

ASIAKASOHJAUS JA AKTIVOINTI TYÖLLISYYSYKSIKÖSSÄ
Tutkimus työllisyysasiantuntijoiden käsityksistä

VIRPI HEINONEN-KIISKI
Tampereen yliopisto (Pori)
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Marraskuu 2018

HEINONEN-KIISKI VIRPI: Asiakasohjaus ja aktivointi työllisyysyksikössä. Tutkimus työllisyys-
asiantuntijoiden käsityksistä.

Pro gradu -tutkielma: 77 sivua, 3 liitesivua

Sosiaalityö

Ohjaaja: Tuija Eronen

Marraskuu 2018

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaista on kaupungin työllisyysyksikön alueellisessa työvoima- ja yrityspalveluiden työllisyyskokeilussa tehtävä asiakkaiden aktivointi ja ohjaus tarkasteltuna työllisyysasiantuntijoiden näkökulmasta. Tavoitteena oli tutkia, miten he määrittelevät asiakasohjauksen ja aktivoinnin ja millaisia käsityksiä heillä on työttömien työnhakijoiden ohjauksesta erilaisiin palveluihin. Tutkimusta taustoitti yhteiskunnallinen keskustelu liittyen aktiivimalliin, osallistavaan työttömyysturvaan, syrjäytymisen ehkäisemiseen ja kuntien työllisyydenhoitoon. Tutkimuksen ajankohta ajoittui tilanteeseen, jossa alueellisia työvoima- ja yrityspalvelujen kuntakokeiluja oli ollut meneillään perustuen määräaikaan kokeilulakiin.

Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on voimaannuttava ja sosiaaliseen muutokseen pyrkivä sosiaalityö: ratkaisukeskeisyys, voimavarakeskeisyys, asiakkaan voimaannuttaminen (empowerment) ja asianajo (advocacy) sekä työttömyyden ja aktivoinnin sekä ohjauksen keskeiset määritelmät. Kyseessä on laadullinen tutkimus, jonka tutkimusaineisto on kerätty haastattelemalla työvoima- ja yrityspalveluiden työllisyyskokeilussa työskentelevää kuutta työllisyysasiantuntijaa. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluna ja aineisto analysoitiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä.

Tutkimuksen tulosten mukaan työllisyysasiantuntijat käsittivät aktivoinnin muodostuvan asiakaslähteisyydestä, asiakkaan osallistamisesta, toiveikkuuden ja motivaation herättämisestä sekä ratkaisukeskeisyydestä. He näkivät asiakkaat aktiivisina toimijoina. Asiakasohjausta määritteleviksi tekijöiksi muodostuivat ohjauksetkäytännöt, työmenetelmät, asiakkaan aktivointi ja asiakasohjauksen ja palveluohjauksen suhde. Asiakasohjauksen käytännön työ rakentui moninaisista asiakastilanteista, keskeistä oli asiakkaan työkyvyn selvittäminen ja työllisyysasiantuntijoiden muuttunut asiantuntijuus.

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan sanoa, että ratkaisukeskeinen, voimavarakeskeinen ja sosiaaliohjauksellinen työtapa ja voimaannuttamisen näkökulma tulivat esille työllisyysasiantuntijan työttömän työnhakijan aktivoinnissa ja ohjauksessa. Työskentely vaati monipuolista tietämystä asiakkaan tarvitsemista palveluista ja niitä tuottavista yhteistyötahoista. Koska pitkään työttömänä olleiden asiakkaiden työllistymisen ongelmat olivat monenlaisia, oli heidän työkykynsä arvioitava. Myös oman ammatti-identiteetin tunnistaminen ja yhdistäminen asiakastyöhön oli tärkeää. Tutkimuksen tulokset vahvistavat aikaisempien tutkimusten ja selvitysten havaintoja siitä, että työhallinnon palvelujen rinnalle tarvitaan sekä terveydenhuollon että työkyvyn arvioinnin palveluja.

Asiasanat: aktivointi, empowerment, kvalitatiivinen tutkimus, ohjaus, ratkaisukeskeisyys, työttömyys, voimavarakeskeisyys.

UNIVERSITY OF TAMPERE
Faculty of Social Sciences

HEINONEN-KIISKI VIRPI: Employment counselling and customer activation in an employment services unit. A study on the views of employment experts.

Master's Thesis: 77 pages, 3 appendices.

Social work

Instructor: Tuija Eronen

November 2018

This study examines customer activation and employment counselling practices in a municipal employment services unit in the context of an employment experiment implemented under a regional employment and business services pilot scheme. The aim of the study was to find out how the employment experts working at the employment services unit perceive and define employment counselling and customer activation. Public discussions on the activation model for unemployment security, participatory unemployment policy, social integration and municipal employment management provide the background for the study. The study took place when local employment experiments had already been implemented in various municipalities under the Act on the regional provision of public employment and business services.

Empowering social work that promotes social change provides the theoretical framework for the study. Solution and resource orientation, customer empowerment and advocacy, and the key definitions of unemployment, activation and counselling are discussed in the context of this framework. The material is based on semi-structured interviews. The material has been collected by interviewing six employment experts involved in the employment pilot scheme of the public employment and business services. The material has been analysed using qualitative and theory-guided content analysis.

According to the results of the study, the employment experts associated customer activation with customer and solution-oriented work, customer engagement, and instilling hope and increasing motivation in customers. The experts perceived customers as active players. Employment counselling was defined on the basis of counselling practices, work methods, customer activation, and the relationship between employment counselling and service counselling. Practical work related to employment counselling was said to consist of a range of different customer situations, including the assessment of the customer's working capacity. The work was also discussed in relation to the changed requirements regarding the expertise of employment experts.

Based on the results, it can be concluded that solution and resource-oriented and social guidance working methods and the principles of empowerment become highlighted in the activation and counselling of unemployed jobseekers. The work was said to require extensive knowledge of available services and the bodies that provide the services the jobseekers need. In addition, due to the wide variety of challenges faced by long-term unemployed jobseekers, the activation and counselling processes need to include work capacity assessments. The employment experts also stated that understanding their own professional identity and being able to combine it with customer service skills are important in the activation and counselling of customers. The results confirm the observations of previous studies indicating that employment services need to be accompanied by both healthcare services and work capacity evaluation services.

Key words: activation, empowerment, qualitative research, counselling, solution orientation, unemployment, resource orientation.

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO.....	1
2 TYÖTTÖMYYS JA AKTIVOINTI.....	4
2.1 Työtön ja pitkäaikaistyötön käsitteinä.....	4
2.2 Aktivoinnin määrittelyä.....	5
2.3 Työllisyys- ja aktiivipolitiikan kehitys Suomessa.....	6
2.4 Osallistava työttömyysturva ja osallistava sosiaaliturva.....	8
3 VOIMAANNUTTAVA JA SOSIAALISEEN MUUTOKSEEN PYRKIVÄ SOSIAALITYÖ.....	11
3.1 Käytännön teorit sosiaalityössä.....	11
3.2 Ratkaisukeskeinen ja voimavarakeskeinen sosiaalityö.....	13
3.3 Voimaannuttava sosiaalityö (empowerment) ja asianajo (advocacy).....	15
4 ASIAKASOHJAUS.....	19
4.1 Näkökulmia ohjauksen määrittelyyn.....	19
4.2 Ohjauksen tavoitteet, toimijat ja taustateoriat.....	20
4.3 Työttömyys ja ohjaus.....	22
4.4 Palveluohjaus.....	23
4.5 Ratkaisukeskeinen ohjaus.....	25
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	27
5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset.....	27
5.2 Kaupungin työllisyysyksikkö tutkimusympäristönä.....	28
5.3 Tutkimusaineiston kuvaus.....	29
5.4 Aineiston analyysi laadullisella tutkimusmenetelmällä.....	31
5.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	36
6 ASIAKASOHJAUKSEN JA AKTIVOINNIN MONINAINEN SISÄLTÖ.....	38
6.1 Aktivointia määrittelevät tekijät.....	38
6.2 Asiakasohjausta määrittelevät tekijät.....	46
6.3 Asiakasohjauksen käytännön työn elementit.....	52
6.4 Asiakasohjauksen kehittämistarpeet.....	60
7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	64
LÄHTEET.....	71
LIITTEET.....	78
Liite 1: Haastattelupyynnö	78
Liite 2: Haastattelurunko.....	79

KUVIOT

Kuvio 1. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen	33
---	----

TAULUKOT

Taulukko 1. Esimerkki tutkimusaineiston ryhmittelystä alaluokaksi.	35
Taulukko 2. Esimerkki alaluokkien yhdistämisestä yläluokaksi.	35
Taulukko 3. Esimerkki aineiston yläluokkien yhdistämisestä kokoavaksi käsitteeksi.	36

1 JOHDANTO

Työmarkkinoilla työnantajien tarpeet ja työvoiman tarjonta eivät aina kohtaa. Työttömyyden pitkityminen tuo lisää haasteita työnhakijalle työn äärelle pääsemiseen. Asiakkaan ammatillisessa osaamisessa voi olla puutteita, kontaktiverkosto on pieni, työnhakutaidot ja työmarkkinatietous vähäistä, tarjotut aktivointitoimet eivät ehkä ole oikea-aikaisia eivätkä työtehtävät mielekkäitä. Myös terveydellisiä haasteita on voinut kertyä. Asiakkaan työkyvyn ja palvelutarpeen selvittämiseen saatetaan tarvita monialaista yhteistyötä. Asiakasta pitäisi ohjata löytämään ratkaisuja ongelmiinsa.

Työttömyyden julkinen kuva näyttäytyy esimerkiksi Juha Sipilän nykyisen hallituksen ohjelmassa siten, että yhtenä tavoitteena on uudistaa sosiaali- ja työttömyysturvaa purkamalla kannustinloukkuja ja alentamalla rakenteellista työttömyyttä. Tavoitteena on kannustaa työn nopeaan vastaanottamiseen, työttömyysjaksojen lyhentämiseen, rakenteellisen työttömyyden alentamiseen ja julkisten voimavarojen säästämiseen. Tähän sisältyvät esimerkiksi vuoropuhelussa työelämän osapuolten kanssa toteutettavat työttömyysturvan uudistus, työn vastaanottovelvoitteen tiukentuminen ja aktiivitoimenpiteiden osallistumisvelvoite. (Valtioneuvosto 2015, 15.)

Pro gradu -tutkielmani aiheen taustalla vaikuttaa keskustelu työllisyyden uudesta aktiivimallista ja osallistavasta sosiaaliturvasta. 1.1.2018 tuli voimaan laki, johon perustuen Kela ja työttömyyskassat tarkastelevat työttömän työnhakijan työttömyysetuuden määrään vaikuttavaa omaa aktiivisuutta 1.1.2018 alkaen 65 päivän jaksoissa. Jos aktiivisuuden edellytykset eivät tule täyteen, työttömyysetuuden tasoa leikataan silloin 4,65 prosenttia seuraavan 65 etuuden maksupäivän eli noin kolmen kuukauden ajan. Kyseinen leikkaus vastaa yhtä korvauksetonta päivää kuukaudessa. Aktiivisuuden voi osoittaa monin eri tavoin: työskentelemällä palkkatyössä yhteensä yhden palkansaajan työsuoloheftoviikon verran eli 18 tuntia tai ansaitsemalla yritystoiminnassa. Työnhakija voi myös osallistua yhteensä viiden päivän ajan työllistymistä edistäviin palveluihin tai erilaisiin työllistymisen pilottipalveluihin tai työllistymiseen liittyvään rekrytointia tukevaan toimintaan, jonka ajalta maksetaan työttömyysetuutta. (Sosiaali- ja terveystoiministeriö 2017; Työ- ja elinkeinopalvelut 2018.)

