunten minuu, nyt ku täs on joutun olee jonku aikaa nyt ne osaa käsitellä oikein.” (Yksilöhaastattelu 2.)

”Miä kokisin, että meidän antama palvelu on yksilöllisempää. Että kuunnellaa ne ihmisen tarpeet ja niiden pohjalt lähetää mieltii sitä, että mitä palveluu tarjotaan. Se että meil on nimenomaa aikaa sille asiakkaalle. Ei oo kiire.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu.)

”Ainaki pyrkimys on kohdella hyvin. Jokainen asiakas on oma ittesä, menee jonku aikaa ennen ku oppii sen tyylin mun mielestä ainaki.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

”Mul on sellanen olo, et meist jokainen haluaa niiku oikeest kuunnella sitä asiakasta, eikä kuunnella sellast ”hyvää päivää kirves vartta”- tekstii.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

Työntekijöiden ryhmähaastatteluun osallistuneet nostivat keskusteluun myös koko palveluverkoston toimivuuden. He työskentelevät erityispalveluiden piirissä, mutta näkivät, että paljon pystyttäisi tekemään nuorten kohdalla jo peruspalveluiden piirissä. Nuoren ongelmien todentaminen varhaisessa vaiheessa ja henkilökohtaisen elämänpolun kokoaminen säästäisi paljon viranomaistyötä. Liian usein he kohtaavat asiakkaan, joka on kulkenut palvelu- ja koulutusverkoston läpi ilman, että hänen oikeaan ongelmaansa on puututtu. Monilla on vaikeita oppimisenvaikeuksia, mielenterveys- päihdeongelmia tai muuta problematiikkaa elämässä, mutta niihin ei ole puututtu missään vaiheessa:

”Ja viel sitä häikkää voi olla aika paljonkin mutta koulumaailma käsittelee että mitään ei ole. Että tässä kuljetaan ja ne valmistuu peruskoulusta on saattanu käydä mukautettuna jonkun ammattikoulutuksenkin ja si ollaa sellases et ne ihmiset ei oikeesti sijotukaan minnekään.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

”Sit viel koulutetaa ammatillinen tutkinto ja sitte joutuu työkyvyttömyyseläkkeelle lähes suoraan. Et mitä se maksaa tälle yhteiskunnalle? Ku viiskuukautisest on tää ollu nähtävissä.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

6.3.2.2 Moniammatillinen asiantuntijuus

Nuoret nostivat esille eron peruspalveluiden ja palvelukeskuksen välillä. Työvoimatoimistosta he eivät omien kokemustensa mukaan saaneet tarvittavaa tukea asioihinsa:

”Työkkäris on ihan erilaista, ei ne siel auttanu sillee ku tääl.” (Yksilöhaastattelu 3)

”Tuol (Työvoimatoimistossa) se oli vaa et tällee ja tällee ja ei ruvettu mitää ratkoma. Tääl se on sillee et ku mä lähen tost ovest ulos ni mul on ainaki kymmenen muistilappuu joka taskus mitä mun pitää hoitaa ennen 26. päivää. Et täst pitää jatkaa matkaa sit seuraavaa.” (Yksilöhaastattelu 2)

”Ne oikeesti on kiinnostuneita mun asioista. Ottaa mut huomioo ja huomioi.” (Yksilöhaastattelu 3)

Väylässä tehdään työtä moniammatillisesti, ja sen hyvät puolet nostivat esille sekä työntekijät, että asiakkaat. Hyväksi koettiin eri palveluiden keskittäminen Väylään saman katon alle. Nuoret näkivät asiassa senkin puolen, ettei tämänkaltaisessa työmuodossa pysty väärinkäyttämään tukijärjestelmiä. Erillään toimivien palveluiden välillä harvoin on tiedonsiirtoa samalla tavalla. Työntekijät kokivat, että muiden ammattikuntien edustajilta sai tukea omalle työlleen:

”Täs saa hoietuu noit työjuttui ja soksun hommii et ei tarvi niiku juosta. Ja ne on tietosii tavallaan miten muut asiat menee. Et täs on kaikki niiku samas sillee niiku hyvä systeemi. Ettei tarvi juosta tonne ja tonne ja ne ei tiedä mistää mitää.” (Yksilöhaastattelu 1)

”Mut mun mielest se moniammatillinen yhteistyö kuvaa hyvin tätä. Et aina on jotenki linkittyny jonku toisen kanssa työ.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

”Joo ja tietyst mieltii näit palvelusysteemeit mitä täs yhteiskunnas on, et tämmönen kokonaisvastuun ottaminen on yks tärke puutuva osa.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

Aktivointitoimenpiteitä, kuten Väylän omia ryhmäpalveluita, pitäisi työntekijöiden mukaan kehittää palvelemaan paremmin nuoria asiakkaita. Työvoimahalinnon palveluiden kilpailuttaminen ja muuta säädökset aiheuttavat sen, että useasti palvelut eivät kohtaa asiakkaan henkilökohtaista tarvetta:

”Se pitäis olla siin ku se tarve on eikä sit kuuen kuukauden päästä ku se tilanne on jo ryöstäytynyt.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

”Ja sitte siitä päämäärästä, ei nää nuoret jaksa oottaa sitä jos mä sanon että syksyllä alkaa, syksy on liian kaukana. Se pitäis tapahtua hyvin lähiviikkoina, ennen ku ruvetaa edes puhumaa. Aikava-raukset on sama juttu, jos lähettää kuukautta aikasemmin ni todennäköstä on, et se ei tule koska se on niin kaukan.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

Työntekijät kuvailivat eri tavoin perustyötään ja sitä, mitä se pitää sisällään. Niistä nousi esille, että nykynuoret tarvitsevat paljon tukea ja apua valintojensa tekemiseen ja toteuttamiseen sekä yhteiskunnassa toimimiseen:

”Nii ollaan vähän niiku tulkki tai apulainen näille asiakkaille näissä byrokratian kiemuroissa. Vaikkei niistä itekää aina selvää ota. Mutta ehkä himpun verran selkeämpää kuin asiakkaille.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

”Aika paljon semmosia käytännönjärjestelyjä.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

6.3.2.3 Suostuttelu asiakkaiden kokemana

Nuoria motivoi osallistumaan eri toimenpiteisiin ensisijaisesti raha ja se, että he saavat jotain tekemistä kotona olemisen sijaan:

”Se oli ihan hyvä. Mikä varmaa motivoi et siit sai sen kaheksan euroo. (Yksilöhaastattelu 2)

Tärkeänä he pitivät myös sitä, että heitä hiukan painostettiin osallistumaan aktiivintitoimenpiteisiin. Yksin he eivät välttämättä olisi onnistuneet motivoitumaan tarpeeksi osallistuakseen:

”Kyl miä ymmärrän sen, et tyrkyttää jotain mut kumminki. Mul on aina se päivärytmi mikä on ongelma. Ja että siitä sais jotain ekstraa ja hyötyis rahallisesti.” (Yksilöhaastattelu 2)

”Kyl mä ymmärrän et nää vähä potkii perseelle. Vaikka tänne välil joutuu tulee hampaat irves tulemaa ku ärsyttää. Mut kyl mä kuitenkin tuun ja ymmärrän näittenki työtä.” (Yksilöhaastattelu 1)

”Mut en varmaa ite ois lähteny noihi kaikkii.” (Yksilöhaastattelu 1)

”Ne oikeestaa pakottaa lähtemää.” (Yksilöhaastattelu 1)

*”...mut vähän niiku potkinu sillee. Ei se pahalla oo sitä tehny. Toi-
nen yrittää takoo järkee pöydän toisel puolel.” (Yksilöhaastattelu
2)*

Tärkein lähtemiseen ja osallistumiseen vaikuttava asia oli oma motivaatio muutokseen. Nuoret korostivat, että he voivat olla vain ”hakevinaan” töitä ja siten selvitä asiakastapaamisista kunnialla. He ovat kuitenkin vailla oikeaa halua osallistua toimenpiteisiin. Asiakkaiden mielestä tärkeintä on itse haluta muutosta ja vain siten voi motivoitua muuttamaan elämänsä oikeasti:

”Ei mul mitää paha oo sanottavaa. Ons e kyl välil et tuntuu et käyn turhaa täs. Ehkä se on itestäki kiinni. Tuli vähä useemmin käyty sil asenteel, et mun pitää nyt käyä siin ja jotaa liirumlaarumi isiin sitte. Ja lähetä minut nyt kotii. Ja ei mitää sillee tapahdu.” (Yksilöhaastattelu 2)

