



## **Voimaa sulle ja sulle ja hiukan sulle**

Kuinka työhönvalmentajat kuvailevat asiakkaansa voimaantumista

Sosiaalialan koulutusohjelma,  
sosionomi  
Opinnäytetyö  
23.10.2009

---

Emmi Hirvonen

## SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	3
2 TYÖTTÖMYYS	5
3 TYÖHÖNVALMENNUS	6
3.1 Ratkaisukeskeinen lähestymistapa työmenetelmänä	7
4 VOIMAANTUMINEN	8
4.1 Voimaantuminen prosessina	9
4.1.1 Voimaantumisen osaprosessit	10
4.2 Voimattoman yksilön ja voimaantuneen yksilön määrittely	13
4.3 Voimaantumisen mahdollistaminen	14
5 TUTKIELMAN TOTEUTUS	15
6 TYÖHÖNVALMENTAJIEN NÄKEMYKSIÄ VOIMAANTUMISESTA	18
6.1 Työhönvalmentajien näkemyksiä voimaantumisesta	18
6.2 Voima ja voimattomuus asiakkaissa	20
6.3 Työhönvalmentaja mahdollistajana	22
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	24
8 POHDINTA	28

## LÄHTEET

Liite 1: Tiedote työhönvalmentajille

Liite 2: Teemahaastattelun runko

## 1 JOHDANTO

Voimaantumisen sanan käyttö erilaisissa teoksissa ja eri projektien tavoitteissa on yleistynyt tällä vuosikymmenellä. Voimaantuminen on suomenkielinen käännös sanasta empowerment. Mitä voimaantumisen sitten tarkoitetaan? Voimaantuminen on yleiskäsite, jolla kuvataan ihmisen sisäistä voiman tunnetta. Yksilön sisäisellä voiman tunteella on keskeinen rooli ajatellen yksilön hyvinvointia ja elämänhallintaa. Voimaantuneella ihmisellä tarkoitetaan henkilöä, jolla on realistinen kuva omasta itsestään, osaamisestaan, ja joka toimii aktiivisesti saavuttaakseen omat päämääränsä. (Räsänen 2004:10-11)

Tutkielmani kohteena on työntekijöiden näkemykset voimaantumisesta. Työntekijöillä tässä työssä tarkoitetaan yksityisen yrityksen yksilötyöhönvalmentajia, joiden asiakas-kunta rakentuu pääasiassa pitkäaikaistyöttömistä. Yksityisen yrityksen työhönvalmennuspalvelut on yksi työttömille suunnattu aktivointitoimenpide. Työhönvalmennus on yksilöllistä ohjausta ja asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista työnhaussa ja elämänhallinnassa.

Voimaantuminen ja sen mahdollistaminen asiakkaissa on paljon kiistelty aihe. Perimmäinen ajatus on, että yksilön voimaannuttaminen ei ole mahdollista ulkopuolelta, koska se on yksilöstä liikkeelle lähtevä prosessi. Kuitenkin tutkimusten mukaan on pystytty osoittamaan että voimaantuminen on todennäköisempää tietyssä ympäristössä (Siitonen 1999:161). Voiko siis työhönvalmentaja omassa työssään mahdollistaa asiakkaansa voimaantumisen?

Ensimmäisissä kappaleissa käsittelen työttömyyttä ja yksityistä yritystä, jolle olen työni toteuttanut sekä heidän toimintaansa ohjaavan ratkaisukeskeisen lähestymistavan. Kappaleessa neljä käsittelen voimaantumista teorian kautta: mitä voimaantumisen sille tarkoitetaan, miten voimaantuminen ja voimattomuus näkyvät yksilössä ja mitkä seikat mahdollistavat voimaantumisen.

Suomessa voimaantumisteoriaa on tutkimuksissa käsitelty hyvin vähän ja Siitonen onkin ainoita suomalaisia tutkijoita, joka on väitellyt voimaantumisesta. Tästä syystä voimaantumista käsittelevissä teoksissa törmäsin lähes ainoastaan Siitosen voimaantumisteoriaan. Tämän vuoksi katsoin olevan perusteltua pohjata teoreettinen viitekehysteoriini

Siitosen voimaantumisteoriaan. Lisäksi lainaan työssäni Räsäsen määritelmiä voimaantumisesta, koska näiden kahden tutkijan lähestymistavat voimaantumiseen ovat hyvin erilaiset. Räsäsen (2006) voimaantumisteoria painottuu voimaantumisen mahdollistamiseen ja voimaannuttavan ympäristön luomisen, ja vastaavasti Siitosen (1999) voimaantumisteoriaa liittyy voimaantumiseen vaikuttavien osaprosessien määrittelyyn.

Tutkimusosuus, aineiston esittely ja johtopäätökset ovat työni loppupuolella kappaleissa viisi, kuusi ja seitsemän. Onnistuvatko siis työhönvalmentajat työskentelemään niin, että mahdollistavat asiakkaansa voimaantumisen ja kuinka he kuvailevat voimaantumista? Tutkimuksessani olen peilannut tuloksia voimaantumisteoriaan. Lisäksi olen verrannut ratkaisukeskeisen lähestymistavan ja voimaantumisteorian yhtäläisyyksiä sekä sitä, tukeeko ratkaisukeskeinen lähestymistapa itsessään jo asiakkaan voimaantumista.

Työni tavoitteena on antaa lukijalle selkeä kuva voimaantumisesta prosessina ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Työni avulla toivon lukijan saavan voimaantumisesta konkreettisen käsityksen ja ymmärtävän voimaantumisen mahdollistamisen asiakastyöskentelyssä. Työni tavoitteena on myös herättää sosiaalialalla työskentelevissä sisäistä pohdintaa omasta tavastaan mahdollistaa asiakkaitten voimaantumista.

## 2 TYÖTTÖMYYS

Mediassa on puhuttu viime vuosien aikana paljon työvoimapulasta, mutta samaan aikaan pitkäaikaistyöttömien työllistymisestä on tullut yhä haastavampaa. Elokuun 2008 lopussa työministeriön työttömyyskatsauksen mukaan Suomessa oli 42 400 yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä ollutta pitkäaikaistyötöntä. Erilaisissa työ- ja elinkeinohallinnon koulutus- ja tukityöllistämispalveluiden piirissä oli vastaavasti 76 600 henkilöä. (Työ ja elinkeinoministeriön työllisyyskatsaus 8/2008)

Työnhaku vaatii asiakkaalta aktiivisuutta ja realistista ymmärrystä omasta tilanteestaan, taidoistaan sekä kyvyistään hakea ja tehdä työtä. Työnhaun vaativuuden vuoksi kuntiin onkin perustettu erilaisia toimipisteitä ja projekteja, jotka järjestävät palveluita, joiden tavoitteena on tukea ja aktivoida työttömiä kuntalaisia työnhaussa.

Työttömyyttä on pidetty yhteiskunnallisena haasteena 1990 –luvun lamavuosien jälkeen. Viime vuosina erilaiset työ- ja sosiaalipoliittiset tavoitteet ovatkin painottuneet työllisyyden kasvun tukemiseen. Vaikka työttömyysaste on tällä vuosituhanella laskenut, ei pitkäaikaistyöttömien määrä ole muuttunut merkittävästi. Työttömyys kohdentuu tänä päivänä ikääntyneisiin henkilöihin, joilla on pitkä työttömyysaika takanaan. (Parpo 2007:10-11,13.) Työllisyyden lisäämiseksi on tällä vuosituhanella alettu yhä enemmän puhua aktiivisesta sosiaalipoliitikasta. Aktiivisen sosiaalipoliitikan taustalla on yhteiskunnan huoli pitkittyvän työttömyyden vaikutuksista yhteiskuntatalouteen. Aktiivisessa sosiaalipoliitikassa tavoitteet ovat työllisyyspoliittisia, ja siinä korostuu sosiaalitoimen ja työvoimahallinnon yhteistyö. (Karjalainen-Saikka-Pasuri-Seppälä 2008:14.) Tällaisia aktiivisen sosiaalipoliitikan työmenetelmiä ovat mm. asiakkaalle laadittava yksilöllinen työnhakusuunnitelma työttömyyden kestänyä yhtäjaksoisesti yli viisi kuukautta, ja myöhemmässä vaiheessa yksilöllisen aktivointisuunnitelman laatiminen. Yksilöllisen työnhakusuunnitelmasta vastaa työvoimahallinnon virkailija yhdessä asiakkaan kanssa. Yksilöllistä aktivointisuunnitelmaa laatimassa on työvoimahallinnon virkailijan ja asiakkaan lisäksi myös sosiaalitoimen työntekijä. (Työvoimatoimiston esite 2/2007.)

Työttömyys on yksilölle kriisi. Kriisistä selviäminen vaatii yksilöltä voimavaroja ja ongelmien ratkaisutaitoja. Työttömyydellä on kuitenkin erilainen merkitys yksilölle. Ylei-

sesti se koetaan negatiivisena. Tähän vaikuttaa yhteiskunnallinen suhtautuminen työhön. Siihen kuinka ihminen oppii hyväksymään työttömyytensä vaikuttavat merkittävästi henkilökohtaiset arvot ja elämäntilanne. Työttömyyden kokemiseen vaikuttavat myös yksilön ikä, koulutus, sukupuoli ja sosiaalinen aktiivisuus. (Katja-Aho 2002:12-13.)

### 3 TYÖHÖNVALMENNUS

Tässä työssä työhönvalmentajat ovat työntekijöitä, jotka työskentelevät yksityisen yrityksen palveluksessa. Käytän yrityksestä ainoastaan nimeä yksityinen yritys alalla olevan kilpailun vuoksi ja yrityksen toimitusjohtajan pyynnöstä. Työhönvalmentajia yrityksellä on palveluksessaan 20 henkilöä, ja he työskentelevät eri puolella Suomea.

Työhönvalmentajapalvelu on yksi yrityksen järjestämistä palvelumuodoista. Työhönvalmennuspalvelun lisäksi yritys toteuttaa ryhmämuotoisia työvoimapoliittisia koulutuksia ja yrityksen tarpeisiin räätälöityjä yrityskoulutuksia. (Yrityksen oma esite 2007.)