Kiinnostukseni Pro gradu – tutkielman aiheeseen on herännyt omista työelämän kokemuksistani, median kautta välittyvän yhteiskunnallisen keskustelun ja uutisoinnin sekä tuoreiden tutkimuskatsausten kautta. Työllistymisen mahdollisuudet ja ongelmat ovat aina kiinnostaneet ja olen työskennellyt useita vuosia työttömien aktivointiin ja työllistymisen tukemiseen suunnitelluissa koulutuksissa, hankkeissa ja projekteissa kouluttajana ja valmentajana. Asiakkaina ovat monesti TE – toimistossa,

Työvoiman Palvelukeskuksessa tai kaupungin työllisyysyksikössä työttöminä työnhakijoina olevat henkilöt ja mahdollisesti he ovat myös sosiaalipalvelun asiakkaita. Työelämälähtöisen tutkimusaiheen tarkastelussa aion tiukasti pitää kiinni kriittisestä työskentelyotteesta.

Tutkielmassa tarkastelun kohteena ovat kaupungin työllisyysyksikön alueellisen työvoima- ja yrityspalveluiden työllisyyskokeilussa tapahtuvat ohjaustilanteet tarkasteltuna työllisyysasiantuntijoiden näkökulmasta. Tutkin aihetta näiden tutkimuskysymysten kautta: miten kaupungin työllisyysyksikön työllisyysasiantuntijat määrittelevät asiakasohjauksen ja aktivoinnin sekä millaisia käsityksiä kaupungin työllisyysyksikön työllisyysasiantuntijoilla on työttömien ohjauksesta erilaisiin palveluihin.

Asiakkaan osaamisen ja palvelutarpeen kartoittaminen on lähtökohta asiakkaan ohjauksessa. Ohjautuuko asiakas prosessissa tarkoituksenmukaisesti palveluihin oikeaan aikaan? Miten asiakasohjauksen prosessia voidaan kehittää entistä asiakaslähtöisemmäksi ja yksilöllisemmäksi? Miten ratkaisukeskeinen ja voimavarakeskeinen työtapo ja voimaannuttamisen näkökulma tulee esille työttömän työnhakijan ohjauksessa? Voiko ohjausta tekeillä työllisyysasiantuntijoiden kokemuksilla olla siinä mielessä yhteiskunnallinen ulottuvuus, että he ovat muuttaneet käsityksiään kohdattuaan työttömiä / pitkäaikaistyöttömiä henkilöitä? Olen myös kiinnostunut siitä, miten yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset vaikuttavat työllisyysasiantuntijan asiantuntijuuteen. Aihe on tutkimisen arvoinen edellä esitettyjen pohdintojen perusteella. Tässä tutkielmassa ei ole tarkoitus vastata kaikkiin edellä esitettyihin kysymyksiin vaan kysymyspohdinnat taustoittavat aiheen käsittelyä.

Tutkimusympäristönä on Porin kaupungin työllisyysyksikön alueellinen työvoima- ja yrityspalveluiden työllisyyskokeilu. Haastattelupyynnö on liitteenä (liite 1). Kyseessä on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimusaineiston olen kerännyt käyttämällä teemahaastattelua, jossa haastateltavina olivat työllisyysyksikössä työskentelevät kuusi työllisyysasiantuntijaa. Teemahaastattelun runko on liitteenä (liite 2). Työllisyysasiantuntijat kohtaavat työssään pitempään työttömänä olleita asiakkaita, joista osa on myös sosiaalipalvelujen asiakkaina.

Pro gradu -tutkielmassa käytän teoreettisena viitekehyksenä Malcom Paynen (2014) luokittelemia teorioita, joiden kohteena on voimaannuttaminen (empowerment) tai sosiaalinen muutos. Tarkastelun kohteena ovat käytännön teoriat: voimavarakeskeinen ja ratkaisukeskeinen sekä voimaannuttava teoria ja asianajo. Ohjauksen määrittelyssä tuon esille muun muassa Jussi Onnismaan (2011) sekä Mervi Pekkarin (2009) käyttämiä määritelmiä. Ohjauksen menetelmistä keskityn palveluohjaukseen ja ratkaisukeskeiseen ohjaukseen. Teemahaastattelujen tulosten analysoinnissa pyrin yhdistämään näitä

valittuja teorioita esiin nouseviin teemoihin. Tutkielman analyysiluvussa käytän teoriaohjaavaa sisällysanalyysia.

Tutkielman teoriaosuudessa käsittelen luvussa kaksi työttömyyttä ja aktivointia, jotka ovat vaikuttavia tekijöitä asiakasohjauksen taustalla. Luvussa kolme voimaannuttavan ja sosiaaliseen muutokseen pyrkivän sosiaalityön tarkastelun kohteena ovat käytännön teorit: voimavarakeskeinen ja ratkaisukeskeinen sekä voimaannuttava teoria ja asianajo. Ohjauksen menetelmiä ja asiakasohjauksen näkökulmaa tuon esille luvussa neljä. Luvussa viisi esittelen tutkimuksen toteuttamisen, minkä jälkeen ovat vuorossa tutkimuksen tulosten esittely, yhteenveto ja johtopäätökset.

2 TYÖTTÖMYYS JA AKTIVOINTI

Työttömyyteen liitetään monesti aktivoinnin lisäksi käsitteitä kuten syrjäytyminen, hyvinvointipalvelujen heikkeneminen, köyhyys, osallistava työttömyysturva ja sosiaaliturva. Toisaalta työn merkitys pitää toimeentulon saamisen lisäksi nähdä myös sosiaalisina kontakteina, vertaistukena ja liittämisenä yhteiskuntaan. Työssä käyvällä henkilöllä on todennäköisesti erilainen status kuin työttömällä. Työn arvostus on yhä säilynyt suomalaisten keskuudessa, mikä pätee myös nuoriin (Ervasti 2018, 162). Toisaalta esimerkiksi joidenkin nuorten kohdalla voidaan nähdä, että he arvostavat muitakin asioita kuin vakituista työpaikkaa. Heillä voi olla erilaiset elämänarvot ja sisältöä elämään saadaan muunlaisesta tekemisestä, kavereista, matkustamisesta tai sosiaalisen median palveluista.

2.1 Työtön ja pitkäaikaistyötön käsitteinä

Tässä tutkielmassa määrittelen työttömän henkilön käsitteen siten kuin laissa työttömyysturvalain muuttamisesta sanotaan.

”Työttömänä pidetään henkilöä, joka ei ole työsuhteessa eikä työllisty yhdenjaksoisesti päätoimisesti yli kahta viikkoa yrittäjänä tai omassa työssä. Työttömänä pidetään lisäksi sitä, jolla on oikeus työttömyysetuuteen 2 luvun 5 a §:n perusteella yritystoiminnan tai oman työn estämättä, kokoaikaisesti lomautettua ja 4 luvun 1 ja 1 a §:ssä tarkoitettua sekä sitä, jolla on lomautukseen rinnastettava syy työnteon ja palkanmaksun keskeytymiseen.” (Laki työttömyysturvalain muuttamisesta 2018.)

En kuitenkaan tarkastella aihetta juridiselta kannalta, vaan riittää, että totean lain vaikuttavan taustalla siten, että se määrittelee työttömän henkilön. Tilastokeskuksen (2018) käyttämän määritelmän mukaan pitkäaikaistyötön määritellään henkilöksi, joka on tutkimusajankohtana ollut työttömänä yhtäjaksoisesti 12 kuukautta tai pidemmän ajan.

Sosiaalityössä yhteiskunnalliset ja yksilölliset kehykset kietoutuvat toisiinsa, kun asiakkaiden menettä elämää tulkitaan ja nykyistä jäsenetään. Yhteiskunnallisissa kehyksissä painottuvat rakenteelliset tekijät, kuten talouslaman aiheuttama kasvava työttömyys pitkäaikaistyöttömyyden selittäjänä tai eriarvoistumiskehitys huono-osaisuuden ja köyhyyden selittäjänä. Yksilöllisissä kehyksissä painottuvat asiakkaiden omat ominaisuudet ja valinnat esimerkiksi ylivelkaantumisen tai päihdeongelman syntymisessä. (Juhila 2018, 47.)

Työllisyyskatsauksen (2018) mukaan työ- ja elinkeinotoimistoissa oli syyskuun 2018 lopussa työttömiä työnhakijoita yhteensä 232 100, mikä on 43 500 henkilöä vähemmän kuin vuotta aikaisemmin. Uusia avoimia työpaikkoja oli 1 000 enemmän kuin edellisenä vuonna. Aktivointiasteeseen laskettavissa palveluissa, joita ovat esimerkiksi palkkatukityö, työvoimakoulutus, työkokeilu tai omaehtoinen opiskelu, oli 5 000 henkilöä enemmän kuin vuosi sitten.

Työvoiman ja työpaikkojen kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä voidaan selittää monista näkökulmista käsin. Työmarkkina-asemaan vaikuttavia osatekijöitä ovat mm. koulutus, ammattitaito, kielitaito ja työkokemus. Esimerkiksi vajavainen kielitaito ja työmarkkinoiden kysyntään vastaamaton koulutus ja ammattitaito vaikeuttavat työllistymistä. Suomen työmarkkinoilla muodollinen pätevyys ja suoritettut tutkinnot ovat hyvin arvostettuja. Työttömyyden pitkittyminen on etenkin ikääntyneiden työnhakijoiden ongelma. Työllistyminen Suomessa tapahtuu nykyisin hyvin pitkälti muiden rekrytointikanavien kuin perinteisten TE – toimiston tai lehtien työpaikkailmoitusten kautta. Ns. piilotyöpaikkojen määrän arvellaan olevan jo noin 80 % kaikista työtilaisuuksista.

2.2 Aktivoinnin määrittelyä

Vappu Karjalaisen ja Elsa Keskitalon (2013, 7 – 8) mukaan aktivointipolitiikalla tarkoitetaan sitä, että työtön, työttömyysturvaa tai toimeentulotukea saava henkilö voisi palata mahdollisimman nopeasti takaisin palkalliseen työhön. Tavoitteena on, että työikäisten henkilöiden toimeentulo ei olisi pitkään sosiaaliturvan varassa vaan, että he elättäisivät itsensä ja perheensä käymällä töissä. Taustalla voidaan nähdä hyvinvointivaltiossa tapahtunut muutos, jossa työllisyydestä on tullut myös sosiaalipolitiikan tavoite.

Työttömien aktivointi on yhteiskuntapolitiikkaa ja etenkin työllisyys-, talous- ja sosiaalipolitiikkaa. Yleisesti ottaen se on työllisyyspolitiikkaa, jota Euroopassa kutsutaan aktiiviseksi työvoimapolitiikaksi. Nuoriin ja pitkäaikaistyöttömiin henkilöihin kohdennetusta politiikasta käytetään nimeä aktivointipolitiikka ja / tai aktiivinen sosiaalipolitiikka. Aktivoinnissa työttömän kansalaisen oikeus toimeentuloturvaan ja velvollisuus osallistua joko työhön tai koulutukseen kietoutuvat yhteen tiiviimmin kuin ennen. Aktivointiin kytkeytyy myös terveys- ja koulutuspolitiikka sekä nuoriso- ja ikäpolitiikka. Aktiivipolitiikka tukee työikäisen väestön osallistumista työhön. (Karjalainen & Keskitalo 2013, 8 – 9.)