6.3.2.4 Suostuttelu työntekijöiden kokemana

Ryhmähaastattelussa nousi esille, että aktivointityössä vaikeinta on nuoren motivointi muutokseen. Sen eteen tehdään erilaisia keinoja ja moniammatillisesti yritetään löytää keinoja suostutella nuori muuttamaan elämäntilannettaan. Työntekijät kokivat, että tärkeintä on nuoren oma halu muutokseen, ei sinällään toimenpiteiden sisältö:

”Sitähän tossa aikasemmin, et sehän tässä työssä on vaikeeta tavallaan motivoida siihen että se oma halu löytyy. Koska eihän me ulkopuolelta voida tehdä yhtää mitää jos ei ihminen kerta kaikkiaan halua mitään.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

Työntekijät nostivat haastattelun useassa kohdassa esille asiakkaan oman motivaation ja halun muutokseen. Sitä pidetään koko työn perustana. Työssä käytetäänkin paljon erilaisia suostuttelun menetelmiä aktivoitaessa nuoria toimintaan:

”Väkisin ei ihmistä saa tekemää yhtää mitää.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

”Kyl se asiakas sen päätöksen viime kädessä tekee. Myö vaa annetaa niit vaihtoehtoi.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

Työntekijät korostivat, että palveluiden tulisi vastata nuoren henkilökohtaisiin tarpeisiin joustavasti ja kohdata hänet yksilöllisesti. Näin pystyttäisiin vastaamaan oikea-aikaisesti asiakkaiden tarpeisiin. He kuitenkin kokivat ongelmaksi sen, että monet Väylän tarjoamat erityispalvelut on hankintamenettelyjen mukaan kilpailutettuja ja se estää nopeat ja tarpeen mukaan tarjottavat palvelut. Työntekijät toivoivat palveluihin enemmän joustoa, jotta he pystyisivät paremmin räätälöimään kullekin asiakkaalle hänen tarvitsemansa oikeanaikainen toimenpide:

”Sitä joustoo. Meil on mahdollisuus kuitenkin, nii sosiaalitoimen kans ku työhallinnon kans keinoilla nii aika joustavasti edetä asioissa.” (Työntekijöiden ryhmähaastattelu)

7 TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Lähteenmaan (2010) tutkimuksessa kerrotaan, että nuoret asiakkaat kokevat monet aktivointitoimenpiteet lähinnä nöyryyttäviksi. Tämä sama nousi esille myös minun tutkimuksessani. Nuoret kokevat joiltakin osin suostuttelevan työotteen pakottamisena. Suostuttelevan työotteen tavoitteena olisi muuttaa ihmisen tapaa toimia huomaamatta ja ilman pakottamista. (Ks. Kastepohja 2004, 28.) Työntekijät valmistautuvat asiakkaan tapaamiseen moniammatillisen työtiimin voimin ja asiakkaalle annetaan valmiit aktivointitoimenpiteet. Työntekijät kokevat ottavansa huomioon asiakkaiden omat mielipiteet palvelussa. Se ei kuitenkaan täysin pidä paikkaansa. Sekä havainnointien, että asiakashaastattelujen tulokset tukevat tätä tulkintaani. Myös Hoxhan ja Sutelan (2004) tutkimus, missä oli tutkittu Väylän asiakaspalautetta, nosti saman asian esille. Asiakkaat kokivat silloinkin, ettei heidän mielipidettään kuunnella tarpeeksi. Voidaan pohtia, jääkö asiakkaan oma tahto huomioimatta. On myös mietittävä, mikä on asiakkaan oma sitoutuminen toimenpiteisiin, kun hän on osallistunut niihin suostuttelun tuloksena. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija, eikä työntekijä voi kysymättä tietää, mikä hänelle on parasta. Tärkeää kohtaamisessa on kunnioitus ja työntekijän kyky huomioida asiakas ja hänen ajatuksensa. Näin syntyy toimiva vuorovaikutus, jonka pohjalta aktivoituminen mahdollistuu helpommin. (Ks. Mäkisalo-Ropponen 2011, 168.)

Arnett (2010) on kuvaillut tämän päivän nuorten pitkittyntä nuoruutta ja saman nostivat esille tutkimuksessani Väylän työntekijät. He kokivat usein nuorten kanssa työskentelyn vaikeaksi. Ongelmaksi koettiin myös pitkittyneen nuoruuden mukanaan tuoma päämäärättömyys. Nuoret tarvitsevat paljon tukea pärjätäkseen yhteiskunnan palveluverkostossa. Haastatellut nuoret kokivat erittäin tärkeäksi saamansa avun Väylässä. Nuoret tarvitsevatkin tutkimukseni mukaan yksilöllistä tukea, selviytyäkseen yhteiskunnassa. Yksilöllistä tukea ja palveluita tulisikin lisätä myös peruspalveluihin. Nuorelle pitäisi välittyä tunne, että hänestä välitetään. Jos hän kokee tapaamisessa asiat myönteisinä, voi se johtaa positiiviseen muutokseen hänen elämässään. (Ks. Erwin 2001, 143 - 144, 148 ja 154.)

Lund (2006) nosti esille omassa tutkimuksessaan, että työ on tärkeää nuorille, mutta eri tavalla kuin aiemmin. Työn sisällön merkityksen muutos nousi myös tässä tutkimuksessa esille. Haastatellut nuoret vaikuttivat jopa tyytyväisiltä siihen, että ovat työttöminä. Normaalissa elämässä kiinni olemisen kannalta työ on kuitenkin välttämätöntä. Arnettin (2010) tutkimuksen mukaan nuoria voidaan toisaalta sanoa myös itseohjautuviksi ja itsenäisiksi. He eivät vaan halua elää kuten perinteisesti on totuttu. Myös Tuppuraisen (2010) tutkimus tukee tätä väitettä. Työ ei enää ole nuorille itsestäänselvyys, vaan myös työttömyys on hyväksyttyä. Työtä ei enää haluta tehdä vain rahan saamiseksi, vaan siitä pitäisi saada toisenlaista sisältöä elämään.

Lähteenmaa (2010) tulkitsi omassa tutkimuksessaan, että nuoret suhtautuvat kriittisesti työn hakemiseen. Tässäkin kehittämistyössä nousi esille, että usein aktivointitoimenpiteet eivät ole oikean aikaisia tai oikeanlaisia. Haastatellut nuoret eivät osanneet kertoa, mitä hyötyä toimenpiteillä oli ollut heidän elämänsä. He itse haluaisivat odottaa sitä oikeaa työpaikkaa tai muuta mielenkiintoista toimintaa. Lähteenmaankin (2010) mukaan työvoimahallinnon tiukkojen sääntöjen koetaan patistavan ja lannistavan. Tuppurainen (2010) tulkitsi tutkimuksessaan, että yli puolet nuorista nosti esille sen, että työn pitää olla sisällöllisesti mielekästä. Tämä onkin mielenkiintoinen huomio täällä Kymenlaaksossa, missä teollisuuden työpaikat ovat tehtaiden alasajojen jälkeen vähentyneet huomattavasti. Nuoret eivät välttämättä olisi motivoituneetkaan työskentelemään, kuten vanhempansa, tehtaassa koko työuraansa.

Vuoden 2007 nuorisobarometrissa nuorilta kysyttiin tärkeintä tekijää työssä. Suurin osa nuorista, eli 54 prosenttia, nosti esille työn sisällön tärkeyden. Huomioitavaa on, että vastanneista miehistä sisältöä piti työssä tärkeänä 46 prosenttia, eli vähemmän kuin naiset. Tutkimuksessani työntekijät myös mainitsivat, että asiakkaiden mielestä kaiken elämässä pitäisi olla kivaa. Haastatellut nuoret kertoivat, etteivät menisi työpaikkaan, jossa he eivät viihtyisi tai työ olisi ”huonoa”. Tuppurainen tulkitsee tuloksia niin, että nuori haluaa kokea tekevänsä kiinnostavaa ja mielekästä työtä. Seuraavaksi tärkeintä nuorille oli työstä saatu palkka sekä työsuhteen pysyvyys. (Ks. Tuppurainen 2010, 16 - 17.)

Myllyniemen (2009) kokoamassa nuorisobarometrissa vuodelta 2009, todetaan kuitenkin, että vaikka yhä suuremmissa määrin nuoret jäävät työttömiksi, niin sitä enemmän työttömyyttä pidetään yksilön kannalta selvästi aiempaa suurempana ongelmana. Tutkimukseni mukaan nuoret halusivat muutosta elämäänsä ja ensisijaisena toiveena oli työn saaminen. He toivoivat, että työttömyys ei jatkuisi pitkään. Nuoret kuvailivat, että vuosi on jo pitkä aika olla vain kotona.