Työhönvalmentajapalvelun tavoitteena on tukea yksilöllisesti asiakkaan sijoittumista takaisin työmarkkinoille. Asiakkaat tulevat työhönvalmennukseen työ- ja elinkeinotoimiston, työvoiman palvelukeskuksen tai vakuutusyhtiön toimesta. Palvelun tilaajien ensisijaisena tavoitteena on tarjota asiakkaalle palvelu, jonka avulla asiakas työllistyy. Asiakasprosessien pituus on hyvin yksilöllistä. Aktiivisen asiakasprosessin kestoksi on kuitenkin arvioitu 2-4 kuukautta. (Yrityksen oma esite 2007.)

Asiakkaan osallistuminen työhönvalmennukseen on asiakkaalle vapaaehtoista. Työhönvalmentajan tehtävänä on edesauttaa asiakkaan sijoittumista työmarkkinoille tukemalla asiakasta työ- ja koulutuspaikan, työharjoittelu- tai työkokeilupaikan hankkimisessa, ylläpitämisessä ja loppuunsaattamisessa. Työhönvalmentajat tapaavat asiakkaitaan kasvotusten viikoittain tai harvemmin. Kestoltaan asiakaskäynnit ovat asiakkaasta ja hänen tarpeestaan riippuen 1-3 tuntia. Työhönvalmentajat ovat asiakkaaseen yhteydessä tarpeen mukaan puhelimitse tapaamiskertojen välillä sekä työharjoittelun tai työkokeilun aikana. (Yrityksen oma esite 2007.)

Työhönvalmennukseen kuuluu myös työllistymisen esteiden poistaminen tai lieventäminen. Tällaisia työllistymisen esteitä voivat olla mm. asiakkaan päihdeongelma, terveydelliset ongelmat, velka-asiat ja asunnottomuus. (Yrityksen oma esite 2007.)

Työhönvalmennus on asiakkaan kokonaisvaltaista auttamista asiakkaan tarpeiden mukaan. Työhönvalmennuksessa käytetään työmenetelmänä ratkaisukeskeistä lähestymistapaa. Ratkaisukeskeisen valmennuksen tärkeimpiin periaatteisiin yrityksessä kuuluvat keskittyminen asiakkaan voimavaroihin, arvostava vuorovaikutus, luovuus ja huumori. (Yrityksen oma esite 2007.)

### 3.1 Ratkaisukeskeinen lähestymistapa työmenetelmänä

Ratkaisukeskeisyyttä voidaan pitää työmenetelmänä tai työvälineenä riippuen asiayhteydestä. Työhönvalmennuksessa ratkaisukeskeisyys on työmenetelmä. Ratkaisukeskeinen työskentely perustuu ajatukseen siitä, että työskentelyyn osallistujilla (asiakkaalla ja työntekijällä) on paljon tietoa ja taitoa eri elämäntilanteista selviämiseen ja tavoitteisiin pääsemiseksi. (Sundman- Ratkaisukeskeinen työskentelymenetelmä.)

Ratkaisukeskeinen työskentely koostuu kolmesta tärkeästä osa-alueesta: arkiset tavoitteet, konkreettinen tekeminen, kysymysten asettelu. Nämä kolme osa-aluetta eivät itsessään rakenna ratkaisukeskeistä työskentelyä, mutta ovat ratkaisevassa osassa sen toteutuksessa. (Sundman-Ratk..)

Arkisilla tavoitteilla tarkoitetaan pieniä, konkreettisia ja mahdollisia tavoitteita. Niiden tavoitteena on aloittaa jotain uutta ja parempaa. Tavoitteet suuntaavat aina kohti uutta tulevaisuutta. Tavoitteita asetettaessa asiakkaan kanssa pohditaan hänen mahdollisuuksia ja riskejä, asiakkaan omista kokemuksista, mahdollisuuksistaan, elämänarvoistaan, riskeistä ja tiedoista käsin. Tavoitteita tehtäessä keskitytään ei-ongelmatilaan, jolloin nykyhetki ja tulevaisuus painottuvat. Tavoitteista puhuttaessa ei ratkaisukeskeisen mallin mukaan ole merkityksellistä analysoida ongelmaa ja sen syitä. (Sundman-Ratk..) Työhönvalmennuksessa konkreettiset tavoitteet liittyvät asiakkaan työllistymiseen ja työllistymistä vaikeuttavien tekijöiden ympärille. Kyseessä ei ole ongelmakeskeisyys vaikka työllistymisen ongelmista keskustellaan ja niitä pyritään poistamaan.

Tavoitteiden määrittämisen kannalta on tärkeää yhteisymmärrys kaikkien osallistujien kanssa. Tavoitteet eivät saa olla ammattilaisen sanelemia edes tilanteissa, jossa asiakkaan tavoitteet eivät ole työntekijän mielestä realistisia. Tämmöisissä haastavissa tilanteissa työntekijän tulee tarjota asiakkaalle vaihtoehtoja, jotta työskentely toteutuisi ratkaisukeskeisyyden periaatteiden mukaisesti. Ratkaisukeskeinen malli perustuu osallistujien väliseen vuorovaikutukseen. Ammattilais-asiakassuhteissa korostuu asiakkaan julkituodut toiminta- ja ajatusmallit. Työskentelyssä ei ole tarpeellista analysoida tunteita ja nonverbaalisia viestejä erikseen irtonaisina asiayhteydestä. Asiakkaan tunteet asiaa kohtaan tulee tulkita niin kuin hän ne sanallisesti ilmaisee. (Sundman-Ratk..)

Konkreettisella tekemisellä tarkoitetaan aktiivista toimintaa. Tekemisen kautta voidaan ratkaisuideoita kehittää, kokeilla ja arvioida. Tekemisen kautta voidaan tavoitteita uudelleenasettaa ja saada lisää onnistumisia ja mahdollisuuksia. Tekemisessä on tärkeää hyödyntää asiakkaan ja muiden osallistujien aikaisempaa osaamista, tietoja ja onnistumisia. (Sundman-Ratk..) Työhönvalmennuksessa konkreettisella tekemisellä voidaan tarkoittaa esimerkiksi erilaisia työkokeiluja tai työharjoitteluja eri työympäristöissä työhönvalmennuksen aikana.

Ratkaisukeskeinen työ lähtee liikkeelle siitä ajatuksesta, että asiakkaan kanssa asetetaan tavoitteet jotka antavat asiakkaalle ratkaisun toiminnan kautta. Tavoitteiden pohjalla on yhteinen keskustelu mahdollisuuksista, joiden pohjalta tavoitteet asetetaan. Kartoittavien kysymysten tarkoituksena ei ole antaa valmiita ratkaisuja, vaan lisätä asiakkaan omaa pohdintaa ja ratkaisujen itseoivallusta. Kysymysten tulee olla avoimia, ja ne voivat muodoltaan olla tarkentavia tai laajentavia. Ammattilaisella on kysymysrakenteiden taustalla omat arvonsa, ideologiansa ja teoriansa, mikä hänen on hyvä ymmärtää kysymyksiä asettaessa. (Sundman-Ratk..)

#### 4 VOIMAANTUMINEN

Voimaantuminen on suomenkielinen käännös englanninkielisestä termistä empowerment. Empowerment-käsitteelle ei ole suomenkielessä löytynyt vakiintunutta käännöstä vaan se on eri kirjallisuudessa käännetty mm. valtaistumiseksi, valtaistamiseksi, voima-



varaistamiseksi, voimaantumiseksi tai toimintavoiman lisäämiseksi. (Kuronen 2004: 277.)

Empowerment-käsitteeseen suomalaisessa kirjallisuudessa on törmätty ensimmäisiä kertoja Mirja Satkan toimesta vuonna 1993, jolloin hän julkaisi teoksen, jossa kertoi kokemuksistaan Yhdysvalloissa kriittisestä ja yhteisöllisestä sosiaalityöstä. Tällöin empowerment suomennos ei ollut voimaantuminen vaan Satka käytti suomenkielisenä vastineena käsitettä kansalaiskeskeinen sosiaalityö. (Kuronen 2004:283.) Empowerment käsitteen käyttö on kuitenkin tällä vuosituhanella yleistynyt sosiaalityön julkaisussa erityisesti puhuttaessa syrjäytyneistä ja huono-osaisista.

Empowerment käsitteen erilaisten suomennoksien kautta on selvää, että käsitteen sisällystä ei ole selvää yksimielisyyttä. Yksimielisyys näyttäisi olevan kuitenkin empowermentin prosessiluonteisuudesta. (Kuronen 2004: 279.) Tässä työssä käytän empowerment-sanasta suomennosta *voimaantuminen*, jota ovat käyttäneet omissa teoksissaan Juha Siitonen (1999) sekä Juhani Räsänen (2006), joiden voimaantumisteorioita käytän työssäni taustateoriana.

#### 4.1 Voimaantuminen prosessina

Voimaantuminen käsitteen Siitonen on määritellyt yksilöstä liikkeelle lähteväksi sosiaalisiksi ja persoonallisiksi prosesseiksi (Siitonen 1999:162). Voimaantumisen prosessiolemusta voidaan ajatella osaprosessien kautta, joiden kaikkien katsotaan vaikuttavan keskeisesti yksilön voimaantumiseen. Ilman osaprosessien olemassaoloa ei voimaantuminen hänen mukaan ole mahdollista. Siitonen kuitenkin toteaa, että absoluuttisia syy- ja seurausyhteyksiä ei voida todentaa osaprosessien välillä, mutta kaikkien osaprosessien välillä on keskinäinen yhteys. (Siitonen 1999:118.) Voimaantumisessa on kyse prosessista, jonka aikana yksilön voimaantumista tukevat osaprosessit kehittyvät ja muuttuvat. On kuitenkin hyvä ymmärtää, että voimaantuminen ei ole staattinen tila vaan yksilön voimaantumisen osaprosessit voivat vaihdella voimakkuuksilta ja vaikuttavuuksiltaan ympäristön ja ajankohdan mukaan (Räsänen 2006:100).

Voimaantumista edeltää Räsänen (2006,78) mukaan havahtumisen ja valtaistumisen prosessi. Havahtumisella hän tarkoittaa ihmisen pysähtymistä ja asioiden uudelleenarvi-

oimista, jonka seurauksena ihmiselle syntyy ajatus muutostarpeestaan. Ajatus siitä, että ”en voi jatkaa elämääni enää näin”. Havahtuakseen ihmisen on herättävä ”unesta”. Unella tässä yhteydessä Räsänen (2006,14.) tarkoittaa ihmisen mekaanista tapaa elää elämäänsä pysähtymättä tietoisesti miettimään valintojaan ja ajatuksiaan. Havahtuminen on muutosprosessi, joka lähtee ihmisestä itsestään. Ensin yksilön on tultava tietoiseksi asioista, sitten ajatuksistaan, jonka jälkeen ajattelijasta. Ajattelijasta tietoiseksi tulemisella tarkoitetaan yksilön itsetietoisuutta, tietoisuutta omista tunteistaan ja tavastaan toimia. Havahtuminen on yksilön ensimmäinen vaihe kohti voimaantumista. Kukaan ei tule maailmaan valmiiksi voimaantuneena, vaan voimaantuminen rakennetaan tietoisien ajattelun ja valintojen kautta. Voimaantuminen on jatkuvaa havahtumista, tietoisien elämän tarkistamista. (Räsänen 2006:92.)