Aktivointi on toimenpiteiden kokonaisuus, jolla asiakkaiden työllistymistä edesautetaan. Toimenpiteitä voivat olla toimentuloturvan tiukennukset, lisäehtojen asettamiset etuuksien saamiselle ja erilaiset työllistämistoimenpiteet, koulutus ja kuntoutus. Sanktioina käytettyjen toimenpiteiden tarkoitus on tehdä työ sosiaalietuuksia houkuttelevammaksi vaihtoehdoksi. Kannustimien tarkoitus on pyrkiä toimimaan positiivisina vetotekijöinä kohti työmarkkinoita. (Juhila 2006, 58 – 59.)

Heikki Ervastian (2018, 162) mukaan työ merkitsee tekijälleen muutakin kuin välitöntä toimeentuloa. Taloudellinen hyöty lyhyellä aikavälillä on osatekijä, mutta työtä ei tehdä vain taloudellisten laskelmien pohjalta. Työttömyystutkimuksen alan klassikkotutkija Marie Jahoda teki ensimmäisenä tutkijaryhmänsä kanssa tutkimuksia työttömäksi jääneiden henkilöiden yhteisössä Marienthalissa 1930 – luvulla ja määritteli työhön liittyviksi tekijöiksi toimeentulon lisäksi muun muassa yhtenäisen kokemuksen työpaikan menettämisestä, strukturoidun aikakäsitteen menettämisen, yhteisen päämäärän katoamisen, aseman menettämisen ja identiteetin epävarmuuden sekä säännöllisen aktiviteetin katoamisen (Cole 2007, 1134).

Tutkimusten mukaan työttömyyden pitkittyessä ongelmat korostuvat, mutta suurin osa työttömistä ei kuitenkaan syrjäydy eivätkä he kärsi merkittävistä psyykkisistä ongelmista. Keskeisin ongelma on toimeentulon heikkeneminen. Olisi syytä pohtia, mikä vaikutus toimeentulon menettämällä on yksilön toimintakyvylle, aktiivisuudelle ja työelämään paluun mahdollisuuksille. (Ervasti 2018, 163 – 164.)

2.3 Työllisyys- ja aktiivipolitiikan kehitys Suomessa

Jaakko Kiander (2018, 49 – 51) tuo esille ajatuksen, että työllisyys ei ole Suomessa aina ollut talouspolitiikan ensimmäisten tavoitteiden joukossa. Toisaalta Kiander huomauttaa, että politiikassa on pitkällä tähtäimellä ollut tavoitteena nimenomaan työpaikkojen luominen. Lyhyen ja pitkän ajan tavoitteiden välillä on ollut ristiriitaa ja pahoissa kriiseissä työllisyys on saanut joustaa. Viimeisen sadan vuoden aikana Suomen taloushistoriassa on ollut kolme vakavaa taantumaa. Näistä ensimmäinen vakava taantuma oli 1930-luvun alussa ja seuraavat olivat 1970-luvun jälkipuoliskolla ja 1990-luvulla. Kaikkiin näihin on liittynyt globaali lama tai globaali taantuma, Suomen viennin heikentynyt kilpailukyky, vaihtotaseen vaje ja taloudenpidon tiukat otteet.

Eurokriisi 2010 -luvulla oli kuitenkin erilainen ja pitkä taantumajakso ulottui vuoteen 2015 asti. Tänä aikana muun muassa talouden keskimääräinen kasvu jäi lähelle nolaa ja vienti laski jyrkästi.

Työttömyysaste kohosi kuitenkin vain noin 8 – 9 prosenttiin. Työllisyyden turvaamista painotettiin enemmän muun muassa rakennusteollisuutta tukemalla, kotimainen kysyntä pysyi kohtuullisena ja palvelu- ja rakennussektorilla pysyi työllisyystilanne hyvänä. Velkaantuminen kuitenkin kasvoi. Vuosina 2010 - 2016 tapahtunut pitkäaikaistyöttömyyden kasvu olisi voinut edellyttää laajempia toimia. (Kiander 2018, 58 – 60.)

Työllisyyspoliittiset toimenpiteet nojaavat aina yhteiskuntapoliittisiin taustateorioihin, jotka usein ovat tiedostamattomia. Talousteorian valinta sanelee suuresti sen, miten työttömyyteen reagoidaan. Talousteorioiden, kuten uusklassinen malli ja sen laajennukset: insider-outsider-teoria, NAIRU-teoria ja hystereesiteoria sekä jälkikeynesiläinen teoria, tunteminen auttaa ymmärtämään julkista työllisyyskeskustelua. (Ahokas, Alaja ja Eskelinen 2018, 25 – 27.)

Jälkikeynesiläiset uskovat uusklassisia ajattelijoita vähemmän työmarkkinoiden itse korjaavuuteen ja tasapainohakuisuuteen. Teorian mukaan ei-vapaaehtoinen työttömyys on enemmän sääntö kuin poikkeus talouksien kehityksessä. Julkisen sektorin on täytettävä yksityisen sektorin jättämä aukko työllistämässä ja investoinneissa. Teoriaan liittyvä työtakuun käsite on mielenkiintoinen: ajattelussa julkinen sektori tarjoaa kaikille työttömille töitä ja maksettava palkka turvaa kohtuullisen toimeentulon. Työtakuun puolustajat esittävät, että hyvässäkin työllisyystilanteessa on työnhakijoita, joilla on vaikeuksia sijoittua avoimille työmarkkinoille. (Ahokas ym. 2018, 40 – 41.)

Suomessa on tehty uudistuksia aktiivipolitiikkaan erityisesti 1990 – luvun puolivälin jälkeen. Uudistusten kohteena on ollut työmarkkinatuen ja toimeentulotuen saantiehtojen tiukentaminen. Vuonna 1998 otettiin käyttöön työnhakusuunnitelma ja vuonna 2001 aktivointisuunnitelma liittyen kuntouttavan työtoiminnan lakiuudistukseen sekä vuonna 2006 otettiin käyttöön työmarkkinatuen aktivointiehto, mikä tarkoittaa 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden henkilöiden velvollisuutta osallistua aktiivitoimiin. Paineita on suuntautunut tehokkaampien ja yksilöllisempien työllistymistä ja syrjäytymisen ehkäisyä tukevien palvelumallien kehittämiseen ja työvoima- ja sosiaalipolitiikan resurssien yhdistämiseen. Käytännössä kuntien rooli vaikeimmin työllistyvien pitkäaikaistyöttömien työhön aktivoinnissa on kasvanut. (Karjalainen & Keskitalo 2013, 13 – 14.)

Matti Sihto (2013, 191 – 198) tuo näkemyksensä esille, että on vahvat perusteet ennakoida aktivointipolitiikan jatkuvan. Aktivoinnin rankaisevuus tai kannustavuus riippuu kuitenkin monista tekijöistä. Aktivoinnissa on kyse työttömyys- ja sosiaaliturvan työllistymiseen tähtäävien ehtojen lisäämisestä tai saattamisesta käytäntöön. Aktivoinnilla tarkoitetaan myös työllistymistä edistävien valmiuksien

kuten motivaation ja ammatillisen osaamisen parantamista sekä aktiivitoimiin osallistumisen velvoitavuuden lisääntymisestä. Aktivoinnin keskeisin kohde on ollut pitkäaikaistyöttömyys. Pitkäaikaistyöttömyys on sekä sosiaalinen että taloudellinen ongelma, koska työttömät elävät entistä pitempiä aikoja työttömyysturvan varassa.

2.4 Osallistava työttömyysturva ja osallistava sosiaaliturva

Työttömän asiakkaan elämänhallinnan vahvistamiselle ja työllistämistehtävälle yhteistä on yksilölähtöisyys: asiakkaan tukeminen, kannustaminen ja valmentaminen siten, että tavoitteena on itsenäisempi ja oma-aloitteellisempi elämä. Työllistymistä voidaan pitää yhtenä merkinä elämänhallinnan parantumisesta tai välineenä elämänhallinnan saavuttamiseen. Kumppanuussuhteeseen perustuvaa sosiaalityötä voidaan kutsua osallistavaksi. Asiakkaan kuulluksi tuleminen voi olla merkittävä osallisuuden kokemus. Osallistava sosiaalityö merkitsee asiakkaan elämään tehtävää väliintuloa ja esimerkiksi kuntouttava työtoiminta voi onnistuessaan johtaa asiakkaan työllistymiseen. (Juhila 2006, 61 – 63, 118 – 120.)

Heikki Hiilamo (2014, 82 – 86) pohtii osallistavaa sosiaaliturvaa ja työmarkkinoita kuvaamalla työmarkkinoiden edessä olevaa tilannetta siten, että työttömät ovat kolmessa ryhmässä. Työttömät sijoittuvat kolmeen ryhmään eli jonoon ja he etsivät tai odottavat työpaikkaa eriarvoisilla, hierarkkisilla jonotuskaistoilla. Ansiosidonnaisella työttömyysturvalla olevien koulutettujen henkilöiden jono etenee hyvin ja heille avautuvat uudet työpaikat työmarkkinoilla. Toinen työttömien henkilöiden jono kulkee hitaammin ja siellä ovat työttömän perusturvalle jääneet pitkäaikaistyöttömät ja työmarkkinatukea saavat nuoret. Pitkäaikaistyöttömät tarvitsevat palkkatukityöpaikkoja ja uudelleenkoulutusta, mutta he vielä työllistyvät. Kolmannen jonon pitkäaikaistyöttömät työllistyvät kehnosti, saavat toimeentulotukea ja he tarvitsevat työn lisäksi toisinaan tukea elämänhallinnassa. Heillä on usein ongelmia ja sairauksia, jotka heikentävät työkykyä. Hiilamo tuo esille psykososiaalisten tekijöiden ja alenevan tulotason yhteyden työttömyyden kielteisiin terveysseurauksiin. Työttömät ovat heterogeeninen ryhmä ja ihmisillä on erilaiset mahdollisuudet ja halukkuudet parantaa tilannettaan.

Satu Ojala (2016, 107) puolestaan ehdottaa, että työttömille tulisi luoda mahdollisuuksia toimia yhteiskunnassa aktiivisesti, mutta toisaalta omaehtoisesti. Hänen mielestään sanktiot riskeeraavat aktiivisuuden, koska ne saavat aikaan passivoitumista, epäluottamusta ja katkeroitumista. Työtä vaille olemiseen liittyy kulttuurinen stigma, jota sanktiointi vahvistaa. Sanktiot ovat ennen kaikkea rankaisjärjestelmä. Sanktiot toimivat vain niillä henkilöillä, joilla on mahdollisuus ja halu valita työn ja

työttömyyden välillä (Hiilamo 2014, 85). Myös Ervasti (2018, 164) huomauttaa, että sanktioilla lisätään leimautumisen, häpeän ja yhteiskuntaan kuulumattomuuden tunteita, joilla voi olla negatiivinen vaikutus työllistymiseen.