Tulosteni perusteella vuorovaikutus työntekijän ja nuoren asiakkaan välillä on erityisen tärkeää. Sekä nuoret, että työntekijät, kokevat että luottamus puolin ja toisin on tärkeää. Kun se on olemassa, syntyy oikeanlaista aktivoitumista ja motivoitumista oman tilanteen muuttamiseen. Onkin todella tärkeää, että asiakas saisi tutustua edes yhteen työntekijään kunnolla. Tämä on haaste palvelulle, missä laki velvoittaa tekemään aktivoituisuunnitelman parityönä. Tällöin asiakas tavataan työvoimaviranomaisen ja sosiaalityöntekijän toimesta ja suunnitelma myös allekirjoitetaan kolmikantaisesti. (Ks. Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 23, Laki toimeentulotuesta 1412/1997.) Se ei välttämättä ole toimiva tapa. Nuorelle on luontevampaa tutustua vain yhteen työntekijään. Varsinkin havainnoinneissa nousi vahvasti esille, että nuori ripustautuu vain toiseen työntekijään ja siten kolmikantaisessa tapaamisessa vuorovaikutus ei välttämättä ole toimivaa. Nuori ei välttämättä motivoitu aktivoitumaan, samoin kuin onnistuneessa tapaamisessa.

Sekä Tuppuraisen (2010) että Myrskylän (2011) tutkimukset nostavat esille koulutuksen merkityksen nuoren elämään. Pelkän peruskoulun käyneillä riski syrjäytyä on kolminkertainen verrattuna ammatillisen koulutuksen saaneisiin. Tuloksistani nouseekin esille ongelmia sekä koulutus- että työvoimapalveluverkostossa. Valmistuneet nuoret jäävät usein liian vähälle tuelle, ja tämä johtaa työttömyyteen ja syrjäytymiseen. Koulutuksen tärkeyttä ei kuitenkaan voida väheksyä. Pitempi koulutusputki lisää työn sisältöä ja siten vastaisi paremmin tämän päivän nuorten toiveita. Koulutus antaa tietoa ja näkemystä yhteiskunnasta ja voi toisaalta johtaa yleisten arvojen ja normien kyseenalaistamiseen.

Tutkimuksen tuloksissa ei noussut esiin, käytettiinkö asiakkaiden aktivoimisessa heidän suoritustensa arviointia. Olisi tärkeää, että oikea-aikaisuuden lisäksi aktivointitoimenpiteet tukisivat asiakkaan kehittymistä työllistymistä kohti. Myöskään se, miten paljon palvelussa on mukana asiakkaan rohkaisua, motivointia tai voimaannuttamista ei noussut esiin tässä tutkimuksessa.

7.1 Tutkimustulosten luotettavuuden arviointi

Luotettavuus on tieteellisen tiedon tunnusmerkki. Kysymys kohdistuu tutkimusmenetelmiin, tutkimusprosessiin ja tutkimustuloksiin. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein vakuuttavuuden (confirmability) käsitettä. Kehittämistoiminnassa luotettavuus tarkoittaa aina ennen kaikkea tutkimustulosten käyttökelpoisuutta. Ei siis riitä, että saatava tieto on oikeanlaista, vaan sen tulee olla hyödyllistä ja siirrettävää. Tämän kehittämistyön tuloksia voidaan käyttää Suomessa muissakin nuorten aktivointi palveluita tarjoavissa organisaatioissa. Työ on tehty pohjaten valtakunnallisiin tutkimuksiin, joten tulokset eivät koske vain Väylän asiakkaita vaan ne ovat siirrettävissä myös muualle. (Toikko & Rantanen 2009, 121 - 122.) Minun tuleekin tutkijana myöntää se, että olen tutkimukseni keskeinen tutkimusväline. Se piti muistaa jokaisen valintani kohdalla ja arvioida omien tulkintojeni luotettavuutta ja siirrettävyyttä. (Ks. Eskola & Suoranta 1998, 210.)

Tämän kaltaisessa kehittämistyössä luotettavuuteen liittyy ongelmia. Sosiaalisten prosessien toistettavuuden vaatimus on problemaattista. Myös kehittämistoiminnan validiteetissä voi olla ongelmia. Eri tutkimusmenetelmillä aikaansaadut tulokset muodostuvat usein varsin suppeiksi kuten tässäkin tapauksessa. Minun onkin tässä raportissani osoitettava uskottavasti että rekonstruktioni tekevät oikeutta tutkimuskohteelleni. Minun on myös ymmärrettävä kohteen kulttuurinen luonne. Tutkimuksen johdonmukaisuus antaa myös tutkimukselle luotettavuutta. Epävarmuustekijät ja tuloksia heikentävät tekijät yrittän kuvailla avoimesti. (Ks. Toikko & Rantanen 2009, 123 - 124.)

Yleistettävyyys voidaan tuoda esille eri tavoin. On muistettava, että se tehdään tulkinnasta eikä tutkimusaineistosta. Tulkinta taas on minun, tutkimusaineiston ja teorian välisen vuoropuhelun tulos. Tutkimus etenee koko ajan silmällä pitäen jonkinlaista yleistettävyyttä. Tutkimus on pätevä ja yleistettävä, kun sen

tulokset nousevat tematisoidusta kokonaisuudesta. Tutkimuskohde ja tulkin-
nassa asiakastilanteet ovat yhteensopivia. Samoin sekä nuorten että työnteki-
joiden haastattelut liittyvät olennaisesti tutkittavaan palvelukokonaisuuteen.
Valitut teoreettiset käsitteet, aktivointi ja suostuttelu ovat nuorten työvoimapal-
veluissa olennaisia. Viime kädessä laadullisessa tutkimuksessani luotettavuus-
den kriteeri on minun oma rehellisyyteni. (Ks. Vilka 2005, 157 - 159.)

Tutkimuksen teoreettisen toistettavuuden periaatteen mukaisesti lukijan on
päädyttävä samaan tulokseen minä. Tämä edellyttää tutkimusprosessissa
käytettyjen periaatteiden ja kulun tarkkaa kuvausta sekä tulkinnan havainnoi-
listamista aineistokatkelmilla tutkimustuloksien yhteydessä. Tutkimuksen rea-
libelius tarkoittaa tulosten tarkkuutta eli mittauksen kykyä antaa ei-
sattumanvaraisia tuloksia sekä tulosten toistettavuutta. Tutkimuksen pätevyys
ja luotettavuus muodostavat yhdessä tutkimuksen kokonaisluotettavuuden.
Tutkimuksen luotettavuus voi heikentyä monista asioista kuten esimerkiksi
haastateltavan ymmärtäessä kysyttävän asian väärin. (Ks. Vilka 2005, 160 -
162.)

Kehittämistehtävien tuloksissa usein pyritään positiivisiin tuloksiin. Raportoin-
tia vaivaakin usein menestystarinoiden paradigma; asiat kirjoitetaan onnistu-
misia ja hyviä tuloksia korostaen. (Ks. Toikko & Rantanen 2009, 128.) Tässä
kehittämistyössä tutkijana toimiessani en kehitä omaa työpaikkaani, joten voi-
daan olettaa tutkimustulosteni olevan objektiivisia. Tutkimusotosten määrä yri-
tetään myös pitää tarpeellisen suurena, että saadaan vaikuttavia tuloksia ai-
kaan.

Olen koonnut kehittämistyöstäni mahdollisimman tarkan selvityksen ja uskon
sen parantavan tutkimukseni luotettavuutta (Ks. Hirsjärvi ym. 2008, 227). Tut-
kimustuloksiin saattoi vaikuttaa se, että asiakashaastatteluja saatiin kokoon
vain kolme (3) kappaletta. Pyysin Väylän työntekijöiltä asiakasehdokkaita
haastateltavaksi mutta sain vain nämä muutamat henkilöt paikalle. Kohde-
ryhmä on vaikeasti tavoitettavaa. Sovituista tapaamisista ei välttämättä pidetä
kiinni ja siten sitoutuminen tämän kaltaiseen tutkimukselliseen toimintaan
saattaa myös olla heikkoa.

Tuloksiini, joissa viitattiin, että aktivoinnissa suostutellaan toimenpiteisiin, saattoi vaikuttaa myös se, miten pitkä polku asiakkaalla on Väylässä käytynä. Minä tutkijana en voinut tietää, miten hyvin työntekijä jo asiakkaan tuntee. Siten hän minun tietämättäni osaa ohjata oikeanlaiseen aktivointiin. Voin myös oman ammatillisuuden pohjalta todeta, että nuorille on annettava vaihtoehtoja. He itse eivät välttämättä ehdottaisi mitään ja näin työllistyminen ei edistyisi ollenkaan.

Tutkimuksen tuloksiin saattoivat myös vaikuttaa se, että itse tunnen työmuodon hyvin. Olen itse tehnyt samankaltaista nuorten aktivointityötä 1,5 vuotta, ja siten minulla on vahva käsitys työn laadusta. Tämä saattoi vaikuttaa siihen, miten tulkitsin sekä asiakkaiden että työntekijöiden sanomaa haastatteluissa ja havainnoinneissa.