Voimaantumisen edellytyksenä on myös valtaistuminen. Valtaistunut käsitteellä tarkoitetaan ihmisen tai yhteisön tunnetta siitä, että hänellä on valta päättää itseään ja elämäänsä koskevista asioista. Ilman tällaista vallan tunnetta ei yksilöllä ole mahdollisuutta saavuttaa sisäistä voiman tunnetta eli voimaantua. (Räsänen 2006:78.)

Havahtunut ja valtaistunut ihminen kokee pystyvänsä voimaantumaan, ja hän uskoo itseensä. Hän on myös rohkea, peloton ja suuntaa ajatuksensa tulevaisuuteen sekä päämääriinsä. Voimaantuminen on prosessi, jossa yksilön tai ryhmän mahdollisuudet vaikuttaa elämäntilanteen kannalta merkittäviin tekijöihin vahvistuu. (Räsänen 2006:79.)

Voimaantumisessa kyse on persoonallisesta, sosiaalisesta ja henkisestä prosessista, johon sisältyy sisäinen voiman tunne vapaasti valitusta ja toteutetusta tietoisesta oman kehityksen ja kasvun haltuunotosta sekä päämäärien asettamisesta ja uskosta niiden toteutumiseen. (Räsänen 2006:102.)

#### 4.1.1 Voimaantumisen osaprosessit

Voimaantuminen käsitteenä ymmärretään yksilöstä itsestä liikkeelle lähteväksi prosessiksi, johon vaikuttavat erilaiset osaprosessit, jotka yhdessä tukevat ihmisen sisäistä voiman tunnetta. Näitä osaprosesseja ovat *päämäärä, kyky- ja kontekstiuskomukset sekä emootiot*. Osaprosessit eivät ole itsenäisiä voimaantumista rakentavia tekijöitä vaan ne vaikuttavat keskenään toisiinsa ja yhdessä lisäävät voimaantumisen tunnetta. (Siitonen

1999:118-157.) Alla kuvio Siitosen voimaantumisteorian mukaisista osaprosesseista ja niihin sisältyvistä tekijöistä.

## VOIMAANTUMINEN



KUVIO 1; Voimaantumisteorian mukaiset osaprosessit ja niihin sisältyvät tekijät

Päämäärät-osa-alueeseen sisältyy toivottu tulevaisuuden tila, vapaus, arvot ja sitoutuminen. Voimattomalla ihmisellä ei ole unelmia tai toiveita, joita kohti hän pyrkii. Havahduttuaan ihminen rakentaa ajatuksen toivotusta tulevaisuuden tilasta, jonka pohjalta hän lähtee rakentamaan päämääräänsä. Päämäärään pääsemiseksi on ihminen antanut päämäärälleen arvon. Hän on ajatuksissaan valinnut, että haluaa saavuttaa jonkin asian. Päämäärän asetettuaan ihminen on valmis sitoutumaan toimintaan kohti toivottua tulevaisuuden tilaa. Sitoutuminen onkin keskeisessä roolissa päämäärän asettamisessa. (Räsänen 2006:114-117.)

Kykyuskomuksilla tarkoitetaan ihmisen omia uskomuksia omista kyvyistään. Uskomukset muodostuvat varhaisessa vaiheessa ja ne saattavat olla suuressa ristiriidassa järjen, koulutuksen tai kokemuksen kanssa. Uskomukset ja tieto ovat usein kietoutuneita toisiinsa, mutta uskomukset toimivat usein uusien ilmiöiden suodattimena ja saattavat

viimekädessä vääristää, muokata ja jopa estää ajattelua ja tiedon käsittelyä. (Räsänen 2006:118.) Kykyuskomuksiin sisältyy voimaantumisen kannalta merkityksellisinä osatekijöinä ihmisen minäkäsitys, itseluottamus, tehokkuususkomukset, itsesäätely ja vastuu. Minäkäsitys on merkityksellisessä roolissa ajatellen voimaantumista, koska ihminen, jolla on myönteinen käsitys itsestään, kykenee luomaan realistisia päämääriä omalle tulevaisuudelleen. Itsetunto- ja tehokkuususkomuksilla tarkoitetaan ihmisen kykyä arvioida, onko hän kykenevä saavuttamaan tavoitteensa ja onko hänellä kyky luottaa itseensä omissa taidoissaan ja kyvyissään. (Siitonen 1999:136-139.) Vastuun Turunen (1997) on määritellyt keskeiseksi voimaantumisen kannalta sen vuoksi, että vastuun ottaminen ja kantaminen on vapaaehtoista, mutta myös vastuun kautta ihmisellä on mahdollisuus saada tarvitsemaansa arvostusta, joka lisää yksilön itsearvostusta. (Siitonen 1999:141.)

Kontekstiuskomukset ovat yksi voimaantumisen osaprosessi. Kontekstilla tarkoitetaan ympäristöä, jossa yksilö toimii. Kontekstiuskomukset perustuvat yksilön kokemuksiin ympäristöltä ja yhteisöltä saadusta tuesta ja arvostuksesta. Kontekstiuskomusten ja päämäärien katsotaankin olevan keskinäisessä merkityssuhteessa. Esimerkiksi jos ihminen kokee ilmapiiriin olevan kireä työharjoittelupaikassaan, saattaa hän hylätä jatko-työllistymistavoitteet työharjoittelupaikkaan ja voi sitä kautta kokea epäonnistuneensa työyhteisön jäsenenä. Kontekstiuskomuksiin sisältyy voimaantumiseen vaikuttavina tekijöinä muun muassa hyväksyntä, luottamus, ilmapiiri, toimintavapaus ja tasa-arvoisuus. Näillä kaikilla tekijöillä on keskeinen vaikutus yksilön kontekstiuskomuksiin ja sitä kautta yksilön voimaantumiseen. (Siitonen 1999: 142-143.)

Emootiot ovat Siitosen (1999) voimaantumisteorian mukaan neljäs osaprosessi, joka vaikuttaa yksilön voimaantumiseen. Emootioilla on keskeinen vaikutus kaikkien muiden osa-alueiden alkuunpanossa ja muodostamisessa. Emootiot osaprosessin alle Siitonen on nimennyt voimaantumisen kannalta merkittäviksi osatekijöiksi säätelevän ja energisoivan toiminnan, positiivisen latauksen, toiveikkuuden, onnistumisen ja epäonnistumisen sekä eettisyyden. (Siitonen 1999:151-152.)

Siitosen voimaantumisteorian mukaan voimaantuneen ihmisen määritelmä voidaan kiteyttää seuraavasti: voimaantunut ihminen on aktiivinen, luova ja vapaa toimija, joka asettaa itsenäisesti itselleen päämääriä, joita kohti pyrkii tavoitteellisesti. Voimaantumi-

nen on yksilöstä liikkeelle lähtevä prosessi, mutta siihen vaikuttavat muut ihmiset, olosuhteet ja toimintaympäristö.(Siitonen 1999:18.)

#### 4.2 Voimattoman yksilön ja voimaantuneen yksilön määrittely

Voimaton ihminen on voimaantuneen ihmisen vastakohta. Voimaantuminen on yksilön henkilökohtainen prosessi. Voimaantuminen näkyy yksilössä parantuneena itsetuntona ja tietoisuutena itsestään, päämäärästään ja valinnoistaan (Räsänen 2006: 10-11). Voimaantumisella tarkoitetaan ilmiötä, jota jäsentävät yksilön oma suhde itseensä, päämääriinsä, tunteisiinsa ja ympäristöönsä. Voimattomuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa yksilön oikeuksia omaan tahtoon, toiveisiin ja itsemääräämisoikeuteen rikotaan yksilön ulkopuolelta. Voimattomuuden tunteminen on aina subjektiivinen kokemus ja näin ollen sitä ei voida määrittää ulkopuolelta. Räsänen kuitenkin määrittelee voimattomuuden yksilössä näin: ”voimattomat ihmiset ovat masentuneita, loppuun palaneita, opitun avuttomia, vieraantuneita, elämäntähtämyksensä menettäneitä ja monin tavoin kyvyttömiä”. (Räsänen 2006:92.)

Voimaantuminen on toivottu tila, johon ihmisen tulee pyrkiä. Voimaantuneisuus sisältää sisäisen tunteen siitä, että kykenee kontrolloimaan omaa elämäänsä, kykenee luottamaan omiin kykyihinsä toimia itselleen tärkeissä asioissa, omaa kyvyn tunnistaa ja kehittää toimintavoimaansa sekä tietoisuutta mahdollisuuksistaan valintoihin ja kyvystään toimia päätöksenteossa ja eri toiminnoissa itsenäisesti.(Räsänen 2006:10-11.) Voimaantuneelle henkilölle on tyypillistä se, että hän on löytänyt omat voimavaransa asettaa päämääriä ja toimia päämääriin pääsemiseksi (Räsänen 2006:92). Voimaantuneen ihmisen määritelmää tehdessä on syytä ymmärtää, että määritelmä ei ole absoluuttinen totuus, koska voimaantumisen ominaisuudet ilmenevät hyvin monella eri tavalla. Niiden erot näkyvät ihmisen eri ominaisuuksina, käyttäytymisenä, taitoina ja uskomuksina. Myös eri ominaisuudet saattavat vaihdella voimakkuusasteeltaan ympäristön ja ajan kohdan mukaan.(Räsänen 2006:100.) Voimaantuminen on aina subjektiivinen kokemus eikä sitä voida kiistatta arvioida ulkopuolelta.

### 4.3 Voimaantumisen mahdollistaminen

Mahdollistamisella tarkoitetaan asiakastyössä tilannetta, jossa asiakkaalle luodaan sellainen ympäristö ja sellaiset resurssit, jotka tukevat toivotun tilan saavuttamista. Jokaisella ihmisellä tulee myös olla mahdollisuus voimaantumiseen, koska voimaantuminen on elämän tarkoituksellisuuden kannalta välttämättömyys (Räsänen 2006:12). Tässä kappaleessa esitän asioita ja tekijöitä, jotka tukevat yksilön voimaantumista.