Liisa Björklund ja Jaana Hallamaa (2013, 150 – 151) ovat pohtineet artikkelissaan, miten kannustaa ihmisiä työmarkkinoille eettisesti ja kestävästi. Heidän mukaansa aktivointipolitiikalla voidaan merkittävästi ohjalla kansalaisten käyttäytymistä. Tulevaisuuden keskeisimpiä haasteita on heikossa asemassa olevien henkilöiden integroiminen työelämään ja osallisiksi täysimääräisestä toimijuudesta heidän yhteisöissään. Keskeisiä tekijöitä kannustetuksi ja vaikutetuksi tulemisen motivaatiossa ovat henkilöiden intressit ja preferenssit.

Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmän mukaan osallistavan sosiaaliturvan tavoitteena on edistää niiden työikäisten, jotka ovat työelämän ja opiskelun ulkopuolella, osallisuutta, hyvinvointia, työelämävalmiuksia ja työelämään suuntautumista sekä ehkäistä heidän syrjäytymistään. Tavoitteena on myös kannustaa ja lisätä mahdollisuuksia aktiiviseen toimintaan ja vahvistaa osallistujien asemaa toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Riittävä sosiaaliturva, joka yhdistetään aktiivisesti tarjottuihin työllistymistä edistäviin palveluihin sekä toimiviin sosiaali- ja terveyspalveluihin on paras tapa edistää osallisuutta ja torjua syrjäytymistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

Sipilän hallituksen osallistavassa sosiaaliturvamallissa on tavoitteena palkan ja sosiaaliturvan sovitaminen yhteen. Hallitusohjelman mukaisesti pyritään edistämään paikallista sopimista ja purkamaan työllistämisen esteitä. Myös työvoimahallintoa uudistetaan työllistymistä tukevaksi. Yhtenä tavoitteena on selvittää vaikeimmin työllistyvien osalta työvoimapalveluiden siirto resurssineen kuntien vastuulle työssäkäyntialueittain. (Valtioneuvosto 2015, 15 – 16.)

Robert Arnkil ja Timo Spangar (2018, 254 – 255) kirjoittavat työvoimapalvelujen tulevaisuuden haasteista ja tuovat esille sen, että työllisyyden hoidon kokonaismallissa on aina ratkaistava samat perusasiat: hyvä yhteistyösuhde, palvelutarpeen arviointi asiakaslähtöisesti ja työllistymissuunnitelma. Olennaisia tekijöitä ovat palveluketjujen sujuvuus ja aukottomuus ja toimivat kumppanuudet. Tärkeä rooli on henkilökohtaisella palvelulla, palvelukokonaisuuden toimivuudella ja tulosseurannalla.

Keskeisin osallistavan sosiaalityön toteuttamisen väline on valtautuminen. Empowerment – sanalle on monta käännöstä suomen kielelle: voimavaraistuminen, voimaantuminen, valtauttaminen ja valtautuminen. Kirsi Juhila päätyy valtautumisen käännökseen, koska valta-sana on sosiaalityön

yhteydessä olennainen käsite. Valtautumisessa korostetaan osallisuuden ja täysivaltaisen kansalaisuuden vahvistumisen tärkeyttä. Valtautuminen viestii käänteisesti osallisuuden puutteesta. (Juhila 2006, 120 – 121.)

3 VOIMAANNUTTAVA JA SOSIAALISEEN MUUTOKSEEN PYRKIVÄ SOSIAALITYÖ

Payne esittelee ja luokittelee kirjassaan *Modern Social Work Theory* (2014) sosiaalityön teorioita, joiden kohteena on voimaannuttaminen (empowerment) tai sosiaalinen muutos. Tutkielmassa tarkastelun kohteena ovat erityisesti käytännön teoriat: voimavarakeskeinen ja ratkaisukeskeinen sekä voimaannuttava teoria ja asianajo. Empowermentin laaja ja suosittu käsite on käytössä monella areenalla.

3.1 Käytännön teoriat sosiaalityössä

Payne (2014, 5) määrittelee teorian yleistyneeksi joukoksi ideoita, jotka kuvaavat ja selittävät tietomme ympäröivästä maailmasta järjestäytyneellä tavalla. Sosiaalityön teoria auttaa meitä tekemään tai ymmärtämään sosiaalityötä. Erottaessamme teorian tiedosta ja käytännöstä, se myös kytkeytyy niihin. Teoria on enemmän tai vähemmän hyvin väitetty selitys todellisuudesta, jota teoreetikot tarjoavat (Gray & Webb 2013, 10).

Teoria ja käytäntö kietoutuvat yhteen sosiaalityössä. Teoriaa kaivataan myös ammatillisten käytäntöjen kehittämiseen ja arvioinnin tueksi. Payne on laajentanut Sibeonin (1990) luokittelua muodolliseen (formal) ja epämuodolliseen (informal) teoriaan. Muodollisella teorialla tarkoitetaan ammatillisesti ja akateemisessa työssä kirjoitettua ja punnittua teoriaa. Epämuodollinen teoria sisältää laajempia ideoita, jotka ovat yhteisöissä jo olemassa tai ideoita, jotka nousevat käytännön työkokemuksesta. (Mäntysaari, Pohjola & Pösö 2009, 8; Payne 2014, 5.)

Sosiaalityölle merkityksellisiä teorioita voidaan tarkastella eri näkökulmista. Ensiksi teorioita siitä, mitä sosiaalityö on. Näistä esimerkkejä ovat marxismi ja feminismi. Teoriat avaavat sosiaalityön yhteiskunnallisia tavoitteita, tehtäviä ja periaatteita. Toiseksi voidaan tuoda esille teorioita siitä, miten tehdään sosiaalityötä. Tästä esimerkkinä on käytännön sosiaalityö, sen sisällöt, prosessit ja kysymykset työn merkityksistä. Kolmanneksi ovat teoriat asiakkaan todellisuudesta kuten ilmiöt, ongelmat ja sosiaaliset realiteetit. Neljänneksi ulottuvuutena voidaan vielä nähdä sosiaalityön tutkimuksen teoriat, jossa tutkimus nähdään käytäntöjä ulkopuolelta analysoivana, teorioita hyödyntävänä ja niitä tuottavana apuvälineenä. Kriittinen analyysi on osoittanut, että teoriaa ja käytäntöä ei voi täysin erottaa toisistaan vaan ne ovat toisistaan riippuvaisia. Jotkut puhuvat myös sosiaalityöntekijän maailmankuvan tärkeydestä, mikä ei perustu ainoastaan teorioihin vaan myös johdonmukaiseen joukkoon vahvoja arvoja. (Gray & Webb 2013, 4 – 6; Mäntysaari ym. 2009, 8 – 9; Payne 2014, 5 – 6.)

Sosiaalityössä on aina kyse myös lainatuista ideoista, koska sosiaalityössä on vain vähän teoreetikkoja, jotka ovat juuriltaan sosiaalityön tutkijoita. Laajempia teoreettisia suuntauksia, joita hyödynnetään sosiaalityössä, ovat mm. feministinen tutkimus, postmoderni sosiaalityö, positivismi havaintoon perustuvana teoriana ja kriittinen realismi. (Healy 2014, 1; Mäntysaari ym. 2009, 12 – 13.)

Sosiaalityön käytännön teoriat voidaan jakaa neljään erilaiseen lähestymistapaan: perspektiivit, viitekehykset, mallit ja selittävät teoriat. Perspektiivit auttavat tekemään päätöksiä yleisten toimintaperiaatteiden mukaisesti ja ne sopivat henkilökohtaiseen arvojärjestelmään. Soveltamalla erilaisia perspektiivejä voi nähdä tilanteet eri näkökulmasta. Esimerkkejä perspektiiveistä ovat humanistinen tai feministinen teoria. Viitekehykset ovat konkreettisempia ja vähemmän arvo-perustaisia kuin perspektiivit. Viitekehykset järjestävät tietoa systemaattisella tavalla, jolloin voidaan valita hyödyllistä erilaisissa tilanteissa tarvittavaa tietoa. Esimerkkinä viitekehysistä voidaan mainita systeemiteoriat. Mallit ovat viitekehysiksiä, jotka tarjoavat selkeän järjestyksen sille, miten tulee toimia tietyssä tilanteessa. Mallit auttavat rakentamaan ja järjestämään, miten lähestyä monimutkaista tilannetta. Esimerkkinä malleista on tehtäväkeskeinen käytäntö. Selittävät teoriat ovat malleja, jotka perustuvat inhimillisen ja sosiaalisen käyttäytymisen hyvin tutkittuihin selityksiin ja antavat vastauksia siihen, miksi toiminnan lopputulos on tietynlainen. Esimerkkinä selittävästä teoriasta on kognitiivinen käyttäytymisteoria. (Payne 2014, 8 – 9.)

Paynen (2014, 11 – 12) mukaan teoria auttaa ymmärtämään ja kiistämään ideoita. Teoria voi myös paljastaa ja selventää asioita, jotka eivät olisi niin ilmeisiä. Teoria tarjoaa mahdollisuuden selitykseen ja ymmärtämiseen, mikä on tärkeää monimutkaisuuden järjestämisessä. Sosiaalityössä työskennellään monimutkaisen inhimillisen käyttäytymisen kanssa. Teoria tarjoaa myös käytännön viitekehyksen järjestämällä ideoita ja tutkimusta. Teoria auttaa olemaan vastuullinen ammattilainen.

Paynen (2014, 28) näkemyksen mukaan sosiaalityön teorialla tarkoitetaan konstruktiota, joka on vuorovaikutuksessa sosiaalisten suhteiden todellisen maailman kanssa. Koska kyseessä on konstruktio, sitä voidaan soveltaa ja kehittää käytännön työssä. Jotta asiakkaita voidaan auttaa kehittymään, tarvitaan ideoita ohjaamista, johtamista ja informoimista varten. Näitä ideoita ovat sosiaalityön käytännön teoriat.

Konstruktioismin antina voidaan pitää sitä, että huomio kiinnittyy asiakastyön vuorovaikutukseen ja valta-asetelmiin. Konstruktioistinen ajattelu on saanut osakseen myös kritiikkiä. Sen on väitetty opettavan sosiaalityöntekijöille, että tilanteen mahdollisimman totuudenmukaiseen kuvaukseen ei ole

tarpeellista pyrkiä vaan, että samasta tilanteesta löytyy monenlaisia tulkintoja. (Pekkarinen & Tapola - Haapala 2009, 190.)

Paynen (2014, 39 – 40) mukaan on olemassa kaksi pääasiallista lähestymistapaa teorioiden käyttämisessä: valikoiden (selection) ja eklektisesti (eclecticism). Teorian valikoivalla käytöllä Payne tarkoittaa sitä, että teorioista tehdään ensin yleiskatsaus ja sen jälkeen valitaan yksi teoriaryhmä, jota käytetään käytännön työn perustana. Teoria voidaan valita sillä perusteella, että se on erityisen relevantti asiakkaalle tai tietyille asiakasryhmille tietyssä tilanteessa. Teoria voi myös olla kaiken työskentelyn lähtökohtana. Oleellista on tehdä valikointi sen perusteella, miten tietyt teoriat auttavat saavuttamaan halutun lopputuloksen asiakkaiden kanssa.