Varsinkin asiakashaastatteluissa oma työhistoriani nuorten parissa saattoi vaikuttaa tutkimustuloksiin. Huomasin haastattelunauhoja litteroidessa, että joissain kohdin teemahaastattelua johdattelen haastateltavaa vastaamaan jollakin tietyllä tavalla ja käytän omaa ohjaajan ammattilaisuuttani hyödyksi.

7.2 Tutkimuksen eettisyyden arviointi

Tutkimusetiikasta puhutaan silloin, kun tehdään eettisesti hyvää ja luotettavaa tutkimusta. Minulla on vastuu eettisistä ratkaisuistani ja kaikesta tekemästäni tulee olla yhteiskunnallisesti hyötyä omaan tieteen alaani ja yhteiskuntaan. Itse olen pitänyt kehittämistyössäni koko prosessin ajan huolta, että muistan tutkimuksen tieteellisyyden. Koska kyseessä on yhteiskunnallisesti tärkeä aihe, on ollut erityisen tärkeää muistuttaa itselleni tutkimukseni tavoitteet ja mahdollinen hyöty työttömille nuorille. (Ks. Kylmä & Juvakka 2007, 91.)

Minulla on hyvä tausta tutkia juuri tätä työyhteisöä, koska olen työskennellyt Kotkan - Haminan työvoimanpalvelukeskuksen Kotkan toimipisteessä elokuusta 2007 - helmikuuhun 2009 palvelu- sekä sosiaaliohjaajana. Olen työskennellyt toisessa työpisteessä, joten en ole osa kehitettävää Haminan työyhteisöä. Näin ollen minun on helpompi löytää oma tutkijan asema kehittämistyössäni. Minulla on myös hyvät lähtökohdat kehittää juuri nuorten palveluita, koska minulla on työkokemusta ja näkemystä nuorisotyöstä. Tutkijana rooli tu-

lee olemaan läheinen työyhteisön kanssa, ja se antaa hyvän pohjan dialogiselle tutkimukselle. Luottamus puolin ja toisin on jo saavutettu aikaisemmin ja tutkimusta voidaan suoraan alkaa toteuttamaan.

Tutkimukseen hankittiin lupa Työ- ja elinkeinotoimiston Kotkan – Haminan seudun aluejohtaja Jari Saariselta (Ks. liite 4.) Erityisesti arkoja asioita tutkittaessa ja tietoja kerätessä tulee erityisesti miettiä, onko tieto arvokasta. Sekä niin tärkeää, että ihmisen yksityisyyteen lähdetään puuttumaan. Jokaisella tutkittavalle on annettava riittävä tieto tutkimuksen tavoitteista, luonteesta ja korostettava vastaamisen olevan vapaaehtoista. Kokosin jokaiselle havainnoitavalle ja haastateltavalle asiakkaalle informatiivisen kirjeen tutkimukseni tavoitteista (Ks. liite 5). Työntekijöille lähetin sähköpostitse tietoa kehittämistyöni tavoitteista sekä menetelmistä (Ks. liite 7). Hyvä ohje on kohdella tutkittavia kuin he olisivat ihmisiä. On kuitenkin vaikea laatia moraalikoodeja tutkimuksen toteuttamiselle, voidaan vaan luoda suuntaviivoja ja lain oikeudellisia ehtoja toteutukseen. (Ks. Eskola ym. 2004, 44.)

Tutkimukseen osallistuvien on haluttava olla edes auttamassa käsiteltävän aiheen tieteellistä tutkimusta ja heidän täytyy tiedostaa aineiston arkistointi jatkokäyttöä varten. Tutkimushaastattelu määräytyy aina lähtökohtaisesti tutkimuksen viitekehystä ja kaikki tutkittavat ovat siitä tietoisia. (Ruusu vuori ym. 2010, 449.) Hyvään tutkimuskäytäntöön liittyen pyysin asiakkailta kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta (Ks. liitteet 2 ja 4). Tällä pyrittiin estämään tutkittavien manipulointi tieteen nimissä. Suostumus ja osallistuminen tutkimukseen tulee olla vapaaehtoista. (Eskola ym. 2004.)

Tutkimuksessa yksityisyyden kunnioittaminen tarkoittaa, että mukana olleilla haastatelluilla ja havainnoivilla on tieto siitä mihin saatavia tutkimustuloksia käytetään. Tulokset tulee myös kirjoittaa niin, että yksittäiset henkilöt ole niistä tunnistettavissa. Tietosuoja tarkoittaa sitä, että mukana olleiden yksityisyyttä kunnioitetaan ja suojellaan. Jokaisella tutkijalla on velvollisuus noudattaa tietosuojalainsäädäntöä. (Ks. Kuula 2006, 64.)

Tutkimukseen osallistuivat vain ne asiakkaat ja työntekijät, jotka halusivat. Mielestäni selostin tarkasti tutkimuksen luonteen osallistujille. Näin ollen he ymmärsivät mihin osallistuivat. Toimin tutkimusta tehdessäni vaatimattomin

elein ja virkailijoita ja nuoria kunnioittavasti. Etusijalla työtä tehdessäni oli koko ajan nuorten hyvä. Koen toimineeni oikein ja tutkimukseni on siten eettisesti oikeanlainen.

Pidin tiukan linjan tutkimusprosessin aikana tutkimusmateriaalin kanssa, enkä antanut sitä sivullisten käsiin. Myös tuloksia tulkitessani poistin kaikki tiedot asiakkaista ja työntekijöistä, joista heidän henkilöllisyytensä olisi voinut paljastua. Suojelin henkilöiden tietosuojaa tarkasti. Raportissa merkitsin asiakashaastatteluista otetut suorat lainaukset luvuilla 1 – 3. Niistä ei voi päätellä haastateltavan henkilöllisyyttä. Työntekijöiden ryhmähaastattelun suorat tekstilainaukset merkitsen vain ”työntekijöiden ryhmähaastatteluksi. Näin teen sen takia, ettei asiayhteys, keskustelun aihe tai kommentit paljasta osallistuneen henkilöllisyyttä.

7.3 Tutkimustulosten hyödyntäminen ja toiminnan kehittäminen

Olen tässä kehittämistyössä keskittynyt erityispalvelun eli Väylän nuorten palvelun, kehittämiseen. Mielestäni saatuja tuloksia pystyttäisi hyödyntämään muuallakin nuorten työllistämispalveluiden parantamiseksi. Tulokset voisivat näyttää tietä uudelleenlaiselle palvelukokonaisuudelle, jossa nuoret saisivat yksilöllistä ja tukevaa palvelua. Nuoret tarvitsevat tavanomaisten työvoima- ja sosiaalityön palveluiden lisäksi myös konkreettista apua yhteiskunnassa toimimiseen.

Tutkimuksessani nousi esille, että nuoret tarvitsevat paljon apua selvittääkseen yhteiskunnassa ja saadakseen asiansa hoidettua. Puhutaan pitkittyneestä nuoruudesta ja sen haasteista. Mielestäni nuorelle asiakkaalle tulisikin kohdentaa vain yksi työntekijä, joka vastaa hänen asioistaan palvelukeskuksessa. Työntekijöiden moniammatillista työtiimiä ja sen toimivuutta voisi kehittää. Tällöin yksi työntekijä pystyisi paremmin ohjaamaan nuorta palvelussa. Kahvipöytä- ja käytäväkeskusteluista voisi kehittää raportointityyppisiä kokoontumisia. Näitä voitaisiin pitää vaikkapa ihan joka aamupäivä tai ainakin kerran viikossa. Tämä tietysti aiheuttaisi lisätyötä tekijöille, mutta samalla koko moniammatillisen tiimin vahvuudet pystyttäisiin hyödyntämään.

Nuorten kriittiset työelämäasenteet antavat myös haasteen työllistämispalveluille. Lundin (2006) tutkimus osoitti, että kun nuori pääsee olemaan hetkellisesti oman elämänsä subjektina, parantaa se hänen itsetuntoaan ja antaa toivoa. Työntekijöiden tulisikin panostaa siihen, että jokaisessa tapaamisessa kuunnellaan kiireettä nuoren ajatuksia.