Voimaantuminen on sosiaalinen prosessi, johon vaikuttavat toiset ihmiset, olosuhteet ja sosiaaliset rakenteet (Siitonen 1999:118). Kun voimaantumista pidetään sosiaalisena prosessina, on työntekijällä vaikutusta yksilön voimaantumiseen siinä kontekstissa, jossa he toimivat. Kirjallisuudessa esitetäänkin, että työntekijän tulee olla itse voimaantunut ja tietoinen voimaantumisestaan, jotta hän voi tukea asiakkaan voimaantumista. (Karsikas 2005:40.)

Räsänen (2006) on tutkinut voimaantumista ja sen mahdollistamista työyhteisönäkökulmasta, mutta mielestäni siinä on paljon seikkoja ja asioita, joita voi soveltaa myös sosiaalialan asiakastyöskentelyyn. Myös muu kirjallisuus liittyen voimaantumisen mahdollistamiseen liittyy enemmän yhteisöiden kuin yksilöiden voimaannuttamiseen.

Puhuttaessa yksilöiden voimaantumisesta, tarkoitus on mahdollistaa heidät itsensä tunnistamaan, luomaan ja kanavoimaan omat voimavaransa (Siitonen 1999:92). Voimaantuminen on todennäköisempää, jos asiakkaalle mahdollistetaan omaa elämäänsä koskevien valintojen teko tukemalla asiakasta valinnoissaan ja antamalla valta hänelle itselleen. Kun voimaantumista lähdetään käsittelemään osaprosesseista käsin, tulee voimaantumisen mahdollistamisesta konkreettisempaa toimintaa. Kuitenkaan ei voida ajatella, että yksistään työntekijän vahva voimaantumisen mahdollistaminen voimaannuttaisi asiakkaan. Onkin aina hyvä muistaa, että asiakkaan on itse oltava valmis voimaantumiseen, jotta prosessi voi käynnistyä.

Erilaisella sosiaalisella ja vuorovaikutteisella tuella työntekijällä on mahdollisuus tukea asiakkaan voimaantumisen kannalta merkittäviä osaprosesseja (Räsänen 2006:99). Avainasemassa voimaantumista tukevassa vuorovaikutuksessa on dialogisuus. Dialogisuudella tarkoitetaan vuoropuhelua, jossa vallitsee toisen kunnioittaminen, arvostaminen ja avoimuus. Voimaantumisen kannalta dialogisuuden merkitys näkyy asioiden uu-

delleen arvioimisessa ja näkemysten laajenemisessa. Dialogin tavoitteena on yhteiseen ymmärrykseen pääseminen, ja jotta tavoite toteutuu, tulee osallistujien itsereflektoida ajatuksiaan, näkemyksiään ja uskomuksiaan vuorovaikutuksen aikana. (Räsänen 2006:340.)

Keskeisintä voimaantumisessa työntekijän on oma ymmärrys asioiden mahdollistajana. Työntekijän on ymmärrettävä voimaantumista lisäävät tekijät ja tunnettava oma minänsä, jotta voi tukea asiakasta voimaantumisprosessissa. Ilman työntekijän ymmärrystä esimerkiksi omista arvoistaan, jotka ohjaavat hänen omia valintojaan ja toimintaa, on työntekijän mahdotonta tukea asiakkaan voimaantumista kokonaisvaltaisesti. Siitonen kirjoittaakin, että voimaannuttaminen on siinä määrin mahdollista, kun opettaja, johtaja tai auttaja on itse voimaantunut (Siitonen 1999:93). Asiakkaiden voimaannuttamisessa työntekijän tehtävänä on myös rakenteisiin vaikuttaminen esimerkiksi avaamalla mahdollisuuksia tai luomalla asiakkaaseen tulevaisuudenuskoa. Työntekijän tulee antaa positiivista palautetta onnistumisissa ja tukea asiakasta epäonnistumisien voittamisessa. Voimaantumisen tukemisessa kyse on työntekijän kyvystä kietoa asiakkaan psyykkiset resurssit ja konkreettiset elämäntilanteen muutosedellytykset yhteen. (Karsikas 2005: 41.)

## 5 TUTKIELMAN TOTEUTUS

Työttömyyttä ja eri työllistymistä tukevien palveluiden merkitystä on tutkittu Suomessa paljon. Työ- ja elinkeinoministeriön työryhmät sekä tilastokeskus tekevät vuosittain tutkimuksia työttömyyteen ja työllistymiseen liittyen. Paljon on tehty tutkimuksia myös erilaisten työllistymisprojektien vaikutuksista ja asiakkaiden kokemuksista työllistymispalveluista saadusta hyödystä; esimerkiksi Johanna ja Kimmo Kovanen ESR-projektin raportti ”Sinä itse päätät asioistasi” – hyvät käytännöt työllistymiseen tähtäävässä asiakastyössä. Työllistymispalveluita koskevat tutkimukset ovat usein alueellisia, joten niiden tuloksia ei ole merkityksellistä yleistää. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää kuinka tietyn yksityisen yrityksen työhönvalmentajat ymmärtävät voimaantumisen ja millä keinoin he pyrkivät tukemaan asiakkaan voimaantumisprosessia asiakastyöskentelyssään.

Opinnäytetyöni on työelämälähtöinen ja se on toteutettu yksityisen yrityksen käyttöön. Yritys, jolle työn toteutan, on palveluita tuottava yritys, jonka kilpailukykyyn vaikuttavat palvelun tuottavuus ja asiakkaiden antama palaute palvelusta. Koska alalla on myös muita palvelua tarjoavia yrityksiä ja yhteisöjä, tulee yrityksen kehittää ja uudistaa palveluaan tietoisesti. Opinnäytetyöni aihe syntyi omasta mielenkiinnostani selvittää miten voimaantuminen on osa aikuisten työhönvalmennuspalvelua. Oma-aloitteisesti ehdotin aihetta yrityksen toimitusjohtajalle keväällä 2008. Toimitusjohtaja piti tutkielmani aihetta mielenkiintoisena ja rohkaisi minua toteuttamaan tutkielmaehdotukseni. Toimitusjohtajan kanssa sovimme, että kirjallisessa tuotoksessa yrityksestä käytetään ainoastaan nimeä yksityinen yritys alalla olevan kilpailun vuoksi. Toimitusjohtajan kanssa sovimme myös, että hänellä on oikeus lukea yritystä koskevat kappaleet ja tehdä niihin muutosehdotuksia ennen opinnäytetyöni palauttamista.

Tutkielmani olen toteuttanut kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole yleistää, vaan kuvata, tulkita ja ymmärtää jotakin tapahtumaa, toimintaa tai ilmiötä (Eskola-Suoranta 1998:61). Tutkielmassani käyttämäni aineiston keräsin haastattelemalla kolmea (3) yrityksessä työskentelevää työhönvalmentajaa. Kohderyhmäkseni haastatteluihin valitsin asiakkaiden sijasta työhönvalmentajat voimaantumisen prosessiluonteen vuoksi. Koska yritys on palveluntuottaja, ei yrityksellä ole oikeutta pitää yhteyttä asiakkaisiinsa asiakasprosessin jälkeen tai saada asiakkaistaan asiakastietoja asiakkuuden päättymisen jälkeen muilta viranomaistahoilta. Näin ollen minun olisi ollut mahdollista haastatella ainoastaan asiakkaita, joiden asiakkuus on tällä hetkellä käynnissä, joten heidän mahdollisuutensa arvioida palvelun voimaannuttavaa vaikutusta olisi hyvin epätodennäköistä prosessin aikana.

Työhönvalmentajien työskentely perustuu yksilötyöhön, jossa asiakasprosessit ovat keskimäärin kuukausia kestäviä. Taustaolettamukseni on, että näin ollen työhönvalmentajilla on mahdollisuus arvioida muutoksia asiakkaan sisäisessä voimantunteessa asiakasprosessin aikana. Haastatteluun osallistuneet kolme (3) työhönvalmentajaa valitsin heidän työpisteiden sijainnin mukaan mahdollistaakseni henkilökohtaiset haastattelut heidän työpisteissään. Kaikki haastateltavat työskentelevät pääkaupunkiseudulla kahdessa eri toimipisteessä. Ennen haastattelua olin yhteydessä työhönvalmentajiin sähköpostitse (liite1). Sähköpostissa kerroin opinnäytetyöni aiheesta lyhyesti sekä teemoja määrittävästä Siitosen (1999) voimaantumisteoriasta ja voimaantumisen osaprosesseista. Sähköpostissa kerroin alustavasti aikomuksestani nauhoittaa haastattelut sekä heidän



mahdollisuudestaan kieltäytyä nauhoituksesta. Haastattelut toteutettiin kesäkuussa 2008.

Tutkielmani tarkoituksena on kuvata yhdessä tietyssä yrityksessä työskentelevien työhönvalmentajien käsitystä voimaantumista ja sen mahdollistamisesta omassa asiakastyöskentelyssään. Tutkimuskysymyksiksi muodostui, **miten työhönvalmentajat kuvailevat asiakkaiden voimaantumista ja kuinka he pyrkivät tukemaan sen kehittymistä asiakasprosessin aikana?**

Haastattelumenetelmänä käytin teemahaastattelua. Teemahaastattelulla tarkoitetaan haastattelutyylä, jossa aihealueet on etukäteen määritetty, mutta haastattelussa ei käytetä ennalta tarkasti rajattuja kysymyksiä. Teemahaastattelussa käsitellään kuitenkin kaikkien haastateltavien kanssa samat teemat, mutta teemat voi käsitellä eri järjestyksessä eri haastattelutilanteissa. (Eskola-Suoranta 1998:86.) Haastatteluteemoikseni rakentui kolme teemaa joita olivat

- 1 voimaantumiskäsitteen ymmärtäminen
- 2 vahva sisäinen voima ja voimattomuus yksilössä
- 3 miten työhönvalmentaja pyrkii tukemaan asiakkaan voimaantumista asiakasprosessin aikana

Kaikki haastattelemi työhönvalmentajat antoivat minulle suullisen luvan nauhoittaa haastattelut. Ennen haastatteluiden alkua kerroin haastateltaville, että tulen olemaan ainoa, joka käsittelee haastatteluiden kautta saatua aineistoa ja tulen aineiston analysointivaiheen jälkeen tuhoamaan aineiston asianmukaisesti. Haastattelut olivat kestoiltaan noin 30 minuuttia.