Eklektisesti tehty lähestymistapa tarkoittaa ideoiden käyttöönottoa useista eri teorioista. Ideat yhdistetään ja näin tuotetaan työtapa, joka sopii työpaikkaan ja sosiaalityöntekijöiden kykyihin ja preferensseihin. Yksi teorioiden päätarkoitus on tehdä ammatillaiset luotettaviksi asiakkaille, kollegoille ja yleisölle. Sen vuoksi on tärkeää laajasti tietää teorioiden lähteet, arvot, menetelmät ja kohteet. (Payne 2014, 40.) Teorian valitseminen sosiaalityön tutkimuksessa suuntaa ja rajaa tutkittavan ilmiökentän ymmärtämistä ja määrittää käytettävissä olevia käsitteitä, jotka kuvaavat ilmiöitä (Mäntysaari ym. 2009, 11).

3.2 Ratkaisukeskeinen ja voimavarakeskeinen sosiaalityö

Paynen (2014, 33) luokittelun mukaan sosiaalityössä on 11 erilaista käytännön teorian ryhmää. Voimaannuttavaan sosiaalityöhön Payne luokittelee voimavarakeskeisen, ratkaisukeskeisen ja narratiivisen sosiaalityön sekä humanismin, eksistentialismin ja hengellisyuden. Voimaannuttava sosiaalityö muotoilee uudelleen asiakkaiden ja perheiden ongelmia sekä hakee vahvuuksia, mitkä auttavat asiakkaita rakentamaan positiivista tulevaisuutta.

Tulevaisuuteen suuntaava näkökulma ja yksilöllinen apu auttavat asiakkaita ja heidän perheitään muotoilemaan uudelleen ongelmia suuntaamalla painopisteen heidän vahvuuksiinsa ja tulevaisuuteen. Resilienssin synnyttäminen on tärkeä piirre. Käytännössä asiakastapaamiset pohjautuvat positiiviseen suunnitteluun ja motivoivat kotitehtävien tekemiseen tapaamisten välillä. Näiden näkökulmien teoreettinen perusta on sosiaalipsykologiassa ja postmodernismissä sekä sosiaalisen konstruktionismin ideoissa. (Payne 2014, 243.)

Karen Healy (2014, 164, 177 – 178) tuo voimavara- ja ratkaisukeskeisen teorian yhtäläisyyksinä esille muun muassa sen, että ne keskittyvät palvelukäyttäjän vahvuuksiin ja kykyihin ja, että molemmat korostavat kyseessä olevan yhteisen oppimisprosessin sekä palveluntarjoajalle että palvelunkäyttäjälle. Henkilö ei ole ongelma, vaan ongelma on ongelma. Teoriat keskittyvät mieluummin tulevaisuuden mahdollisuuksiin kuin menneisyyteen. Eroja näiden teorioiden välillä syntyy siitä, että ratkaisukeskeinen teoria ei keskity ympäristön resursseihin ja ratkaisuihin, vaan auttaa yksilöä rakentamaan ratkaisuja ongelmiin eikä muuttamaan ympäristöä. Ratkaisukeskeinen on käytännön teoria, jonka perusta on käytännön tutkimuksessa. Sitä vastoin voimavarakeskeisen teorian Healy mieltää sosiaalityön käytännön teoriaksi.

Payne (2014, 258 – 259) tuo esille ratkaisukeskeisen ja perinteisen sosiaalityön erot perustuen Meyerin vuonna 2008 esittämään analyysiin. Ratkaisukeskeinen käytäntö hylkää näkökulman, mikä perustuu tunteisiin ja siihen, miten ongelmat ovat syntyneet menneisyyden kokemuksista. Ratkaisukeskeinen käytäntö muun muassa hyväksyy ihmisten kokemukset, etsii ratkaisuja, keskittyy kompetenssiin ja siihen, mistä ihmiset haluavat puhua. Näkökulma on enemmän käyttäytymisessä kuin tunteissa ja se välttää diagnoosien ja kategorisoinnin tekemistä. Ratkaisukeskeinen käytäntö välttää moittimista ja keskittyy hyviin ominaisuuksiin. Ratkaisukeskeisen käytännön tärkeitä elementtejä ovat tekniikat ja prosessit.

Ratkaisukeskeisellä, voimavarakeskeisellä ja narratiivisella näkökulmalla on yhteinen teoreettinen perusta sosiaalisessa konstruktionismissa, sosiaalipsykologiassa ja postmodernismissa. Greenen ja Leen (2011) viitekehystä mukaellen Payne tuo esille ratkaisukeskeisen työskentelyn toimet siten, että ensimmäinen vaihe on asiakkaan sitouttaminen, jonka jälkeen kuunnellaan asiakkaan tarina ja määrittellään asiakkaan näkemys lopputavoitteista. Asiakkaan näkemys onnistuneista ratkaisumalleista tunnustetaan ja vahvistetaan, puututaan asiaan ja keskeytetään tavat, mitkä ylläpitävät tilannetta, toimien päättäminen ja seuranta. Tärkeä tavoite on ongelmien ulkoistaminen: asiakkailla on ongelmia, he itse eivät ole ongelma. Asiakkaita ei saa tuomita, vaan epäonnistumiset pitää hyväksyä, jotta voidaan siirtyä eteenpäin työskentelemään positiivisella tavalla. Tapaamisten välissä asiakkaille annetaan sovittuja tehtäviä, mitkä sitouttavat tehtävän tavoitteisiin. (Payne 2014, 261 – 267.)

Ratkaisukeskeisen käytännön tärkeitä piirteitä ovat asiakkaiden oman elämän narratiivien ja tavoitteiden esille tuominen, positiivisen näkökulman ylläpitäminen, tekniikoiden käyttäminen, jotka ylläpitävät tulevaisuuteen suuntaavia ja positiivisia tavoitteita. Työskentelyssä tunnustetaan ja kehitetään henkilökohtaisia vahvuuksia ja otetaan käyttöön sosiaaliset potentiaaliset kapeikot asiakkaan

elämässä. Asiakkaita kannustetaan havaitsemaan elämässä onnistumiset ja tekemään tulevaisuuteen suuntaavia tehtäviä, jotka tähtäävät hyödyllisiin toivottuihin tavoitteisiin. (Payne 2014, 269.)

3.3 Voimaannuttava sosiaalityö (empowerment) ja asianajo (advocacy)

Voimaannuttavaan ja sosiaaliseen muutokseen pyrkivään sosiaalityöhön Payne (2014, 33) määrittelee voimaannuttavan (empowerment) ja asianajoon / palvelutoimintaan (advocacy) kuuluvat teoriat. Ne luovat kokemuksia ja yhteyksiä, mitkä voimaannuttavat ihmisiä saavuttamaan suurempaa ymmärrystä elämästään ja muuttamaan sitä.

Voimaannuttamisen (empowermentin) juuret ovat muun muassa naistutkimuksessa, feministisessä liikkeessä ja vammaisliikkeessä. Yhteistä on myös työväenliikkeen, raittiusliikkeen ja rauhanliikkeen toiminnan kanssa. Näillä kaikilla on ollut tarkoituksena sorron poistaminen, vaikuttaminen arvoihin ja toiminnan eettiseen pohjaan sekä yhteiskunnallisten valta-asetelmien muuttaminen. Empowermentin uudelleentuleminen tapahtui 1990-luvulta alkaen, jolloin uudessa tulkinnassa korostettiin yksilön tietoisuuden sisältämiä muutosmahdollisuuksia. Kansainvälisesti sosiaalityön käytäntö hahmotetaan sekä traditionaalisenä että perinteitä haastavana kriittisenä, rakenteellisena, feministisenä tai anti-oppressiivisena sosiaalityönä. Empowermentille on monia suomalaisia käännöksiä: valtaistuminen, valtautumisen, voimaantumisen ja voimavaraistuminen. Voimaantuminen on painottunut yksilöllisesti ja valtaistuminen on painottunut yhteiskunnallisesti. (Hokkanen 2009, 323 – 325, 329.)

Paynen (2014, 294) mukaan voimaannuttaminen (empowerment) ja asianajo (advocacy) auttavat sosiaalityöntekijää rakentamaan apua ja yhteyksiä, jotka antavat ihmisille mahdollisuuksia saavuttaa suurempaa ymmärtämystä ja muutosta heidän elämässään. Voimaannuttaminen ja asianajo ovat sosiaalisia ja demokraattisia käytäntöjä, jotka mahdollistavat ihmisille elämän tavoitteiden saavuttamista, palvelujen äärelle pääsemistä ja palvelujen parantamista. Tätä käytäntöä käytetään myös kriittisessä, feministisessä ja antidiskriminaation teorioissa.

Empowermentin käsite on yleistynyt ammatillisesti ja tiedemaailman lisäksi myös yleiskielessä. Toisin sille annetut merkitykset vaihtelevat eri tieteiden välillä ja empowermentin määritelmät syntyvät vuorovaikutuksessa muiden tieteiden kanssa. Empowerment voidaan jakaa eri teorioissa prosessiin, päämäärään sekä eri tasoihin. Sosiaalityössä empowerment määritellään yleensä prosessiksi, jonka lähtökohtana on tilanne, jonka jotkut toimijat ovat tulkinneet epätydyttäväksi. Merkittäviä tekijöitä ovat myös monitasoisuus, tasojen väliset suhteet ja muutokseen pyrkiminen. (Hokkanen 2009, 315 –

319.) Ilmari Rostila (2001, 15) tuo esille toimintavoiman kasvattamisen, kun hän avaa empowermen-
tin käsitettä. Asiakkaan asiantuntijuuden näkyväksi tekeminen ja kasvattaminen saavat asiakkaan toi-
mintavoiman kasvamaan.

Adamsin (Adams 1996; ref. Hokkanen 2009, 317) mukaan empowermentin avulla yksilöt, ryhmät ja
yhteisöt voivat vaikuttaa elinolosuhteisiinsa, saavuttaa haluamiaan asioita, parantaa elämänlaatuaan
ja auttaa toisiaan näissä asioissa. Adamsin määritelmässä erilaisia toimijatasoja ovat yksilöt, ryhmät
ja yhteisöt. Määritelmässä on mukana ajatus prosessista ja päämäärästä, toimijoiden kollektiivisuus
ja omaehtoisuus sekä prosessin tavoitteellisuus. Sosiaalityöntekijän toimijuudessa näkyy konkreetti-
nen toisen puolesta toimiminen.

Empowermentin varhaisen prosessin kuvauksessa esiintyvät vaiheet: naming, loving ja acting. Na-
ming on vaihe, jossa epätydyttävää tilannetta tarkastellaan monipuolisesti ja kriittisesti hahmottaen.
Tilanteen uudelleenmäärittelyä ohjaavat sosiaalityön arvot. Loving – työskentelyn lähtökohtana ovat
myös arvot, joista tärkeimpiä ovat ihmisarvo, sosiaalinen oikeudenmukaisuus, oikeus itsemääräämi-
seen ja moninainen kulttuuri. Acting – toiminnassa päämääränä on ratkaisun löytyminen, joka poh-
jautuu henkilöiden omiin voimavaroihin sekä ratkaisuihin. Asianajo (advocacy) on yhteydessä yksi-
lökohtaiseen sosiaalityöhön ja sukua nykyiselle palveluohjaukselle. Adamsin lisäksi Freire ja useat
muut teoreetikot korostavat yksilöllisen ja poliittisen kietoutumista yhteen. (Hokkanen 2009, 319 –
320.) Sosiaalityössä empowerment ymmärretään enemmän yksilön valintojen ja sosiaalisen ympäris-
tön välisenä ihannetilana (Rostila 2001, 41).