Ammatilliseen koulutukseen panostetaan yhteiskunnassa vahvasti. Ongelmat nousevat kuitenkin esiin nuoren kohdatessa työttömyyden. Tämän päivän työelämä vaatii paljon tekijöiltään ja siten myös nuorten tarvitsee omata paljon taitoja siellä pärjätäkseen. Enää ei ole olemassa ”apupoikien” töitä tai muita, missä pärjäisi hiukan heikommankin tasoinen työmies. Olemmeko menossa koulutuspalvelujen kehittämisessä ojasta allikkoon ja tehdäänkö tällä karhunpalvelus nuorelle, jolla on joitain oppimisen- tai muita elämässä selviytymisen ongelmia? Nuoren mahdollisten ongelmien todentaminen varhaisessa vaiheessa ja henkilökohtaisen elämänpolun kokoaminen säästäisi paljon viranomaistyötä. Tulisikin kehittää yhteistyötä ammatillisen koulutuksen oppilashuollon ja työvoimaviranomaisten välillä. Koulutusta myös joiltain osin kohdennetaan aloille, missä työllistyminen saattaa olla vaikeaa. Ammatillisia koulutussuunnitelmia tehtäessä, pitäisi olla pitkäjänteistä suunnittelua.

Pitempi koulutusputki lisää työn sisältöä ja siten mahdollinen työ vastaisi paremmin nuorten toiveita. Tulisikin kyetä motivoimaan nuoria opiskelemaan. Opiskeluaikana saatava opintotuki tulisi nostaa sille tasolle, että nuori pystyisi opiskelemaan ja tulisi silti toimeen yhteiskunnassa.

Palveluja tulisi entisestään keskittää. Nuoret kokevat palveluverkoston vaikeaksi hahmottaa ja selviytyminen itsenäisesti on vaikeaa. Tutkimuksissani nuoret nostivat esiin myös sen, että kun eri palvelun tarjoajat omaavat yhteisen tietoverkoston ja toimivan yhteistyön, on nuorten vaikeampi ”vedättää” asiantuntijoita. Tämä vaatii avoimuutta ja luottoa eri ammattikuntien välille ja se onnistuu parhaiten Väylän kaltaisessa palvelukokonaisuudessa. Tällöin myös esittäisiin nuorten ”luukulta luukulle” juokseminen.

Tutkimukseni mukaan nuoret ovat mieluummin työttömänä kuin vastaanottavat työpaikan, mistä saavat saman rahan kuin työttömyyskorvaus. Tulisikin kohdentaa varoja motivoiviin korvauksiin. Avoimien työmarkkinoiden työpaik-

koja tulisi kunnolla rekrytoida ja palkkatuki työpaikkoja lisätä. Näin saataisiin nuorille lisää mielekästä tekemistä ja mahdollisuuksia osallistua työelämään. Palveluverkoston pitäisi tiedostaa nuorten kriittisyys työn hakemista kohtaan ja kehittää toimintojaan.

Miten kohtaamme nämä nuoret, jotka eivät välttämättä hyödy vääränaikaisista aktivointitoimenpiteistä. Nuoret käyvät jokainen läpi yksilöllisen aikuistumisreit-
tin ja oikeanaikaisten palvelujen tarjoaminen on hyvin vaikeaa. Myös Lähteenmaan tutkimus (2010) tukee tätä tulkintaani, että erityisesti tutkimuksen nuorten toimijuuden tukemista tai kolhituksi tulemista työvoimatoimenpiteissä koskeva tieto, otetaan huomioon suunniteltaessa työvoimapolitiikan palveluita. Joustoa palveluihin pitäisi lisätä. Virkailijoilla pitäisi olla työkaluja, joilla he pystyisivät oikea-aikaisesti kohdentamaan nuorelle tarvittavan palvelun. Tässä kohtaa yhdistäisin kuntien yhteistyötä palveluiden tarjoamisessa. Silloin tulee muistaa, että asiakkaille mahdollistetaan liikkuminen kuntien välillä.

Tämän tutkimuksen tuloksia on käsitelty ”Voi hyvin nuori!” -hankkeen Väylää päätösseminaarissa 14.2.2012, johon Väylän työntekijöitä on osallistunut. Tulokset ovat myös osana hankkeen Väylää koskevan raportin johtopäätöksiä. Tutkimuksen tuloksia esitellään erikseen Haminan Väylän henkilöstölle järjestetyssä tilaisuudessa 19.4.2012.

Koen, että tässä kehittämistyössä nousevat asiat ovat hyvin yhteiskunnallisesti merkittäviä mietittäessä nuorten aktivointia työelämään. Palveluverkosto kohtaa uusia haasteita näiden työelämään siirtyvien nuorten kanssa, joilla työelämään suhtautuminen on toisenlainen kuin aiemmilla sukupolvilla. Suurten sukupolvien siirtyessä pois työelämästä, on nuorten kuitenkin työtä tehtävä.

Mielestäni jatkossa tutkimuksellisia menetelmiä voisi kohdentaa myös peruspalveluihin, erityisesti työvoimatoimistoon. Mielenkiintoista olisi tutkia, miten siellä tarjottavat aktivointitoimenpiteet kohtaavat tämän päivän nuoret. Palveluverkoston vaikuttavuutta voisi tutkia. Kohtaavatko tarjottavat palvelut vaikuttavasti ja oikea-aikaisesti nuoret asiakkaat. Teemmekö turhaa palvelutyötä nuoria varten, jotka vain ovat hakevinaan työtä?

LÄHTEET

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

Ala-Suutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus.

Anttila, A-H., Kuussaari, K. & Puhakka, T. 2010. Ohipuhuttu nuoruus? Nuorten elinolot – vuosikirja. Nuorisotutkimusverkosto, Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos ja Valtion nuorisoasiain neuvottelukunta. Saatavissa: <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/6009360f-eeec-4da7-b1d0-1311124fed43> [Viitattu 13.11.2010].

Autio, M., Eräranta, K. & Myllyniemi, S. (toim.) 2008. Polarisoituva nuoruus, Nuorten elinoloja – vuosikirja. Helsinki: Hakapaino Oy. Saatavissa: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/polarisoituvanuruus.pdf> [Viitattu 23.10.2010].

Arnett, J. 2010. Oh, Grow Up! Generational Grumbling and the New Life Stage of Emerging Adulthood – Commentary on Trzesniewski & Donnellan. Psychological science. Saatavissa: <http://www.jeffreyarnett.com/ohgrowuppps2010.pdf> [Viitattu 17.3.2011].

Cameron, K. 2009. A practitioner's guide to persuasion: An overview of 15 selected persuasion theories, models and frameworks. Patient education and Counseling 74/2009, s. 309 - 317. Saatavissa: <http://www.pec-journal.com/article/S0738-3991%2808%2900641-1/abstract> [Viitattu 20.3.2011].

Eskola, J., Koski-Jännes, A., Lamminluoto, E., Saaranen, A., Saastamoinen, M. & Valtanen, K. (toim.) 2004. Tutkimusmenetelmällisiä reflektioita 2. Painos. Kuopio: Kopiojyvä Oy.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

- Erwin, P. 2001. Attitudes and Persuasion. Suom. Ahokas, M. 2005. Asenteet ja niihin vaikuttaminen. Helsinki: WSOY.
- Grönfors, M. 1982. Kvalitatiiviset kenttätyömenetelmät. 2. painos 1985. Juva: WSOY.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirvilampi, T. & Laatu, M. (toim.) 2008. Toinen Vääräkirja, lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Kelan tutkimusosaston julkaisu. Vammala: Vammalan Kirjapaino.
- Hoxha, S. & Sutela, S. 2004. Asiakkaan Väylä. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.
- Hämäläinen, K. & Ollikainen, V. 2004. Differential effects of active labour market programmes in the early stages of young people`s unemployment. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Saatavissa: http://www.vatt.fi/file/vatt_publication_pdf/t115.pdf [Viitattu 25.10.2010].
- Juntunen, M. & Mehtonen, L. 1997. Ihmistieteiden filosofiset perusteet. Toinen tarkistettu painos 1982. Jyväskylä: K. J. Gummerus Osakeyhtiön Kirjapaino.
- Juvonen, T. 2010. Etsivä työ nuorten tukimuotona. Osana kirjaa Laine, T, Hyväri, S & Vuokila-Oikkonen, P. (toim.) 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Riika, Latvia: Livonia Print, s. 67 - 84.
- Kakkori, L. 2009. Hermeneuttis-fenomenologisen tutkimusotteen sisäisestä problematiikasta. Aikuiskasvatus: 4/2009 s. 273 - 280.
- Karhula, K. & Nieminen, L. 2008. Haminan työvoiman palvelukeskuksen vaikutus asiakkaiden elämänhallintaan ja sosiaaliseen selviytymiseen asiakkaiden näkökulmasta. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Kastepohja, I. 2004. Mediavaikuttamisen teorioita. Pro Gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa:
https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/12991/URN_NBN_fi_jyu-200541.pdf?sequence=1 [Viitattu 4.4.2011].