Haastatteluiden jälkeen kuuntelin nauhoitetun aineiston, jonka jälkeen muutin aineiston sanatarkasti tekstimuotoon eli litteroin nauhoitetun aineiston. Haastattelut numeroin (1,2,3) litterointijärjestyksen mukaan. Analysointimenetelmänä käytin teemoittelua. Analysointiteemoiksi muodostui haastattelussa käyttämäni kolme haastatteluteemaa. Teemoittelulla tarkoitetaan aineiston analysointitapaa, jossa aineisto jaetaan kokonaisuksiin eri teemojen avulla (Eskola-Saarijärvi 1998: 174-181).

## 6 TYÖHÖNVALMENTAJIEN NÄKEMYKSIÄ VOIMAANTUMISESTA

Tässä kappaleessa esittelen lukijalle haastatteluiden kautta syntyneen aineiston kolmen teeman mukaan. Teemoja ovat 1) työhönvalmentajien määritelmä käsitteestä voimaantuminen, 2) voima ja voimattomuus asiakkaissa sekä 3) miten työhönvalmentaja pyrkivät tukemaan asiakkaan voimaantumista asiakasprosessin aikana.

### 6.1 Työhönvalmentajien näkemyksiä voimaantumisesta

Haastattelut aloitin kysymällä haastateltaviltani taustatietoa liittyen asiakasprosessien pituuteen ja siihen kuinka pitkiä asiakastapaamiset ovat keskimäärin. Kysymyksen tavoitteena oli saada tietoa siitä, kuinka hyvin työhönvalmentajalla on mahdollista oppia tuntemaan asiakasta prosessin aikana. Olettamukseni on, että asiakkaaseen tutustuminen vie aikaa niin, että voimaantumisen näkeminen asiakkaassa ei ole mahdollista kahden-kolmen tapaamisen aikana, vaan se vaatii pidempää tutustumista asiakkaaseen. Jokaisella haastateltavallani oli hyvin erimittaisia asiakasprosesseja, mutta keskimäärin he arvioivat prosessien pituudeksi 2-6 kuukautta.

*Prosessi voi olla hirveen eripituinen eri ihmisillä, koska ne suunnat on niin erilaisia mihin pitää tarttua. Lyhyitähän ne on, kun ajattelee et nää asiakkaat usein on pitkäaikaistyöttömiä. Heil on pitkään monta vuotta seissyt tilanne sitten kun ne lähtee käyntiin, ne saa käyntiin, niin kyllä loppujen lopuks he meiltä niin kun katoaa kolmes kuukaudessa.(H1)*

*Eli mulla on jos mä lasken keskimääräisesti niin mulla on mun asiakasprosessit puol vuotta, mut sit mulla on myös sellasia asiakasprosesseja, jotka on kestänyt yli vuoden.(H2)*

Voimaantumisen käsitteen määrittäminen oli haastateltaville haasteellista. Kaksi haastateltavista myös epäroi käsitteen määrittämistä.

*Mä en tiedä ymmärretäänkö me samoin se käsite. Mulle voimaantuminen on kyky nähdä itsensä laajempänä osana elämää ja nähdä voimavaroja ja mahdollisuuksiaan itselleen. Jotain sellaista se on mulle.(H1)*

*No mä ajattelen sitä niin kun sillä, et ihmisen omien voimavarojen löytymistä... (H2)*

Haastateltavilla työhönvalmentajilla oli voimaantumisen määrittämisen vaikeudesta huolimatta kuitenkin selkeä kuva voimaantumisesta prosessina sekä sen dynaamisuudesta. Tämä prosessimaisuuden ymmärtäminen näkyy haastateltavien tavassa kertoa siitä, miten asiakkaiden käyttäytyminen ja toiminta muuttuu asiakkuuden aikana.

*Et asiakas ottaa sen katsekontaktin niin kun aktiivisemmin ja mä nään sen ryhdin muuttumisena, kävelytavan muuttumisena... ja se innostuminen, joka siellä on. (H1)*

*Se on sitä et sieltä lähtee joku omatoimisuus eli väliajalla, kun me ei nähdä niin se on ottanut selvää jostain. Se on sitä jossa se näkyy se voimaantuminen. (H1)*

*Se menee sykleittäin eli välillä mennään ylöspäin ja välillä alaspäin. (H3)*

*Verbaalisesti sieltä tulee tällaisia metaviestejä tai suoranaisia viestejä tai metaviestejä ettei tästä tuu mitään tai mitä järkee täs nyt on hakee ja eihän hän kelpaa mihinkään ja lainatkin kaatuu... ne menee niin kun sykleittäin et jokaisen takapakin jälkeen niit viesteit tulee taas näkyviin ja kun juttuu saa eteenpäin niin ne vähenee. (H3)*

Voimaantumista edeltää havahtuminen ja valtautuminen (Räsänen 2006:78). Näin ajatellen voidaan havahtumisen näkökulmasta ajatella, että vapaaehtoista sitoutumista ja osallistumista työhönvalmennukseen on edeltänyt asiakkaan havahtuminen jos ajatellaan hänen työttömyyttään tekijänä, johon hän toivoo muutosta elämässään. Ilman havahtumista siihen, että haluaa muutoksen työttömyyteensä, ei asiakas todennäköisesti kokisi työhönvalmennusta itselleen merkitykselliseksi palvelumuodoksi. Haastatteluissa en kiinnittänyt huomiota varsinaisesti työhönvalmentajien näkemyksiin ja kokemuksiin vallasta ja sen käytöstä. Valta ja sen käyttö kuitenkin nousi esiin aineistosta. Yksi haastateltavista korosti huomattavasti asiakkaan vapaaehtoisuuden merkitystä ja vastustamista yhtenä asiakkaan sisäisen voiman tunteen vahvistumisen merkinä.

*Esimerkiksi tällaista vastustamista näkee hirveen vähän, et usein sit vasta kun ollaan tutustuttu tota, et ollaan oltu pidempään yhdessä niin tulee tämmönen vastustus, joka on mun mielestä hirveen positiivinen piirre. Esimerkiksi työhönvalmennuksessa, koska silloin se asiakkaan niin kun omia voimavaroja alkaa löytymään ihan erilailla, kun siinä et hän aina myötäilis kaikkea.(H2)*

Toisen haastattelijan asiakasesimerkissä taas vastaavasti näkyi asiantuntijavallankäytön seuraus hyvin konkreettisesti.

*Pahin takaisku on tullut silleen, et asiakas joka ei uskonut itseensä niin hänen kohdallaan alettiin hakemaan paikkoja ja saatiin kirjeitä et kiitos mut ei kiitos palataan tuonnempana asiaan. No sit tuli sellanen työpaikka, et asiakas sano, et ei tota voi ikinä hakee kun tos on noin korkee toi palkkakin. Sit mä sanoin et nyt mä laitoin sen hakemuksen menemäänkin, et katotaan mitä tulee eli me tehtiin asiakkaan kanssa yhdessä niitä hakemuksia samalla. Et mulle ikään kuin tuli kramppi sormeen ja painoin enter. Kuin ollakaan tää asiakas kutsuttiin sit suoraan soveltuvuuskokeisiin eli haastattelua ei tarvittu enää ollenkaan ja hän ilmotti siit sit mulle niin kun hyvin korkeessa tunnetilassa, et se oli tosiaan hyvä ettei liputtanut juhlapäivän kunniaks. Kaikki meni hienosti saman vuorokauden aamuyön tunneille. Sit hänelle tuli sellanen tunne, et hän ei täst selviä ja hän oli omassa mielessään muokannut tän pelkotilan niin voimakkaaks ettei hän päässyt kotoota kynnyksen yli ja sen jälkeen tätä asiakasta on ollut hirveen vaikee saada taas motivoitumaan ja uskomaan itseensä. Tää on ollut niin kun rankin noista. (H3)*

Haastatteluissa nousi esiin myös yhteiskunnassa vallitsevan vallankäytön ongelma, joka yhden haastateltavan mukaan on yksi tekijä, joka vaikuttaa hänen asiakkaittensa alistumiseen ja voimattomuuteen.

*Et meidän järjestelmät on luotu niin, et meil on niin kun hirveen hienot sosiaali- ja terveydenhuollon ja nää järjestelmät, mut silti tää työttömyyspäiväraha on tällanen vastikkeellinen, joka tekee heti niin kun tällasen vallankäytön hirveän mahdolliseksi. Niin kun esimerkiksi asiakastyössä, joka on hirveen huono niin kun porkkana tukemaan asiakasta jotenkin niin kun siinä oman itsensä löytämisessä. (H2)*

## 6.2 Voima ja voimattomuus asiakkaisa

Toisena teemana haastatteluissa oli työhönvalmentajien näkemys asiakkaidensa sisäisestä voimasta ja voimattomuudesta asiakkaisaan. Voimaantumisen määrittäminen oli haastateltaville helpompaa, kun voiman tunteesta tai voimattomuudesta puhuttiin yksilötasolla.

*Kyl se on sellaista, et on niin kun selvittänyt itselleen oman arvomaailman ja etiikan et miten toimii yksilönä... (H2)*

*Se on sitä, et ne on täynnä semmosta uskoa ja intoa ja palavaa halua saada jostain (H3)*

*...sitä ei semmonen motivaatio voi syntyä, jos ei voimavaroja niihin motivaatioiden tekemiseen tai sen tavoitteiden saavuttamiseen. (H1)*

Haastateltavien puheessa ilmeni myös paljon voimaantumiseen liittyviä osaprosesseja Siitosen voimaantumisteorian mukaan; esimerkiksi arvomaailma, etiikka, energiataso, positiivisuus, vahvuudet, usko ja realismi.

Voimattomuuden tunnetta haastateltavista kaksi kuvasi korostuneesti fyysisten merkkien kautta. Kaikki haastateltavat liittivät puheissaan voimattomuuteen masentuneisuuden merkkejä. Haastateltavilla oli kuitenkin ymmärrys siitä, että voimattomuus ei ole sama kuin masentuneisuus. Yksi haastateltavista kertookin käyttävänsä erilaisia masennusteja näyttääkseen asiakkaalle, onko hänen tuntemuksensa masennukseen liittyviä vai ei.