Empowermentin yhteydessä valta hahmotetaan ylivaltaana, toimintavaltana tai jaettuna valtana. Yli-
valta on hierarkkista valtaa eli vallassa olevan mahdollisuutta kävellä alaisen tahdon yli. Sosiaali-
työssä tämä voisi olla tahdonvastainen huostaanotto tai jokin muu pakkokeino. Toimintavalta on hie-
man piilotetumpaa; se on mahdollisuutta saada aikaan haluttu lopputulos. Sosiaalityössä tämä voisi
näyttäytyä suostutteluvallana, jolla esimerkiksi toimeentulotuen hakija saadaan ilmoittautumaan työt-
tömäksi työnhakijaksi tai vaihtamaan asuntoa. Jaettua valtaa pidetään muutoksen mahdollistajana
suhteessa ylivaltaan. Esimerkiksi sosiaalityössä siten, että asiakasyhteisö ja sosiaalityöntekijä yh-
dessä määrittelevät muutostyön. Empowermentin merkitys sosiaalityössä näyttäytyy siten, että sosi-
aalityön käytäntö pitää sisällään vallankäytön muotoja. Empowermentin laaja-alaisuus näkyy myös
siinä, että puhutaan piilotetusta vallasta, epävirallisesta vallasta ja näennäisestä vallan käyttämättö-
myydestä. (Hokkanen 2009, 325 – 326.)

Sosiaalityön ammatillista käytäntöä on lähtökohtaisesti pidetty vallan epäämisenä asiakkaalta. Työntekijän ja asiakkaan välillä on vallan epätasapaino, kun valta käsitetään hallinnollisin ja juridisin painotuksin sekä vastakohtaisuuksien kautta. Ongelmaksi vallan uusiutuminen asiakassuhteessa muodostuu, kun työn halutaan edistävän asiakkaan osallisuutta ja empowermentia. Käytäntö voikin olla asiakkaalle tukahduttava. Ratkaisuna tilanteessa voidaan nähdä tiedostava työote, dialogiset menetelmät ja jaettu asiantuntijuus. (Hokkanen 2009, 327.)

Valtaistava ja voimaannuttava malli tarvitsevat toisiaan. Empowerment voidaan nähdä traditionaalista sosiaalityötä haastavan kriittisen, antirasistisen ja emansipatorisen sosiaalityön kumppanina. Sosiaalityössä on tilaa sekä valtaistumista että voimaantumista painottaville teoreettisille suuntauksille ja käytännöille. (Hokkanen 2009, 332 - 334.)

Empowermentin ja asianajon (advocacy) päämerkitys sosiaalityölle on ollut kriittisten teorioiden näkökulmien tuominen mukaan. Koska empowerment on innostava, intuitiivinen ja positiivinen idea, se on vaikuttanut sosiaalityöhön laajasti. Empowermentin ideat tarjoavat käytännön tekniikoita, jotka luottavat omaan apuun, yhteisölliseen auttamiseen ja osallistumiseen suunniteltaessa palveluja sekä asiakkaiden osallistumiseen heitä koskevassa päätöksenteossa. Niiden menetelmien avulla saavutetaan sosiaalista edistymistä. Esimerkiksi etnisen vähemmistön naisten ryhmä voi auttaa saamaan parempia resursseja naisten perheille osallistumalla naisten ryhmään. (Payne 2014, 298 – 299.)

Empowermentin näkökulmat yhdistyvät muihin sosiaalityön näkökulmiin. Empowerment on biopsykososiaalinen teoria, joka käyttää ideoita sekä psykodynaamisesta että ekologisesta käytännöstä. Konstruktivismi ja narratiivinen lähestymistapa selventävät, miten ihmiset rakentavat tilannettaan ja ympäristöään. Kognitiivinen teoria keskittyy auttamaan ihmisiä poistamaan vääriä havaintojaan ja uskomuksiaan. Feministinen, yhtenäinen lähestymistapa painottaa sitä, miten työntekijät voivat neuvotella erilaisten sosiaalisten ryhmien välillä. Ryhmätyön ja yhteisötyön lähestymistavat ovat keskeisiä Leen voimaantumisen käytännössä. Sosiaalityöllä on kaksoisvaikutus yksilöihin ja heidän ympäristöihinsä poistamalla sekä suoraa että epäsuoraa vallan esteitä. (Payne 2014, 309.)

Asianajo (advocacy) on 1970-luvulta lähtien yhdistetty sosiaalityön käytäntöön kahdella tavalla: case advocacy ja cause advocacy. Case advocacy parantaa asiakkaiden pääsyä palveluihin, jotka on suunniteltu hyödyttämään heitä. Cause advocacy edistää sosiaalista muutosta asiakasryhmien hyödyksi. USA:ssa cause advocacy viittaa usein lainsäädännön tai politiikan muuttamiseen asioissa, jotka vaikuttavat sosiaalityön asiakasryhmiin. Freddolino luokittelee asianajon palvelut asiakkaille neljään

ryhmään: helposti haavoittuvien ihmisten suojeleminen, toimintaa parantavien tukimuotojen luominen, identiteetin ja kontrollin edistäminen sekä vaatimusten ja muutostenhaun suojeleminen ja edistäminen. (Payne 2014, 299.)

Voimaannuttaminen (empowerment) ja asianajo (advocacy) ovat erittäin käytettyjä, kun työskennellään haavoittuvien ryhmien kanssa kuten vammaiset, oppimisvaikeuksiset, vanhukset sekä julkisessa laitoksessa olevat lapset. Nämä teoriat auttavat kiinnittämään huomiota mahdollisuuksiin nähdä valta positiivisesti. Asiakkaita voi auttaa saamaan suurempaa kontrollia elämästään ja samalla kasvattaa heidän taitojaan. Käytännöt kuten kriisi-interventiot, tehtäväorientoitunut lähestymistapa, sosiaalipedagogiikka ja sosiaalinen kehittyminen sekä humanistinen, voimavarakeskeinen, ratkaisukeskeinen ja konstruktionistinen käytäntö tarjoavat teoreettisen perustan tällä lähestymistavalle. Empowerment tarjoaa käytännön ideoita myös asiakastyöskentelyyn. Esimerkiksi ryhmämenetelmät voivat edistää solidaarisuutta ja tietoisuuden kasvattamista. Siksi empowerment voidaan nähdä sosiaalityön roolin perusteltuna käsitteellistämisenä hyvinvoinnin vapauttamisen saavuttamisessa. (Payne 2014, 316 – 317.) Asianajon ja ohjauksen merkitys korostuu erityisesti haastavissa asiakastilanteissa.

4 ASIAKASOHJAUS

Työelämän ja valintojen epävarmuus tekevät ura- ja elämänsuunnittelun tukemisesta tarpeellisen ja jatkuvan. Riittävä ohjaus, neuvonta ja tiedotus ovat tarpeen elinikäisen oppimisen tavoitteiden tukemiseksi, joten ura- ja elämänsuunnittelusta on tullut jatkuvaa. Ohjauksellisilla työtavoilla tuetaan asiakkaan oman paikan löytämistä työelämässä tai muilla elämän alueilla. (Onnismaa 2011, 15.)

4.1 Näkökulmia ohjauksen määrittelyyn

Onnismaa (2011, 7) määrittelee ohjauksen siten, että ohjaus on ajan, huomion ja kunnioituksen antamista, mikä parhaimmillaan edistää keskustelun keinoin ohjattavan kykyä parantaa elämäänsä haluamallaan tavalla. Ohjaus- ja neuvontatyön laajentuminen luo tarvetta uudentalaiselle asiantuntijuudelle. Ohjaus mielletään nykyään yhteistyöksi ja elämänsuunnittelun riskikysymysten ja eettisten kysymysten tarkasteluksi ja arvioinniksi.

Pekkarin (2009, 7) mukaan ohjaus on monissa ammateissa (työvoimaneuvoja, opettaja, opinto-ohjaaja, sairaanhoitaja) työmenetelmä, joka pitää hallita muiden pätevyyksien ohella. Ohjausta kuvataan usein sekä toimintaympäristönä että moniammatillisena ohjausympäristönä sekä laajemmin palveluympäristönä tai verkostona. Menetelmäkeskeisesti tarkasteltuna ohjausympäristö voi muodostua esimerkiksi neuvonnasta, tutoroinnista, ohjauskeskustelusta, toiminnallisista menetelmistä, kehittämisseskustelusta tai tietokoneavusteisesta ohjauksesta. Ohjaajien keskinäinen ammatillinen vuorovaikutus on holistisen ohjauskäsityksen mukaan moniammatillista yhteistyötä. Henkilökohtaisessa ohjauskeskustelussa ohjaaja työskentelee yksin ohjattavan henkilön kanssa vuorovaikutuksen ollessa kahdenkeskistä.

Tiedottaminen, neuvonta ja ohjaus ovat ammatillisia toimintatapoja, jotka käytännössä usein liittyvät toisiinsa, vaikka ne voidaan käsitteinä erottaa toisistaan. Kokenut ohjaaja tunnistaa, millainen toimintatapa auttaa asiakasta parhaiten kussakin tilanteessa. Tiedon jakamisen tarkoituksena on antaa asiakkaalle tietoja esimerkiksi opiskelu- ja työmahdollisuuksista. Pelkkä tiedottaminen ei kuitenkaan tue riittävästi ohjattavan omaa päätöksentekoa. Neuvonta on vuorovaikutteisempaa kuin puhdas tiedonvälitys, mutta ohjaus ei kuitenkaan pääasiallisesti ole neuvojen antamista. Ohjauksessa ohjattava asiakas itse osallistuu aktiivisesti esittämiensä ongelmien ratkaisemiseen ja hänen tavoitteensa ja tulokintansa ovat ohjaustyöskentelyn lähtökohta. Ohjaaja pyrkii vahvistamaan asiakkaan toimintakykyä ja välttämään valmiiden ratkaisumallien tarjoamista. Ohjattava on oman tilanteensa ja ratkaisujensa

paras asiantuntija, kun taas ohjaaja on ohjausprosessin asiantuntija. Tällöin korostuu toimintatapana jaettu asiantuntijuus. (Onnismaa 2011, 23 – 27.)

Sanna Vehviläinen (2014, 12) määrittelee ohjauksen yhteistoiminnaksi, jossa tuetaan ja edistetään ohjattavan oppimis-, kasvu-, työ- tai ongelmanratkaisuprosesseja siten, että ohjattavan toimijuus vahvistuu. Hyvä ohjaus tapahtuu kunnioittavassa, rakentavassa kohtaamisessa ja dialogisessa vuorovaikutuksessa. Ohjausprosessit ovat usein pitkäkestoisia kasvuun ja oppimiseen liittyviä prosesseja, joita tapahtuu esimerkiksi opiskelun, ammatillisen oppimisen tai työharjoittelujen ohjauksessa tai uraan tai opintopolkuun liittyvissä ohjaustilanteissa kuten uravalmennuksessa, ammatinvalinnanohjauksessa tai opinto-ohjauksessa. Ohjausta voidaan käyttää koulutuksen ja työn nivelvaiheiden siirtymien ja valintatilanteiden tukena.