Keinänen, K. 2004. Kotkan - Haminan seudun Työvoimanpalvelukeskus - uutta hallintomallia etsimässä. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Kotiranta, T. 2008. Aktivoinnin paradoksi. Jyväskylän yliopisto: Jyväskylä studies in education, psychology and social research; 335. Saatavissa:
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/18004/9789513932503.pdf?sequence=1> [Viitattu 14.3.2011].

Kotkan - Haminan seudun työvoimanpalvelukeskuksen asiakasmäärät. 2010. TE-keskuksen URA-tietojärjestelmä. TE-keskuksen intranet.

Kotkan - Haminan seudun työvoimanpalvelukeskuksen - kotisivut. 2011. Saatavissa: <http://www.vayla.net/index.html> [Viitattu 20.3.2011].

Kotkan - Haminan seudun työvoimanpalvelukeskuksen toimintakertomus. 2010. Julkaisematon lähde.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineiston hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kylmä-Juvakka, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Priima Oy.

Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P (toim.). 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Riika, Latvia: Livonia Print.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. 2.3.2001/189.

Laki toimeentulotuesta. 30.12.1997/1412.

Lindqvist, T., Oksala, I. & Pihlman, M-R. (toim.) 2001. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:8 sekä Työministeriön julkaisuja 289. Helsinki.

Linnakangas, R. & Suikkanen, A. 2004. Varhainen puuttuminen. Mahdollisuus nuorten syrjäytymisen ehkäisemisessä. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004/7. Saatavissa:
<http://pre20090115.stm.fi/hu1083758936712/passthru.pdf> [Viitattu 21.3.2011].

Lund, P. 2006. Torjuttu toivottomuus. Juva: WS Bookwell Oy.

Lähteenmaa, J. 2010. Nuoret työttömät ja taistelu toimijuudesta. Työpoliittinen aikakauskirja 4/2010, s. 51 - 63. Saatavissa:
<http://www.tem.fi/files/28609/Lahteenmaa.pdf> [Viitattu 12.3.2011].

Macnaghten, P. & Myers, G. 2007. Focus group. Teoksessa: Qualitative Research Practice. Seale, C., Gobo, G., Gubrium, J. & Silverman, D. (toim.) Los Angeles: Sage 2008. 65 - 79.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3.painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.

Metsämuuronen, J. 2003. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 2. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.

Myllyniemi, S. 2009. Taidekohtia. Nuorisobarometri 2009. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 97. Saatavissa:
http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisoasiain_neuvotte_lukunta/julkaisut/barometrit/liitteet/Nuorisobarometri_2009.pdf [Viitattu: 2.12.2010].

Myrskylä, P. 2011. Nuoret työmarkkinoiden ja koulutuksen ulkopuolella. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, työ ja yrittäjyys 12/2011. Saatavissa:
http://www.tem.fi/files/29457/TEM_12_2011_netti.pdf [Viitattu 23.3.2011].

Mäkisalo-Ropponen, M. 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Paunonen, M. & Vehviläinen-Julkunen, K. 1998. Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Juva: WSOY.

Raatikainen, P. 2004. Ihmistieteet ja filosofia. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Riihimäki, A. & Ronkainen, L. 2010. Nuorten syrjäytyminen aikuissosiaaliryöön teksteissä. Pro Gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu04073.pdf> [Viitattu 20.3.2011].

Rotonen, S. 2010. Mikä Väylässä vaikuttaa? – Työvoiman palvelukeskus Väylän asiakkaiden kokemuksia palvelun vaikutuksesta kuntoutumisen näkökulmasta. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Saatavissa: https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/7940/Rotonen_Seija.pdf?sequence=1 [Viitattu 30.11.2010].

Ruusuvuori, J., Nikander, P., Hyvärinen, M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Jyväskylä: Osuuskunta Vastapaino.

Sell, A. 2005. Pätkätyöttömyys ja nuorten aikuisten muuttuvat elämäntyyli - nuoria aikuisia pidentyvien siirtymien aikakaudella. Pro Gradu -tiivistelmä. Helsingin Yliopisto. Saatavissa: <http://hdl.handle.net/10138/11216> [Viitattu 29.3.2011].

Somero, R. (pj), Winqvist, L. (siht.) & Pulliainen, H. (siht.). Heinäkuu 2009. Nuoret miehet työelämään - mitä palveluja ja toimenpiteitä tarvitaan TE-toimistoissa. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu, työ ja yrittäjyys 34/2009. Saatavissa: http://www.tem.fi/files/23982/TEM_34_2009_tyo_ja_yrittajyys.pdf [Viitattu 20.3.2011].

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, Kaakkois-Suomi. 2010. Syyskuun työttömyysaste 2010. Saatavissa: http://www.ely-keskus.fi/fi/tiedotepalvelu/2010/Documents/Kaakkois-Suomen%20ELY/Tyollisyyskatsaus_syyskuu_2010.pdf [Viitattu 8.4.2012]

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuppurainen, S. 2010. Nuorten asenteita työtä, työn sisältöä ja koulutusta kohtaan. Työpoliittinen Aikakauskirja 4/2010, s. 14 - 22. Saatavissa: <http://www.tem.fi/files/28605/Tuppurainen.pdf> [Viitattu 29.3.2011].

Toikko T. & Rantanen T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistokirjapaino Oy.

Työttömyysturvalaki. 30.12.2002/1290.

Valtonen, A. 2005. Ryhmäkeskustelut – Millainen metodi. Teoksessa Haastattelu tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Toim. Ruusuvuori J. & Tiittula L. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 223 – 241.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

OPISKELIJA

Opiskelijanumero 1001852	Viralliset etunimet Maija Eliisa
Sukunimi Rouvinen	
Lähiosoite [REDACTED]	Postinumero ja -toimipaikka [REDACTED] Kotka
Sähköposti maija.rouvinen@student.kyamk.fi	Puhelin [REDACTED]
Toimipiste ja koulutusohjelma Kymenlaakson amk Sosiaali- ja terveysala. Terveyden edistämisen ylempi amk tutkinto.	
Suuntautumisvaihtoehto ja ryhmätunnus Terveyden edistämisen koulutusohjelma ylempi amk TE10Y	

TOIMEKSIANTAJA

Toimeksiantaja ja yritys/yhteisö Haminan kaupunki / Työvoiman palvelukeskus Väylä	Yrityksen/yhteisön yhteyshenkilö Tarja Äyräväinen
Lähiosoite Pikkuympyränkatu 3 A 2	Postinumero ja -toimipaikka 49400 Hamina
Sähköposti tarja.ayravainen@te-toimisto.fi	Puhelin 050 396 3497

OPINNÄYTETYÖN HANKKEISTUS

<input type="checkbox"/> Toimeksiantaja maksaa opinnäytetyöstä opiskelijalle tai ammattikorkeakoululle korvauksen, josta on kirjallisesti sovittu ennen opinnäytetyön aloittamista.
<input checked="" type="checkbox"/> Opinnäytetyöllä on toimeksiantajan puolelta nimetty ohjaaja ennen opinnäytetyön aloittamista.
<input checked="" type="checkbox"/> Toimeksiantajan tarkoituksena on alusta lähtien hyödyntää opinnäytetyön tuloksia toiminnassaan.

OPINNÄYTETYÖN OHJAUS

Ohjaava(t) opettaja(t) <i>Maija-Leska Kauronen</i>
Sähköposti <i>maija-leska.kauronen@kyamk.fi</i>
Yrityksen/yhteisön ohjaaja(t) <i>Tarja Äyräväinen</i>
Sähköposti

OPINNÄYTETYÖ

Opinnäytetyön aihe (max. 200 merkkiä) Nuoren aktivoitumista ja työmarkkinoille valmentautumista sekä sijoittumista edistävät tekijät Väylän toiminnassa. Prosessien kuvaus ja mallintaminen	
Kehittämisen- tai tutkimustavoite ja toimeksianto (max. 300 merkkiä) Nuorten alle 17 - 25- aktivoitumis- ja työllistymisprosessin kuvaaminen ja mallintaminen Haminan työvoiman palvelukeskuksessa.	
Keskeiset menetelmät (max. 300 merkkiä) Tutkimuksessa käytetään toimintatutkimuksen menetelmiä ja lähestymistapaa.	
Opinnäytetyön aloitus syksy 2010	Opinnäytetyön luovutus toimeksiantajalle Joulukuu 2011
Opinnäytetyö täyttää Tilastokeskuksen T & K määritelmän *) <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	

*) T & K määritelmän saa opintotoimistosta tai Internetistä,
<http://www.tilastokeskus.fi/til/tkke/kas.html>