*Saatan käyttää sit pdi ja audit juttui en mitenkään diagnosointiin vaan et asiakas ite näkee missä mennään. Et kerran asiakas esimerkiksi luuli olevansa syvästi masentunut, sit ihan ton pdi-testin kautta näky et ei. Et kysymys olikin muusta. Et niis on niin kun paljon mun mielestä hyvää niin kun selventääkseen asiakkaalle niin kun sen omaa tilannetta.(H2)*

*Mä teen asiakkaasta yleensä semmosen 20 sekunnin analyysin ja se on yleensä tällainen ruumiinkielestä tehty. Onks se masentunut tai minkälaisessa tunnetilassa se asiakas on. (H3)*

*Voidaan sanoa et siin on masennuksen merkkejä semmosta alakulosuutta vähän hitaammat liikkeet, kun normaalilla ihmisellä, välttelee katsekontaktia elikkä alemmuudentunnetta et tän tyypisiä asioita. (H3)*

*...sehän se on just niin kun, et asiakas on tyytymätön kaikkeen mitä hänellä on ja on vaikea löytää mitään positiivista niin kun omasta elämästä. (H2)*

Kaikki haastateltavat näkivät työttömyyden vaikuttavan negatiivisesti yksilön sisäiseen voiman tunteeseen. Haastateltavista yksi katsoi yhteiskunnassa valitsevan työn arvon vaikuttavan keskeisesti asiakkaitensa omiin käsityksiinsä itsestään.

*Mulla mun asiakasryhmä on pitkäaikaistyöttömiä, pääsääntöisesti yli 40-vuotiaita. Mä nään, että heillä työttömyys merkitsee hyvin isoa osaa heidän elämässään, koska he ovat hyvin työorientoituneita vielä niin, kun sen ikäpolven ihmiset. Et työttömyys niin kun sinänsä on hyvin traumatisoivaa heidän kohdallaan. (H2)*

*Mä en ajattele et yhteiskunta ajattelee, et työtön on epäonnistunut vaan se tulee ihmisen omasta ajattelusta, mutta meillä ajatellaan et se työ on tärkeää. (H2)*

### 6.3 Työhönvalmentaja mahdollistajana

Haastatteluissa kolmantena teemana oli työhönvalmentajien käsitykset voimaantumista mahdollistavista tekijöistä asiakasprosessin aikana. Työhönvalmentajat kuitenkin välttivät yleistämästä työtapoja ja ajattelemasta itseään voimaannuttajana.

Haastatteluista kuitenkin nousi esiin menetelmiä ja työtapoja, joilla on Räsänen (2006) mukaan mahdollistava vaikutus eri voimaantumisen osaprosesseihin. Haastatteluista nousi esiin esimerkiksi tavoitteellisuus, vapaehtoisuus, unelmat, usko tulevaisuuteen ja heikkouksien kompensoiminen vahvuuksilla.

*Prosessi eteni niin, et tähän asiakkaaseen saatiin luotua sellanen usko siihen tulevaan ja et on mahdollisuuksia päästä eteenpäin. (H3)*

*Eli me katsotaan, mikä on ihmiselle heikko kohta, mihin hän tarvitsee sen vahvistuksen ja sit tavallaan pyritään osoittamaan sen asiakkaan heikonkohdan ympäriltä asioita, jolla pystytään todistamaan vääräksi se, et tätä heikkoa kohtaa olisi. Joskus se on olemassa mut sit pystytään osoittamaan et sieltä löytyy muita vahvuuksia, jotka sit kompensoi tätä heikkoutta.(H3)*

*Must se valinnanvapaus se, et ihminen on saanut valita vapaasti tän palvelun. Tavallaan se voi olla niin, kun helpottavaa asiakkaalle et se on niin kun hänen vapaasti valittavissa et tuleeko hän vai ei. (H2)*

Haastatteluissa ilmeni myös työn tavoitteellisuus. Tavoitteiden asettamiseen ja niihin pääsemiseen liittyvät keskeisesti osaprosessit päämäärät, sitoutuminen ja aktiivisuus (Räsänen 2006:115-116). Tavoitteet ja niiden asettaminen ovat myös keskeisessä roolis-

sa ratkaisukeskeisessä työskentelyssä, joka on työhönvalmentajien työmenetelmänä yrityksessä. Haastateltavat pitävät tärkeässä roolissa myös realistisuutta.

*Jos yksilö meinaa pärjätä tässä elämässä, niin olis kiva et se näkis oman maailmansa realistisesti ja oman paikkansa siinä maailmassa realistisesti, eikä lähde haaveilemaan sellaisia asioita, jotka ei ikinä toteudu. (H3)*

*Joutuu vähän ohjaamaan, ettei harpata jonnekin mihin ei sit pystykään tai mitä haasteita vois olla tai jotain muuta et saadaan niin kun realisoitumaan se. (H1)*

Työhönvalmentajat kertovat myös haastatteluissa tärkeimmäksi työvälineekseen keskustelun. Haastatteluissa tuli esiin kuuntelun merkitys ja uusien näkökulmien avaaminen keskustelun kautta.

*Mä kuulen niitä et tarkoittiko näin ja näin, joka tuo sitä näkökulmaa, toisenlaista näkökulmaa, et en mä ihan noin tarkoittanut, mut voihan sen noinkin ymmärtää, ehkä mä itse asiassa voisinkin. (H1)*

*Et se asiakas saa jonkun ihmisen niin kun lähelleen, joka oikeesti kuuntelee sitä. Kyllähän se yhdessä oleminen ja keskustelu on niin kun päätyö oikeastaan.(H2)*

*Selvis et hän kirjoittelee tietokoneohjelmia tuolla harrastusmielessä eli käytännössä tän asiakkaan kohdalla me voimistettiin sitä, et hän on todella pätevä niiden ohjelmien kirjoittamisessa. Hän olis pärjännyt tietokoneohjelmoijana, mutta hän halusi löytää koulutustaan vastaavaa työtä, joka ei niillä kriteereillä toteudu mitä hän esitti. (H3)*

Hyvän vuorovaikutuksen perussääntönä asiakastyöskentelyssä on dialogisuus, joka on myös yksi voimaantumista mahdollistava tekijä. Dialogisuuteen kuuluu juuri kuunteleminen, avoimet kysymykset ja toisen kunnioittaminen.(Räsänen 2006:340.)

Haastatteluissa näkyivät myös asioiden esille tuominen ja näkyväksi tekeminen osana asiakastyötä. Haastateltavat kertovat miten he pyrkivät sanomisista ja tekemisistä poimimaan esiin positiivisia muutoksia ja asioita sekä näin tukemaan asiakasta voimaantumisessa.

*Aina kun siellä on jotain positiivista, asiakkaan kokemaa positiivista niin niihin niin kun tartutaan tai ei jotain asiakkaan kokemaa positiivista vaan ajanjaksoa jolloin asiakas ei oo kokenut negatiivista.(H1)*

*Mun kirjoittama, hänen sanoistaan kirjoittama tai piirtämä joku kartta. Niin se avaa sieltä ne pääkohdat ja hänen on helppo siitä lähteä arvottaa, et mikä näistä mitä sä sanoit äsken on sun mielestä sellanen mihin ensimmäiseks kiinnitetään huomiota. (H1)*

*Must on tärkeätä, et asiakkaalle jää jotain kirjallista materiaalia johon voidaan palata esimerkiksi tapaamisten loppupuolella. Et voi katsoa et mitä silloin alussa on ollut mieltä ja mitä niin kun on myöhemmin, kun se selkeesti muuttuu matkan aikana. (H2)*

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Voimaantuminen on kiistatta henkilökohtainen prosessi, johon vaikuttavat sosiaaliset suhteet ja tilanteet. Voimaantumista ei näin ollen voida kokonaisuudessaan erottaa ympäristöstä, jossa yksilö toimii. Tässä tutkielmassa asiakkaan toimintaympäristönä pidetään työhönvalmennusta ja sitä kautta välillisesti myös työelämää. Tutkielmani tavoitteena oli saada tietoa siitä, kuinka työhönvalmentajat kuvailevat voimaantumista ja pyrkivät mahdollistamaan asiakkaittensa voimaantumisen asiakasprosessin aikana.

Voimaantumisen prosessia edeltää asiakkaan havahtuminen ja valtautuminen. Valtautumisesta puhuttaessa on syytä pohtia tilaajan ja asiakkaan vallan vaikutusta työhönvalmentajan työskentelyyn. Työhönvalmentajat työskentelevät yksityisessä yrityksessä, jonka palveluita tilaavat kunnan TE-toimistot sekä vakuutusyhtiöt. Ilman näitä tilaajatahoja ei yritys voisi toimia. Tilaajatahojen ensisijaisena vaatimuksena ja odotuksena palvelulle on asiakkaan työllistyminen tai muu ratkaisu, joka päättää asiakkaan työttömyyden esimerkiksi eläkkeelle siirtyminen tai opiskelu. Näin asiaa lähestyessä herää kysymys, voiko työhönvalmentaja näin ollen antaa yksittäiselle asiakkaalle täysin vallan, jos asiakkaan ja tilaajatahon päämäärä ei olekaan sama eli työllistyminen?

Kuitenkin on syytä muistaa, että työttömyyskorvaus on vastikkeellista ja näin ollen ei asiakkaalla ole oikeutta saada sekä yhteiskunnan maksamaa sosiaaliturvaa työttömyyskorvauksen muodossa että oikeutta olla hakematta tai tekemättä työtä. Mielestäni työn-



tekijän on kuitenkin pohdittava omaa valtaansa ja tehtävä näkyväksi vallan läsnäolo asiakkuuden aikana, vaikkakin valta tulee yhteiskunnan taholta eikä varsinaisesti ole työhönvalmentajan omaa vallankäyttöä kuin välillisesti. Vallan läsnäolo näkyi myös haastatteluissa työhönvalmentajien sanavalinnoissa esimerkiksi: *luoda asiakkaalle, me löydetään, me asetetaan tavoitteet ja uudelleen suunnataan vahvuudet*. Tässä yhteydessä on syytä muistuttaa vallan moninaisista vaikutuksista eli samanaikaisesti, kun työntekijä tässä tilanteessa saattaa ottaa asiakkaalta pois oman vallan päättää asioista, hän myös ottaa asiakkaalta pois vastuun toimia saavuttaakseen päämääriään tai velvollisuuksiaan. Räsänen kirjoittaakin teoksessaan vallan ”toisista kasvoista”, jolla tarkoitetaan näkymättömyyttä vallankäyttöä, joka ilmenee pakkona, taivutteluna, manipulointina, asiantuntijavaltaana ja henkilökohtaiseen karismaan liittyvänä valtana (Räsänen 2006:81). Olisikin kiinnostavaa tutkia tulevaisuudessa miten työhönvalmentajat kokevat oman valtansa. Analysoinnin aikana myös heräsi ajatus siitä, että onko tilanteita, jossa vallankäytölle on perusteita tai vallankäytöstä seuraa positiivinen vaikutus? Siitonen (1999) kirjoittaakin, että voimaantumisen prosessin käynnistymisen taustalla saattaa olla myös ihmisen kokema epäoikeudenmukainen kohtelu. Samasta ajatuslähtökohdasta voimaantumista ja valtaa lähestyy Freire. (Siitonen 1999:85)

Voimaantuminen on uusi käsite ja työhönvalmentajien ymmärrys käsitteen sisällöstä on hyvin pintapuolinen. Tämä kuitenkin lisäsi haastatteluaineiston analysoinnin mielekkyyttä. Vaikka työhönvalmentajien tietoisuus voimaantumisteorian sisällöstä oli pintapuolinen, kertoivat he asiakasesimerkeissään asioita, jotka sisältyvät Siitosen (1999) voimaantumisteoriaan.