4.2 Ohjauksen tavoitteet, toimijat ja taustateoriat

Ojasen (2009, 25 – 27) mukaan ohjausprosessin tavoitteissa on siirrytty ammatillisen kasvun, työssä selviytymisen ja oman työorganisaation kehittämisen suuntaan. Ohjauksen tavoitteena on sekä työnantajan että työntekijän kannalta parantaa kykyä työn ongelmien hallintaan sekä oman työn kehittämiseen positiiviseen suuntaan. Yksittäisen ohjattavan henkilön tilanteessa pyritään kehittämään syvällisempää asenteen ja ajattelutavan muutosta. Ammatillinen kehittyminen on mahdollista sen jälkeen, kun ymmärretään, miten omat ajatusmallit, mielikuvat ja kokemukset vaikuttavat työtoimintaan. Konkreettisesti on kyse ohjattavan auttamisesta itseohjautuvaksi.

Ohjausta tehdään suhteessa johonkin konkreettiseen yhteisöön tai yhteisöihin. Työharjoittelussa ohjattava pyrkii työyhteisön tai ammattikunnan jäsenyyteen. Työhallinnon tarjoamissa ohjauspalveluissa ohjattava voi kohdata ohjausjärjestelmän, jossa on monia eri henkilöitä ja toimintatapoja tuke-
massa hänen prosessiaan. Ohjausta voidaan tarkastella kolmella eri toimijatasolla. Yksilötason ohjauksella tarkoitetaan ohjattavan henkilökohtaista ohjausta kahdenvälisessä ohjaussuhteessa, mikä on ohjauksen keskeisimpiä työskentelymuotoja. Myös ryhmä (opiskelijaryhmä tai vertaisryhmä) voidaan käsittää ohjaavaksi toimijaksi. (Vehviläinen 2014, 14 – 15.)

Toimijuus tarkoittaa ohjauksessa sitä, että ohjattava kokee tai hahmottaa ohjauksen ydinprosessin elämässään merkitykselliseksi, pyrkii tekemään siihen liittyviä keskeisiä omia valintoja ja päätöksiä kantaen niistä vastuun. Toimijuudessa ohjattavalla on aktiivinen ja tavoitteellinen suhde ohjattavaan prosessiin. Toimijuutta voidaan hahmottaa kolmen elementin kautta. Ensiksi henkilön tulee kokea

olevansa riittävän kykenevä tavoitteena olevaan tehtävään. Toiseksi henkilön tulee olla riittävän itsenäinen säätelemään toimintaansa. Kolmanneksi henkilön pitää kokea kuuluvansa johonkin yhteisöön, jonka kannalta hänen toimintansa on mielekästä. Edellisten lisäksi toimijuuden elementtejä ovat osallisuus, tekijyys ja asianomistajuus ja osallisuuden vähittäinen laajeneminen. Näiden myötä syntyy mielekkyyden kokemus ja uusi tulevaisuuden näkökulma. Osallisuuden muutos voi muuttaa yksilön kokemusta siitä, kuka hän on ja mihin hän kuuluu. Prosessi kytkeytyy myös ohjattavan arvoihin. Toimijuuteen liittyy aktiivinen vaikuttaminen ja kyky toimia suhteissa ja tukeutua toisten osaamiseen. Episteemisellä toimijuudella tarkoitetaan mahdollisuutta olla luova ja tuoda omia ideoita mukaan. Ohjauksen aikana otetaan askeleita kohti vahvempaa toimijuutta. (Vehviläinen 2014, 21 – 22.)

Ohjaustoiminnassa on pitkään jatkunut teoreettisesti hajanainen tilanne. Ohjausta toteutetaan monilla eri tavoilla ja ohjaukselle ei ole kehitetty yhtenäistä, omaa taustateoriaa. Vaikka ohjaukselle on asetettu tiukat ulkonaiset arviointikriteerit ja tavoitteet, niitä ei ole nivottu laajempaan tietojärjestelmään. Ohjauksen tavoitteena on ohjattavan ammattitaidon parantaminen ja omaehtoisen kasvun tukeminen. Tavoitteena on ohjaajan ammattitaidon ja oman persoonan käyttämisen avulla tukea ohjattavan ammatillista kasvua. (Ojanen 2009, 10 – 13.)

Ohjaaja työskentelee monesti rutiinin ja aikaisempien käytäntöjen pohjalta tai intuitiivisesti johtuen aikapaineesta ja ongelmista. Ohjaajan ihmiskäsitys ja omat arvot luovat kuitenkin pohjan hänen ajattelulleen. Ohjaajan omat arvot määrittelevät hänen käyttöteoriansa muodostumista. Ohjaajan arvope-
rusta on kuitenkin jäänyt vähäiselle pohdinnalle. Ohjausteorian tehtävänä on kuvata ohjaussuhdetta monitasoisesti toisin sanoen sitä, mitä tapahtuu aidossa ja kohtaavassa vuorovaikutuksessa ohjaajan ja ohjattavan välillä. (Ojanen 2009, 13 – 20.)

Kokemuksellisen oppimisteorian mukaan ohjauksen ja kasvatuksen pääajatus on inhimillinen kokemus ja kyky oppia käyttämään sitä hyväksi oppimisessa. Tietoa ei voida irrottaa elämän kokemuksesta ja se pitää voida yhdistää oppijan kokemukseen. Aikuiset oppivat merkityksestä, jonka he antavat kokemukselleen. (Ojanen 2009, 21 – 22.)

Konstruktivistinen oppimisteoria kuuluu ohjauksen taustalla oleviin teorioihin, jonka mukaan oppiminen on ohjattavan oman toiminnan tulos, mielekkääseen oppimiseen kuuluu ymmärtämisen painottaminen ja sosiaalisella vuorovaikutuksella on oppimisessa keskeinen rooli. Oppiminen on sisältöön ja oppimistilanteeseen liittyvää. Psykoanalyttista teoriaa tarvitaan, koska vuorovaikutus on

monimutkaista ja sisältää tiedostamattomia tekijöitä. Teoria käsittelee sitä, mitä tapahtuu mielen sisällä tai miten ihminen antaa merkityksiä kokemuksilleen. (Ojanen 2009, 21 – 23.)

4.3 Työttömyys ja ohjaus

Suomalaisten työmarkkinoiden keskeisimpiä muutostrendejä vuodesta 1990 alkaen ovat Merja Kauhasen (2017, 152 – 153) mukaan olleet työllisyyden toimialarakenteen palveluvaltaistumisen jatkuminen ja ammattikohtaisen työllisyysrakenteen polarisoituminen. Suomen liittyminen Euroopan unionin jäseneksi vuonna 1995, globalisaation eteneminen ja kiristynyt kansainvälinen kilpailu asettivat lisää haasteita suomalaisille työmarkkinoille. Teknologian kehitys ja väestörakenteen muutos ovat tärkeitä taustatekijöitä, kuten myös asunto-, pääoma- ja hyödykemarkkinoiden toiminta.

Koska työmarkkinat ja eri ammattien osaamisvaatimukset muuttuvat nopeasti, tarvitaan tietoa siitä, mistä voi löytää töitä, miten työnantajat rekrytoivat ja millaista osaamista ja koulutusta työhön vaaditaan. Työpaikan löytämisessä on hyvä käyttää erilaisia tapoja. Työsuhteet ovat monesti määräaikaista, pätkätoita tai keikkatoita, joten työuran aikana ollaan entistä useammin tilanteessa, jossa pitää osata hakea töitä. Tässä tilanteessa syntyy tarvetta ohjaukselle.

Ohjauksen avulla ihmisiä yritetään kiinnittää yhteiskuntaan. Ohjaus luo tiiviin kontaktin ohjattavan maailmaan ja alkaa hänen päämäärästään tai tilanteestaan. Instituutiot tarjoavat kuitenkin myös ohjaukselle tavoitteita, painotuksia ja rajoitteita. Esimerkiksi työvoimapolitiiseen koulutukseen liittyvässä uraohjauksessa ammattilaisen päämääränä voi olla ohjattavan työllistyminen. Ohjattavan omana tavoitteena voi olla oman suunnan etsiminen ilman vahvaa sitoutumista vielä mihinkään. Ohjattavan ja ohjaajan tavoitteet voivat myös olla hyvin samansuuntaisia. Ohjaus on kuitenkin aina tavoitteellista. (Vehviläinen 2014, 16 – 17.)

Institutionaalisissa ohjaustilanteissa osapuolilla on erilainen tiedollinen asema ja eri määrä valtaa. Ohjaajalla voi asiantuntijavallan ja professionaalisen vallan lisäksi olla myös henkilökohtaista arvovaltaa. Ohjaajalla on usein enemmän tietoa ja kokemusta ohjauksen kohteena olevasta asiasta kuin ohjattavalla. Ohjauksessa tapahtuvan vallankäytön hankalin muoto on piilevä valta. Hyvässä ohjauksessa valta- ja vaikuttamissuhteiden määrittely on olennaista. Tärkeintä on aito kontakti ohjattavan kokemukseen ja konkreettinen toiminnallinen konteksti, josta käsin voidaan suunnitella tulevaisuutta ja muutosta. Ohjaajan tärkein eettinen periaate on, että hän ei ala käyttää ohjattavaa tai ohjausvuorovaikutusta omiin päämääriinsä. (Vehviläinen 2014, 18 – 20.)

Suunnitelmien käyttö voidaan nähdä osana työvoimahallinnon ja sosiaalihuollon professionaalista muutosta. Suunnitelmien taustalla on yksilökohtainen palveluohjaus (case management), mikä on aikaisemmin sosiaalityössä käyttöönotettu työmenetelmä. Yksilökohtaisen palveluohjauksen lähtökohdaksi on asiakkaan yksilökohtaisen tarpeiden ja omien voimavarojen ottaminen huomioon. Lisäksi yksilökohtaisella palveluohjauksella pyritään tekemään mahdolliseksi eri toimijoiden välinen yhteistyö sekä toimintojen koordinointi. Työllistymissuunnitelma on väline, jolla toteutetaan yksilökohtaista palveluohjausta. (Kotkas 2013, 86.)

4.4 Palveluohjaus

Palveluohjaus on kotoisin Yhdysvalloista, josta menetelmä on levinnyt muun muassa Suomeen siten, että 1990 - luvulla Suomessa aloitettiin ensimmäisiä palveluohjauksoikeiluja. Palveluohjaus on sekä yksilökohtaista asiakastyötä että useiden asiakasryhmien tarpeisiin sopiva työmenetelmä sosiaali- ja terveysalalla. Erityisen perusteltua palveluohjauksen käyttäminen on silloin, kun kyseessä on pitkäaikainen ja moniongelmainen palvelutarve. Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan luottamukselliseen suhteeseen, jossa tavoitteena on asiakkaan tukeminen itsenäiseen elämään. Palveluohjaus voidaan määritellä usealla eri tavalla ja nähdä kattokäsitteenä, jonka alle sopivat erilaiset palveluohjauksen työotteet, asiakkaat tarpeineen, auttajatahot erilaisine tukimuotoineen ja palveluineen sekä palveluiden tuottajat. (Hänninen 2007,11 – 14.)