OPINNÄYTETYÖN SOPIMUSEHDOT

<p>Opinnäytetyön ohjaus ja vastuu Vastuu opinnäytetyön tekemisestä ja tuloksista on opiskelijalla. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun vastuu rajoittuu opinnäytetyön tavanomaiseen ohjaukseen. Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön kaikki opinnäytetyön tekemisessä tarvittavat tiedot ja aineistot sekä ohjaamaan opinnäytetyötä toimeksiantajaorganisaation näkökulmasta.</p> <p>Oikeudet tuloksiin ja muuhun opinnäytetyöhön liittyvään aineistoon, laitteisiin ja sovelluksiin. Tekijänoikeus ja omistusoikeus opinnäytetyön tuloksiin kuuluvat opinnäytetyön tekijälle. Toimeksiantaja saa käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin ja niiden kaupalliseen hyödyntämiseen ainoastaan sopimalla niistä erikseen opinnäytetyön tekijän kanssa. Opinnäytetyön tekijä on velvollinen raportoimaan opinnäytetyön tulokset toimeksiantajalle.</p>	<p>Tulosten julkaiseminen ja luottamuksellisuus Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan julkinen. Mikäli opinnäytetyö sisältää liikesalaisuuksia tai muita julkisuuslaissa salassa pidettäväksi määriteltyjä tietoja, on opinnäytetyön raportti laadittava niin, että tietojen luottamuksellisuus säilyy. Tarvittaessa salassa pidettävät tiedot on jätettävä työn tausta-aineistoon. Opinnäytetyö voidaan julkaista myös Internetissä.</p> <p>Opinnäytetyön osapuolet (opiskelija, toimeksiantaja ja opinnäytetyön ohjaaja) sitoutuvat pitämään salassa kaikki opinnäytetyön tekemisessä ja sitä edeltävissä tai sen jälkeisissä neuvotteluissa esiin tulevat luottamukselliset tiedot ja asiakirjat sekä pidättäytymään käyttämästä hyväkseen toisen osapuolen ilmaisia luottamuksellisia tietoja ilman erillistä lupaa.</p> <p>Opinnäytetyön kustannukset ja niiden korvaaminen Opinnäytetyöstä mahdollisesti aiheutuvien kustannusten (ml. aineistojen hankinta, raaka-aineet, matkat, työkorvaus jne.) korvaamisesta sopivat toimeksiantaja ja opiskelija keskenään. Pääsääntöisesti Kymenlaakson ammattikorkeakoulu ei vastaa yksittäisen opinnäytetyön kustannusten korvaamisesta.</p>
--	---

Olemme yhteisesti sopineet opinnäytetyön toteutuksesta ja ohjauksesta yllä sovitulla tavalla.

ALLEKIRJOITUKSET

PAIKKA, PÄIVÄYS JA TOIMEKSIAANTAJAN EDUSTAJAN ALLEKIRJOITUS		
<i>Kotka</i>	<i>17 / 1 / 20 11</i>	<i>[Signature]</i>
PAIKKA, PÄIVÄYS JA OPISKELIJAN ALLEKIRJOITUS		
<i>Kotkassa</i>	<i>31 / 11 / 20 10</i>	<i>[Signature]</i>
PAIKKA, PÄIVÄYS JA OHJAAVAN OPETTAJAN ALLEKIRJOITUS		
<i>Kotka</i>	<i>11 / 1 / 20 11</i>	<i>[Signature]</i>

Tämä sopimus on kirjoitettu kolmena kappaleena, yksi toimeksiantajayritykselle, toinen opiskelijalle ja kolmas opintotoimistoon rekisteröintiä varten.

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN

Suostun havainnoitavaksi tutkimukseen ” Nuorten aktivoitumista ja työmarkkinoille valmentautumista edistävät tekijät Väylän toiminnassa. Palveluprosessin kehittämistyö”.

Tutkimuksen suorittaja Maija Rouvinen on antanut minulle suullisesti tarvittavat tiedot kyseessä olevasta kehittämistyöstä ja sen tavoitteista.

Kehittämistyö on osa Voi hyvin nuori – hanketta. Hankkeen päärahoittajia ovat Tekes, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu sekä Kotkan, Haminan ja Kouvolan kaupungit.

Tietojeni käsittelystä on luvattu seuraavasti:

- Havainnoinnissa esille tulevat minua koskevat tiedot ovat luottamuksellisia ja vain ”Voi hyvin nuori – hankkeen käytettävissä. Niitä ei luovuteta viranomaistahoille tai ulkopuolisille. Näin ollen osallistumiseni tutkimukseen tai sen keskeyttäminen eivät vaikuta millään tavalla viranomaisilta saamiini palveluihin.
- Nimitietojani ei kerätä tutkimusaineistoon vaan osallistun anonymina. Havainnoissa esille tulleet asiat raportoidaan tutkimusjulkaisuissa tavalla, jossa tutkittavia tai muita haastattelussa mainittuja yksittäisiä henkilöitä ei voi tunnistaa.

Annan luvan tutkimuksen tekemiseen ja asiakastapaamisen havainnointiin.

Haminassa _____.____.2011

Allekirjoitus

Kehittämistyöstä voi saada tarkempia tietoja:

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu,
Voi hyvin nuori -hanke
Projektipäällikkö Valdemar Kallunki
p. 044 702 8761
valdemar.kallunki@kyamk.fi

ENNAKKOTIETOLOMAKE LIITTYEN ASIAKASTAPAAMISEN HAVAINNOINTIIN

Pvämäärä: __. __. 2011

klo. _____

Havainnoitavan asiakkaan esitiedot:

Sukupuoleni: _____

Ikäni: _____

Olen ollut Väylässä asiakkaana: ____ vuotta ____ kuukautta

Miten kuvailisit asennettasi työelämää kohtaan?

Koetko, että työllistymisellesi on jotain esteitä? Jos koet, osaatko kuvata mitä ne ovat?

Kiitos!

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN

Suostun vapaaehtoisesti haastateltavaksi tutkimukseen ” Nuorten aktivoitumista ja työmarkkinoille valmentautumista edistävät tekijät Väylän toiminnassa. Palveluprosessin kehittämistyö”. Tutkimuksen suorittaja Maija Rouvinen on antanut minulle kirjeitse tarvittavat tiedot kehittämistyöstä ja sen tavoitteista.

Kehittämistyö on osa Voi hyvin nuori – hanketta. Hankkeen päärahoittajia ovat Tekes, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu sekä Kotkan, Haminan ja Kouvolan kaupungit.

Tietojeni käsittelystä on luvattu seuraavasti:

- Haastattelussa esille tulevat minua koskevat tiedot ovat luottamuksellisia ja vain ”Voi hyvin nuori – hankkeen käytettävissä. Niitä ei luovuteta viranomaistahoille tai ulkopuolisille. Näin ollen osallistumiseni tutkimukseen tai sen keskeyttäminen eivät vaikuta millään tavalla viranomaisilta saamiini palveluihin.
- Nimitietoni poistetaan aineiston yhteydestä, kun tutkimustulokset on oikeelliseksi osoitettu. Haastattelussa esille tulleet asiat raportoidaan tutkimusjulkaisuissa tavalla, jossa tutkittavia tai muita haastattelussa mainittuja yksittäisiä henkilöitä ei voi välittömästi tunnistaa. Haastattelu kirjataan tekstitiedostoksi ja siinä yhteydessä haastateltavien ja haastatteluissa esille tulevien muiden henkilöiden muutetaan peitenimiksi. Tarvittaessa myös muutetaan tai poistetaan paikkatietoja sekä muita erisnimiä. Haastateltavien yhteystiedot ja äänitallenteet hävitetään tutkimuksen valmistuttua.
-

Annan luvan tutkimuksen tekemiseen ja haastattelujen nauhoittamiseen.

Haminassa _____.____.2011

Allekirjoitus

Kehittämistyöstä voi saada tarkempia tietoja:

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu,
Voi hyvin nuori -hanke
Projektipäällikkö Valdemar Kallunki
p. 044 702 8761
valdemar.kallunki@kyamk.fi

Hei!

Olen opiskelija Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyönäni kehittämishanketta Haminan Väylän 17 – 25-vuotiaiden nuorten palveluihin.

Kehittämistyöni on osa Voi hyvin nuori – hanketta. Hankkeen päärahoittajia ovat Tekes, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu sekä Kotkan, Haminan ja Kouvolan kaupungit.

Tarkoitukseni on selvittää nuorten aktivoitumista ja työmarkkinoille valmentautumista edistävät tekijät Väylän palvelussa. Kerään aineistoa asiakastapaamisten havainnoin, asiakashaastatteluin sekä työntekijöiden ryhmähaastattelun keinoin.

Pyydänkin Sinua mukaan kehittämishankkeen asiakashaastatteluun.

Haastattelun kesto on puoli tuntia. Paikalla haastattelun suorittamisen aikana ovat vain tutkija ja Sinä. Oheisesta suostumuskaavakkeesta voit lukea, miten tutkija sitoutuu käsittelemään saamiaan, Sinuun liittyviä tietoja.