Voimaantumisen mahdollistaminen tai oikeastaan onko se mahdollista? Tämä osa-alue oli minulle tutkielmassani mielekkäin. Haastatteluissa ja teoriassa on selkeitä piirteitä siitä, että jollain tavalla voimaantumista voidaan mahdollistaa. Voimaantumisen mahdollistamiseen liittyvää sosiaalialan kirjallisuutta en kuitenkaan onnistunut löytämään teoreettista viitekehystä tehdessäni. Kirjallisuus, johon tutustuin liittyen voimaantumisen mahdollistamiseen, oli enemmän organisaatioihin ja johtamistyylien kehittämiseen tarkoitettua. Räsänen (2006) teos *Voimaantumisen mahdollistaminen ja ratkaisut* esimerkiksi lähestyy voimaantumista organisaation kehittämiseen liittyvästä näkökulmasta. Teokseen tutustuessa kuitenkin huomasin, että siinä on paljon asioita, joita on mahdollista soveltaa ja hyödyntää asiakastyössä sosiaalialalla, ja joita jo hyödynnetään. Jos voimaantumisteoriaa kuitenkin lähestytään osaprosessien näkökulmasta, on esimerkiksi

kokonaisuus kontekstiuskomukset sellainen, johon työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa oman toimintansa kautta. Kontekstiuskomuksiin sisältyvät voimaantumisteorian mukaan mm. ilmapiiri, arvostus, luottamus, hyväksyntä ja tasa-arvo. Nämä kaikki ovat tekijöitä, joihin vaikuttavat muut ihmiset esimerkiksi työhönvalmentaja ja hänen toimintansa suhteessa asiakkaaseen.

Voimaantumisen mahdollistaminen lähtee liikkeelle siitä ajatuksesta, että työntekijän, eli tässä tutkimuksessa työhönvalmentajan, tulee olla voimaantunut tukeakseen asiakkaansa voimaantumista (Karsikas 2005:40). Tämä seikka luo pohjan kehittämisenäkökulmalleni. Kehittämisenäkökulmana työssäni on se, että lisäämällä työhönvalmentajien tietoisuutta ja ymmärrystä voimaantumisesta sekä tukemalla heidän omaa sisäistä pohdintaansa eri voimaantumisen osaprosessien vaikutuksesta ja merkityksestä heidän elämässään, lisätään heidän mahdollisuuksiaan tukea asiakkaan voimaantumista yhä kokonaisvaltaisemmin. Koska asiakastyössä työntekijä tekee aina työtään persoonallaan, on hänen tiedostettava persoonansa ja ajatusmallinsa esimerkiksi omat arvonsa, ennakkoluulonsa ja käsityksensä hyvästä elämästä ennen kuin hän voi tukea asiakkaan voimaantumista.

Tutkimuksen tuloksena voidaan sanoa, että vaikka työhönvalmentajat eivät täysin olleet sisäistäneet voimaantumisteoriaa, heillä on käytössään paljon keinoja ja tapoja, joiden avulla he pyrkivät tukemaan asiakasta työnhaussa ja elämänhallinnassa. Työhönvalmentajilla oli selvästi työskentelyssään suuressa roolissa asiakkaan voimavarojen hyödyntäminen ja vahvistaminen. Haastatteluissa ilmeni myös muita voimaantumisen osaprosesseja esimerkiksi unelmat, tavoitteet, onnistumiset, arvot ja vapaus. Voimaantumista katsotaan prosessina, joka rakentuu useista osaprosesseista joiden välillä on merkityksellisyttä, mutta suoranaisia syy-yhteysmerkityksiä ei voida tehdä. (Räsänen 2006:99.) Näin voimaantumista ajatellen on jo työskentelyn kannalta merkityksellistä ymmärtää voimaantuminen teoriassa, jotta voi huomioida esimerkiksi tunteiden vaikutuksen asiakkaan sisäiseen voimaan tunteeseen.

Voimaantumista ajatellen tässä tutkielmakontekstissa, jossa tutkielmani kohteena on yksityisen yrityksen työhönvalmentajat, on syytä myös miettiä ratkaisukeskeisen lähestymistavan ja voimaantumisteorian yhteneväisyyksiä. Ratkaisukeskeisyyteen liittyy ihmiskäsitys, jossa yksilö nähdään asiantuntijana ja aktiivisena toimijana omassa kontekstissaan (Sundman- Ratkaisukeskeinen työmenetelmä). Tämä ihmiskäsitys tukee

myös voimaantumiseen liittyvää ihmiskäsitystä. Voimaantumisteoriassa ihminen nähdään aktiivisena henkilönä, jolla on päämääriä ja voimavaroja toimia itsensä hyväksi (Räsänen 2006:10).

Ratkaisukeskeiseen lähestymistapaan liittyy kolme keskeistä työvälinettä: pienten arkitavoitteiden asettaminen, konkreettinen tekeminen ja kysymysten asettelu (Sundman-Ratk.). Jos lähestytään voimaantumisteorian kautta näitä kolmea työvälinettä, voidaan niiden välillä mielestäni nähdä yhtäläisyyksiä.

Pienet arkitavoitteet liittyvät päämäärien asettamiseen, joka on yksi isoista osaprosesseista voimaantumisteoriassa (Siitonen 1999:119). Pienten arkitavoitteiden kautta on mahdollisuus saada onnistumisen kokemuksia, jotka tukevat kykyuskomuksia. Näiden osaprosessien positiivinen kehitys vastaavasti tukee yksilön voimaantumisprosessia.

Konkreettinen tekeminen vastaavasti on aktiivista toimintaa, joka lisää ihmisen osallistumista ja tukee yksilön minäkuvan kehitystä. Mihin minä kykenen? Osaanko tehdä? Osallistuminen ja sitoutuminen toimintaan ovat myös keskeisiä voimaantumisen kannalta.

Viimeisenä ratkaisukeskeisen lähestymistavan kannalta merkittävänä työvälineenä on kysymysten asettelu. Ratkaisukeskeisen lähestymistavan kysymysten asettelulla tarkoitetaan kysymyksiä, jotka ovat luonteeltaan avoimia ja tarkentavia. Kysymysten tarkoituksena ei ole sisältää valmiita ratkaisuja vaan ennemminkin syventää ihmisen pohdintaa omista ajatuksistaan, arvoistaan ja ideologiastaan, joihin yksilön toiminta pohjautuu. Esimerkiksi mitä toivot voivasi tehdä tai mikä on auttanut tähän asti. (Sundman-Ratk.) Voimaantuneen ihmisen määrittelyssä Räsänen (2006,14) mainitsee, että voimaantunut ihminen on tietoinen toiminnastaan, ajatuksistaan ja ajattelijasta näiden takana. Näiden välillä voi näin ollen ajatella olevan yhtäläisyyksiä. Avoimilla kysymyksillä lisätään selvästi yksilön omaa pohdintaa itsestään ja suhteestaan ympäristöön, mikä on myös edellytys yksilön voimaantumiselle.

Ratkaisukeskeisen lähestymistavan ja voimaantumisteorian yhtäläisyyksiä tarkastellessa voidaan mielestäni sanoa, että ratkaisukeskeinen lähestymistapa ja työvälineet tukevat eri voimaantumisen osaprosesseja ja näin ollen myös mahdollistavat asiakkaan voimaantumisen asiakkuuden aikana.

Voimaantumisteoriaa ei mielestäni voi siirtää eikä myöskään ole tarkoituksenmukaista siirtää kokonaisuutena työvälineeksi sosiaalialantyon osana, vaan työntekijän tulisi jakaa se osaprosesseihin ja miettiä, millä keinoin hän voi tukea asiakasprosessin aikana näiden osaprosessien kehitystä. Viime kädessä voimaantuminen on kuitenkin asiakkaan henkilökohtainen prosessi, jonka etenemistä ei voida ulkopuolelta määrittää tai mitata.

Tutkimuksen antina voidaan pitää voimaantumisteorian määrittelyä mahdollistamisen näkökulmasta. Voimaantumisprosessi on hyvin laaja ja moninainen. Tähän työhön olen pyrkinyt kiteyttämään teorian voimaantumisen mahdollistamisen näkökulmasta hyödyntäen Siitonen (1999) ja Räsänen (2006) teoksia aiheesta. Voimaantumisen ymmärtäminen ja sisäistäminen edesauttavat myös sosiaalipedagogisen lähestymistavan toteuttamista. Sosiaalipedagogiikassa painotus on syrjäytymisen ennaltaehkäisemisessä ja lieventämisessä sekä ihmisten itse apuun ohjaamisessa. (Hämäläinen 1999:60-61) Tutkimuksen kautta saatua tietoa toivon lukijoiden hyödyntävän omassa ajattelussaan ja toiminnassaan, kun he pohtivat omia työskentelytapojaan.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyöni tulokset osoittavat, että voimaantuminen on käsitteenä työhönvalmentajille melko vieras. Tästä ei ole kuitenkaan tarkoituksenmukaista tehdä johtopäätöstä, että he eivät tukisi asiakkaan voimaantumisprosessia asiakkuuden aikana. Siitosen voimaantumisteorian mukaan voimaantumisessa on kyse osaprosesseista, jotka ovat suuressa roolissa sosiaalialan asiakastyöskentelyssä sekä ratkaisukeskeisessä työskentelytavassa. Työni valmistuttua toimitan opinnäytetyöni kyseiseen yritykseen ja toivon, että tutkielmani avaa työhönvalmentajien ajatuksissa kysymyksiä siitä, kuinka he voisivat lisätä voimaantumista tukevien keinojen käyttöä omassa työskentelyssään työhönvalmentajina. Tutkielmani ei ole yleistettävissä, koska se on toteutettu yksityisessä yrityksessä, jonka työntekijöiden toimintaa ohjaa yrityksen linjaus käyttää ratkaisukeskeistä lähestymistapaa asiakastyöskentelyssään. Lisäksi aineistoni perustuu ainoastaan kolmen yksittäisen työntekijän näkemyksiin voimaantumisesta.