Työntekijäsi Väylässä tiedottaa sinulle, milloin mahdollinen haastattelu suoritetaan.

Ystävällisin terveisin,

Maija Rouvinen

Opiskelija Kymenlaakson ammattikorkeakoulu

terveyden edistämisen koulutusohjelma, ylempi amk.

Kehittämistyöstä voi saada tarkempia tietoja:

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu,

Voi hyvin nuori -hanke

Projektipäällikkö Valdemar Kallunki

p. 044 702 8761

valdemar.kallunki@kyamk.fi

INFOA TYÖPAIKALLE

Hei!

Suoritan työpaikallanne kehittämistyötä, jonka valmistuminen ajoittuu joulukuulle 2011. Kehittämistyöni on osa Voi hyvin nuori – hanketta. Hankkeen päärahoittajia ovat Tekes, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu sekä Kotkan, Haminan ja Kouvolan kaupungit. Luvan kehittämistyöhöni olen saanut Kotkan- Haminan seudun TE -keskuksen johtaja Jari Saariselta ja sen myötä minulla on oikeus suorittaa tutkimuksellista tiedonkeruuta organisaatiossanne.

Tarkoitukseni on selvittää nuorten aktivoitumista ja työmarkkinoille valmentautumista edistävät tekijät teidän antamassanne nuorten 17.- 25.-vuotiaiden palveluissa. Kehittämistyön tavoitteena on palveluprosessin sisällöllisen tuen kuvaaminen ja ohjaustilanteiden haasteiden kuvaaminen. Kehittämistyön lähtökohtina voidaan pitää asiakkaan tilannetta, hänen kriittisiä (Lähteenmaa 2010) työelämäasenteitaan, nuoruuden pitkittymistä (Helve 2002) sekä myös nuorisotyöttömyyden aiheuttamaa yhteiskunnallista uhkaa (Myllyniemi 2009).

Tutkimustehtävillä yritetään erityisesti kohdentaa aineistonkeruuta ja täsmentää kehittämistyön tavoitteita. Tärkeimmät tehtävät ovat:

1. Miten asiakkaan työelämään liittyvä epävarmuus ja kriittisyys kohdataan palvelussa
2. Kuvataan sisällöllinen tuki palveluprosessissa

Kehittämistyöni tutkimuksellisen osuuden suoritan kevään 2011 aikana seuraavan suunnitelman mukaisesti:

Aineistonkeruu menetelmä	Ajankohta
Asiakastapaamisen, kohtaamisen observoinnit / havainnoinnit.	28. – 30.3.2011
Asiakashaastattelu	Huhtikuu 2011
Työntekijöiden fokushaastattelu	Toukokuu 2011

Kohtaamisen observointi:

- Asiakastapaamiseen tulevan asiakkaan perehdytän sekä pyydän suostumuksen tutkimukseen Väylän aulatilassa. Havainnoitavalta asiakkaalta pyydetään esitietokaavakkeella pelkästään Väylän asiakkuuden pituus sekä työelämäsennoitumisesta kertova tieto. Tutkija ei lue näitä tietoja ennen havainnoimista.
- Tutkija havainnoi tapaamisen n. seitsemän (7) ensimmäistä minuuttia. Hän on paikalla tutkijan roolissa eikä osallistu tapaamiseen millään tavalla.

Asiakashaastattelut

- Tutkija teemallisesti ja puolistruktuoitusti haastattelee 3-4 asiakasta. Haastateltavat asiakkaat valitsevat Väylän työntekijät. Näin säilytämme myös asiakkaiden tietosuojan. Heidän tulisi olla mahdollisimman informanteja eli Väylässä kuljettua polkua olisi takana vähintään vuosi. Yhden haastattelun pituus on 30 minuuttia. Toiveena olisi, että ne saataisi suorittaa normaalin asiakastapaamisen jälkeen. Pyydänkin teitä lähettämään tai antamaan haastattelupyyntö sekä suostumuskaavake valitsemillenne asiakkaille. Sekä tietysti pyydän informoimaan asiakasta haastattelun mahdollisesta suorittamisajankohdasta.
- Haastattelun teemoja ovat:
 1. Palveluprosessin kuvaus
 2. Aktivoitumista ja työmarkkinoille valmentautumista edistävät tekijät Väylän toiminnassa

Työntekijöiden fokus- eli ryhmähaastattelu

- Suoritetaan toukokuussa. Haastatteluun osallistuville työntekijöille tutkija lähettää sähköpostitse kahta viikkoa ennen tutkimusteemat ja kysymykset. Näin jokainen osallistuja voi valmistautua etukäteen ja saadaan haastattelusta fokuoitu eli kohdennettu.
- Haastattelun pituus voi vaihdella, toivon että saisimme sen pidettyä noin tunnissa.
- Teemat haastattelulle ovat samat kuin asiakashaastattelussa.

Kiitos mielenkiinnosta kehittämistyötäni kohtaan ja erityisesti siitä, että annatte työaikaanne opinnäytetyöni käytettäväksi.

Ystävällisin terveisin,

Maija Rouvinen

Opiskelija Kymenlaakson ammattikorkeakoulu,

terveyden edistämisen koulutusohjelma, ylempi amk - tutkinto.

p. 050 *****

maija.rouvinen@student.kyamk.fi

Työntekijän / asiakkaan nonverbaalisen sekä verbaalisen kommunikaation havainnointimittaristo ja sisällön luokitusrunko Työvoiman palvelukeskus Väylään.

Havainnointi:

pvämäärä __. __. 2011

klo. _____

Tilanteen nonverbaalinen viestintä

Visuaalisen kanavan käyttö

	Asiakas	Työntekijä
Tervehtii		
Hymyilee		
Käyttää katsekontaktia		
Kehon asento avoin		
kehon asento suljettu		

Auditiivisen kanavan käyttö

	Asiakas	Työntekijä
Äänensävy pehmeä		
Illoinen		
Kannustava		
Kova		
Vihainen		
Arvosteleva		
Äänenrytmi rentouttava		
rohkaiseva		
Hidas		
Kiireinen		

Kinesteettisen kanavan käyttö

	Asiakas	Työntekijä
Kättelee tullessaan		
Koskettaa		

Asiakashaastattelun strukturoitu pohja

1. Palveluprosessin kuvaus

Sukupuoli?

Minkä ikäinen olet?

Kuinka kauan olet ollut Väylässä asiakkaana?

Kenen työntekijän kanssa asioit useimmiten ja miksi?

Mihin aktivointitoimenpiteisiin olet osallistunut ja miten ne olet kokenut?

Ovatko saamasi kokemukset olleet positiivisia vai negatiivisia?

Onko elämäntilanteesi muuttunut Väylän asiakkuutesi aikana? Osaatko perustella vastauksesi?

2. Aktivoitumista ja työmarkkinoille valmentautumista edistävät tekijät Väylän toiminnassa

Palvelun kokemisesta. Miten sinua on kohdeltu asiakkuutesi aikana Väylässä?

Onko sinua kuunneltu Väylässä ja osaatko perustella vastauksesi?

Onko sinun saamasi palvelu ollut toimivaa?

Osaatko kertoa joitain onnistumisia tai epäonnistumisia palvelussa?

Mikä on vaikuttanut eniten sinun tämän hetkiseen elämäntilanteeseesi?

Oma perhe, Väylän asiakkuus, oma motivaatio ja halu, työllistämisen toimenpiteet jne.)

Osaatko perustella valintasi?

Työntekijöiden fokus-haastattelun teemat

Haastatteluajankohta 18.5.2011 klo 9.30 – 11

Haminan Väylän kokoustila

1. Palveluprosessin kuvaus

Missä ammatissa työskentelet Väylässä?

Kuinka kauan olet työskennellyt Väylässä?

Kuvaa perustyöpäivääsi ja sen sisältöä?

Mihin aktivointitoimenpiteisiin useimmiten aktivoit nuoria asiakkaita?

Mikä on vaikeinta ja mikä helpointa nuorten aktivoimisessa?

2. Aktivoitumista ja työmarkkinoille valmentautumista edistävät tekijät Väylän toiminnassa

Palvelun kokemisesta, miten asiakkaita sinun mielestäsi kohdellaan Väylässä?

Kuunteletko asiakkaitasi ja millä tavoin?

Mikä on vaikuttanut mielestäsi eniten asiakkaiden elämäntilanteeseen palveluprosessinne aikana?

(Asiakkaan oma perhe, Väylän asiakkuus, oma motivaatio ja halu muutokseen, työllistämisen toimenpiteet jne.)

Onko mielestänne tarjoamanne palvelu toimivaa?

Osaatko kertoa joitain onnistumisia tai epäonnistumisia palveluissanne?