Opinnäytetyön tekoprosessi oli minulle henkilökohtaisesti hyvin haastava, koska päätin tehdä työn yksin minua kiinnostavasta aiheesta. Tämä kuitenkin herätti sisäisen reflektion siitä pystynkö olemaan objektiivinen työskentelyssäni. Koska olen aikaisemmin itsekin työskennellyt ko. tehtävissä, huomasin helposti tekeväni johtopäätöksiä aineistosta, jotka perustuvat enemmän omakohtaisiin kokemuksiini kuin haastateltavieni sanataarkoihin ilmaisuihin. Tätä objektiivisuutta pyrin pitämään yllä prosessin aikana peilaamalla ajatuksiani ystävieni kanssa. Huomasin työskentelyn aikana kuinka haastavaa yksin työskentely on ja opinkin kuinka tärkeää on saada peilata ajatuksiaan toisen ammattilaisen kanssa prosessin eri vaiheissa. Yhtenä tärkeimpänä tukena koinkin yhteiset työskentelyseminaarit, joissa sain tärkeää tukea ja oivalluksia niin opettajilta kuin opponenteiltakin.

Toiseksi ongelmaksi opinnäytetyöprosessissa muodostui aikataulutuksen ja sen puuttuminen kirjallista tuotosta laatiessani. Seminaarityöskentelyn aikana sovitut ajankohdat tukivat työskentelyäni, mutta niiden päättymisen jälkeen siirsin kirjoitusprosessin alkamista niin, että vieraannuin liaksi opinnäytetyöstäni. Tulevaisuudessa tutkielmaa tai laajempaa kirjoitusprojektia tehdessäni tulen kiinnittämään huomiota aikataulutuksen merkitykseen.

Opinnäytetyön teon aikana minulle heräsi paljon uusia kehittämis- ja jatkotutkimusehdotuksia, jotka liittyvät asiakkaiden voimaantumiskokemusten tutkimiseen eri palveluverkostoissa: Esimerkiksi jo useamman vuoden työssä palvelun päättymisen jälkeen olevalla asiakkaalla voisi jo olla näkemys siitä, kuinka hän on kokenut työhönvalmentajan tukevan häntä asiakkuuden aikana.

Opinnäytetyöni yhtenä tavoitteenani oli tehdä voimaantumisteoriasta selkeä kokonaisuus, jossa korostuu eri osaprosessit osana asiakastyöskentelyä. Kirjallista tuotosta tehdessäni keskityin aiheen rajaamiseen ja selkeyteen. Opinnäytetyötä tehdessäni luin paljon voimaantumiseen liittyvää teoriaa ja havahduin monta kertaa siihen, että käsite oli vaikeaselkoinen. Teoriaan tutustumisen aikana päätin, että luon kirjallisen osion niin, että teksti olisi mahdollisimman selkokielistä ja tarkasti rajattua. Teoriaosuuden kirjallisessa toteutuksessa panostin voimaantumisteorian ydinsisällön selkeyteen. Tämän vuoksi jätin avaamatta voimaantumisen osaprosessit yksityiskohtaisemmin. Rajaaminen oli hyvin haastavaa, mutta mielestäni onnistuin siinä hyvin ja lopputuloksesta tuli helpolukuinen. Voimaantumisen perusajatusta ja osaprosesseja pyrin tuomaan esiin mones-

ta eri näkökulmasta ja konkretisoimaan osaprosessien sisältöä esimerkein kirjallisen työni eri vaiheissa. Mielestäni onnistuin opinnäytetyössäni kuvaamaan työhönvalmentajien moninaisia keinoja mahdollistaa ja tukea asiakkaittensa voimaantumisprosessia sekä kuvaamaan heidän käsityksiään voimaantumisesta.

Sosionomin teoriaopintojen aikana opintomme ovat perustuneet sosiaalipedagogiseen viitekehykseen, jossa korostuvat yhteisöjen ja yksilöiden syrjäytymisen ehkäisy, valtauttaminen ja itseapuun ohjautuminen. Näitä tekijöitä nyt miettiessäni huomaan että, jotta nämä tavoitteet toteutuvat, on yksilön ja yhteisön voimaannuttava. Voimaantumisen käsite on ollut minulle tähän saakka ”iso möykky” eikä selkeä yläkäsite muille tekijöille. Teoriaan tutustuminen kuitenkin avasi silmäni ja löysin voimaantumisen oivana keinona tukea asiakkaitteni kasvua ja kehitystä ihmisenä, yksilönä ja yhteiskunnan jäsenenä. Voimaantumisteoriaa pohtiessani ja siihen tutustuessani huomasin myös siinä olevan paljon tekijöitä, joiden huomioiminen on peruslähtökohta ammatilliselle asiakastyöskentelylle. Näin ollen voidaan mielestäni ajatella, että työntekijä joka tekee ammatillisesti hyvää asiakastyötä, tukee samanaikaisesti myös asiakkaansa voimaantumisprosessin positiivista etenemistä asiakkuuden aikana.

## LÄHTEET

- Eskola, Jari - Suoranta, Juha 1998 (7.painos): Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gumerrus kirjapaino Oy.
- Hämäläinen, Juha 1999: Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopio: Kopijyvä Oy.
- Karjalainen, Varpu – Saikku, Peppi – Pasuri, Auvo – Seppälä, Anja 2008: Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnissa? Stakes raportteja 20/2008. Helsinki: Valopaino Oy.
- Karsikas, Vuokko 2005: Selvin päin olosta tulee hyvä olo- päihdeongelmaisten vankien voimaantuminen, rikosseuraamusviraston julkaisu 3/2005
- Kataja-Aho, Tuija 2002: Työttömien elämänhallinta: Pro gradu-tutkielma Tampereen yliopisto
- Kovanen, Johanna – Kovanen, Kimmo 2007: ”Sinä itse päätät asioistasi.”- Hyvät käytännöt työllistymiseen tähtäävässä koulutuksessa: ESR:n Verkkajulkaisu, luettu 10.3.2009.
- Kumpulainen, Pasi 2004: Rakennetyöttömyys ja sosiaalinen koheesio ESR-Projektien haasteena, Satakunnan TE-keskus 3/2004 julkaisusarja: Euraprint Oy.
- Parpo, Antti 2007: Työllistymisen esteet: Stakesin raportteja 11/2007. Helsinki: Valopaino Oy.
- Sundman, Peter: Ratkaisukeskeinen työmenetelmä, saatavissa:  
<http://www.valt.helsinki.fi/yhpo/sosweb/sivut/tekstiversio/ratkaisuk.html>: luettu 20.9.2008.
- Roos, JP 1988: Elämäntavasta elämäkertaan – Elämäntapaa etsimässä 2. Jyväskylä.
- Räsänen, Juhani 2006: Voimaantumisen mahdollistaminen ja ratkaisut- yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön valtaistaminen. Julkiviestintä Oy.
- Siitonen, J. 1999: Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Acta Universitatis Ouluensis E 37. Oulun yliopisto, Tutkijaliitto.
- Työ- ja elinkeinoministeriön työllisyyskatsaus elokuussa 2008 saatavilla: <http://www.tem.fi/files/20132/ELO08.pdf> luettu 18.9.2008.
- Työvoimatoimiston esite 2/2007, Tietoa aktivointisuunnitelmasta ja kuntouttavasta työtoiminnasta: Edita prima Oy.
- Yritysesittely 2007: Työhönvalmennuspalvelut

## Liite 1

Hei,

Teen opinnäytetyöni aiheesta voimaantumista tukevien keinojen käyttö yksilötyöhönvalmennuksessa. Tutkimukselliseen osuuteen haastattelen neljää työhönvalmentajaa. Haastattelun tarkoituksena on saada tietoa mitä voimaantumista tukevia keinoja käytät työssäsi ja kuinka paljon kiinnität huomiota voimaantumisprosessiin asiakastyöskentelyssäsi.

Voimaantumisteoria jonka pohjalta työni rakennan, on Juha Siitosen voimaantumisteoria. Siitonen määrittelee voimaantumisen yksilöstä itsestään liikkeelle lähteväksi prosessiksi. Voimaantumista ei näin ollen voida toiselle ihmiselle ulkopäin antaa, mutta sen toteutumista voidaan tukea ja mahdollistaa. Voimaantumisen Siitonen on jakanut neljään osaprosessiin motivaatioteorian mukaisesti eli päämäärät, kykyuskomukset, kontekstiuskomukset ja emootiot. Nämä osaprosessit Siitonen on jakanut voimaantumisen kannalta merkittäviin osatekijöihin. Kerron osatekijät alla luettelomaisesti;

Päämäärät

- toivottu tulevaisuuden tila
- vapaus
- arvot

Kykyuskomukset

- minäkäsitys
- itseluottamus ja itsearvostus
- tehokkuususkomukset ja itsesäätely
- vastuu

Kontekstiuskomukset

- hyväksyntä
- arvostus
- luottamus
- kunnioitus
- ilmapiiri
- toimintavapaus
- autenttius
- yhteistoiminta
- kollegiaalisuus
- tasa-arvo

Emootiot

- säätelevä ja energisoiva toiminta
- positiivinen lataus
- toiveikkaus
- onnistuminen ja epäonnistuminen
- eettisyys

Haastatteluni vie aikaa noin tunnin ja toivon, että haastattelu on mahdollista myös nauhoittaa. Minulle on mahdollista tehdä haastattelut kesän aikana. Kerro minulle sinulle sopiva ajankohta puhelimitse tai sähköpostitse, niin sovitaan haastatteluajankohdasta tarkemmin.

Aurinkoista alkanutta kesää

Terveisin Emmi Hirvonen

p.xxx xxx xxxx

emmi.hirvonen@edu.stadia.fi



## Liite 2

## TEEMAHAASTATTELUN TEEMAT

1. Voimaantumisen käsitteen määrittely
2. Voiman ja voimattomuuden huomaaminen asiakkaissa
3. Miten työhönvalmentajana pyrit tukemaan asiakkaan voimaantumista