Merja Ala-Nikkola ja Heli Valokivi (1997, 9 – 15) määrittelevät Stakesin raporttina julkaistussa tutkimuksessaan palveluohjauksen sosiaalityön, sosiaali- ja terveyspalvelujen menetelmäksi, jonka tavoitteena on saada määriteltä asiakkailla yksilölliset palvelutarpeet ja löytää heille parhaiten yhteensopivat palvelut. Työskentelyprosessi on viisivaiheinen ja sisältää seuraavat osat: asiakkaiden valikointi, palvelutarpeiden arviointi, palvelujen järjestäminen, palvelutavoitteiden toteutumisen seuranta ja palvelukokonaisuuden korjaaminen tarvittaessa. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) on tapa, jolla harjoitetaan palveluhallintoa, koordinoidaan ja kanavoidaan eri palveluja sekä toimintoja. Palveluohjaaja tekee kokonaisvaltaisen arvioinnin asiakkaan tilanteesta ja sovittaa yhteen eri toimijoiden tuottamat palvelut siten, että ne vastaavat asiakkaan tarpeisiin.

Palveluohjauksessa keskeisiä asioita ovat asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, tarvelähtöisyys, vastuullisuus, asiakas- työntekijäsuhteen jatkuvuus sekä asiakkaan mahdollisuudet osallistua. Palveluohjauksessa kartoitetaan ensin asiakkaan yksilölliset tarpeet, jonka jälkeen palveluohjaaja yhdessä asiakkaan

kanssa kokoaa asiakkaan tarpeisiin sopivan palvelukokonaisuuden. Palveluja seurataan jatkuvasti yhdessä palvelun käyttäjän kanssa. (Ala-Nikkola & Valokivi (1997, 22.)

Ala-Nikkolan ja Valokiven mukaan (1997, 22 – 23) yksilökohtaisessa palveluohjauksessa korostuvat keskeisesti muun muassa, että palvelujärjestelmän yhteistyöongelmia pyritään ratkaisemaan lähtien yksittäisen ihmisen elämäntilanteesta ja hänen tarvitsemistaan palveluista ja palvelujen käyttäjälle nimetään henkilökohtainen vastuuhenkilö, jonka tehtävä on tukea asiakasta ja hänen läheisiään oikeiden palvelujen valinnassa. Palvelujen hankintapäätökset pyritään tekemään mahdollisimman lähellä käyttäjää ja vastuuhenkilö seuraa palvelujen käyttäjän tilannetta ja myös muuttaa palvelupaketin sisältöä, mikäli tilanne niin vaatii.

Kyösti Raunion (2009, 175 – 176) mukaan yksilökohtaisen palveluohjauksen (case management tai care management) tarkoituksena on määritellä asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja löytää hänelle yhteensopivat palvelut ja tukimuodot. Palveluohjauksessa jokaiselle asiakkaalle nimetään yksittäinen työntekijä tai työpari. Palveluohjauksen tarve voi liittyä normaaliin elämäntilanteeseen kuten ikään- tymiseen, jolloin työntekijältä edellytetään instituutioiden tuntemista ja asiantuntijuutta palvelujen järjestämisessä. Suomen Palveluohjausyhdistys (2018) käyttää määritelmää ”Palveluohjauksella tarkoitetaan asiakaslähtöistä sosiaali- ja terveystieteiden asiakastyötä, jossa vahvistetaan asiakkaan itsenäistä elämänhallintaa ja yksityistä verkostoa hyödyntämällä asiakkaan voimavaroja hänen elämänsä haaste- kohdissa”.

Rostilan (2001, 15 – 16) mukaan ongelmanratkaisutyöskentely ja yksilökohtainen palveluohjaus muistuttavat prosesseina toisiaan. Sosiaalityössä tehdään paljon yhteistyötä asiakkaan ympärillä olevien tahojen kuten perheen ja viranomaisten kanssa, kun pyrkimyksenä on asiakkaan omien voimavarojen parantaminen. Monialainen yhteistyö ja asiakaslähtöisyyden toteuttaminen muodostavat ehkä suurimman haasteen sosiaalityölle. Ammattilaisten yhteistyön lisäksi tarvitaan johtajuutta, kokonaisuuksien hallintaa, vastuuttamista ja osapuolten sitouttamista.

Palveluohjaukseen perustuvia työotteita ovat neuvonta ja / tai ohjaus, palveluohjauksellinen työote ja yksilökohtainen palveluohjaus. Asiakkaan kohdalla voidaan käyttää eritasoisia työotteita asiakkuuden eri vaiheissa. Jos esimerkiksi asiakkaalle ei neuvonta riitä, niin silloin häntä voidaan auttaa palveluohjauksellisella työotteella, jossa hänelle varmistetaan ja koordinoidaan palveluja. Yksilökohtainen palveluohjaus sopii parhaiten tilanteeseen, jossa asiakas tarvitsee monipuolisempaa tukea ja

rinnalla kulkijaa. Kaikissa malleissa on tavoitteena asiakkaan itsenäinen selviäminen ilman palveluohjausta. (Hänninen 2007, 14)

Sauli Suominen ja Merja Tuominen (2007, 31 – 32) jakavat palveluohjauksen kolmeen pääryhmään: yleinen tai perinteinen palveluohjaus, voimavarakeskeinen ja intensiivinen palveluohjaus. Yleisessä tai perinteisessä palveluohjauksessa palveluohjaajan tulee osata palvelujärjestelmä ja ohjata asiakas tarpeellisten palveluiden piiriin. Palveluohjaaja selvittää asiakkaan palvelutarpeen, pitää yhteyttä palvelutuottajiin ja viranomaisiin ja sovittaa yhteen asiakkaan eri palvelut. Hänellä voi olla useita asiakkaita ja asiakassuhde itsessään ei ole terapeutin tai kuntouttavan.

Voimavarakeskeinen palveluohjaus korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan ongelmat ovat taka-alalla ja keskeistä ovat asiakkaan omat tavoitteet ja voimavarat. Asiakkaan ja työntekijän luottamuksellinen suhde koetaan tärkeänä ja asiakas ja työntekijä ovat kumppaneita keskenään. Asiakkaan tukeminen ja neuvonta sekä hänen edunvalvojanaan toimiminen korostuvat voimavarakeskeisessä mallissa. Intensiivisessä palveluohjauksessa asiakkaan tilanne vaatii tiivistä ohjausta. Asiakkaan tukeminen ja motivoiminen ja palveluiden yhteen linkittäminen ovat tällöin tärkeitä osatekijöitä. Palveluohjaaja voi tehdä asiakkaan kanssa omia kuntoutustoimenpiteitä kuten harjoitella sosiaalisia taitoja yhdessä asiakkaan kanssa. (Suominen & Tuominen 2007, 32 – 33.)

4.5 Ratkaisukeskeinen ohjaus

Ratkaisukeskeisessä työtavassa keskitytään asiakkaan motivaation ja toivon vahvistamiseen sekä olemassa olevien voimavarojen vahvistamiseen ja löytämiseen. Asiakkaan kohtaaminen ja keskustelu nähdään interventiona. Ratkaisukeskeisen työtavan taustalla on systeemisyys ja esimerkiksi perhe tai työyhteisö muodostaa oman systeeminsä. Ohjaajan tehtävä on ongelmien sijaan kiinnittää huomiota toimivaan arkeen, voimavaroihin, tavoitteisiin ja ratkaisuyrityksiin. Toimiviin asioihin ja taitoihin keskittyminen saa asiakkaan rakentamaan itselleen erilaista identiteettiä ja itsetuntoa. Ongelmien ja tavoitteiden tutkiminen, ongelman konkretisointi ja konkreettiset tehtävät ovat ratkaisukeskeisen ohjauksen työtapoja. (Vänskä ym. 2011, 74 – 76.)

Myös Marjatta Lairio (2001, 60 – 64) tuo esille, että ratkaisukeskeinen malli työskennellä perustuu asiakaskeskeisyyteen ja positiiviseen ajatteluun suunnatun toiminnan ja ajattelun tulevaisuuteen. Ongelmia lähestytään pyrkimällä muuttamaan ohjattavan käyttäytymistä ja myös tunteita voidaan tarvittaessa käsitellä. Pienten muutosten merkitystä painotetaan, koska muutos ohjattavan yhdessä

asiassa voi saada aikaan muutoksia myös muilla alueilla. Ratkaisukeskeiselle työskentelylle ominaisia piirteitä ovat asiakaskeskeisyys, positiivinen ajattelu ja omien voimavarojen korostaminen, tavoite- ja ratkaisukeskeisyys, yksilön suuntaaminen kohti tavoitetta, positiivisen palautteen ja tehtävien antaminen sekä pysyminen tavoitteissa ja muutoksen ylläpitäminen.

Ratkaisukeskeisen asiakasohjauksen työtavat sisältävät periaatteita, jotka perustuvat arvoihin ja vahvaan eettiseen ajatteluun. Asiakaslähtöisyydessä asiakas kohdataan niin, että hän todella tulee kuuluksi. Asiakas itse asettaa tavoitteensa ja ohjaajan tehtävä on auttaa ja tukea asiakasta. Esimerkiksi keskustelun alussa keskitytään hyvän lopputuloksen saavuttamiseen. Läpinäkyvyyden periaate takaa sen, että asiakas saa tietoa prosesseista ja eri vaihtoehdoista. Periaatteena on puhua eri vaihtoehdoista sitä tarkemmin ja huolellisemmin, mitä vaikeampi ja surullisempi tilanne on kyseessä. Tavoitelähtöisyys ja tulevaisuussuuntautuneisuus keskustelussa mahdollistavat tavoitteiden tarkastelun nykyhetkessä tai tulevaisuudessa. (Vänskä ym. 2011, 80 – 82.)

Voimavarojen korostaminen on tärkeä fokus keskustelussa ja voimavarat ovat silta ratkaisujen löytämiseen. Poikkeuksien ja edistyksen huomioiminen työmuotona tarkoittaa niiden hetkien tutkimista, jolloin vaikeudet olivat paremmin hallinnassa tai jokin tavoite toteutui edes osittain. Myönteisyys, luovuus, ja huumori tukevat työmuotona asiakkaan vahvoja puolia. Konstruktiiivinen näkemys on työtapanä salliva ja siihen voidaan liittää muista työmuodoista lainattuja ideoita. Asiakkaan läheiset ja verkostot ovat voimavaroja ja pulmia voidaan ratkoa yhteistyössä heidän kanssaan. Aito myönteinen palaute ja kiitos edistymisestä ovat tärkeä osa työtä. (Vänskä ym. 2011, 82 – 84.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksen aihe on työelämälähtöinen, ajankohtainen ja merkityksellinen sekä yhteiskunnallisen että sosiaalityön tieteenalan kannalta, koska asiakasohjauksen toimivuus on merkityksellisessä asemassa nyt ja tulevaisuudessa. Asiakaskontakteilla on iso merkitys ja verkkopalvelut eivät aina tavoita heikoimmassa asemassa olevia, jos heidän tietotekniikan taitonsa ovat puutteelliset. Maakuntauudistuksen ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistuksen (sote) myötä asiakasohjaus tulee olemaan kasvupalvelujen yhtenä aiheena. Asiakasohjaus linkittyy läheisesti kasvupalveluihin ja työllisydenhoitoon. Kasvupalvelu-uudistuksella tarkoitetaan työnhakijoiden, työnantajien ja yritysten palveluiden kokoamista yhteen, kun nykyiset valtion aluehallinnon palvelut, TE – palvelut ja ELY – keskusten yrityspalvelut siirtyvät uusien maakuntien järjestämisvastuulle (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018).

5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena on tuoda esiin kaupungin työllisyysyksikössä asiakasohjausta tekevien työllisyysasiantuntijoiden käsityksiä, kokemuksia ja haasteita työttömien asiakkaiden aktivoinnista ja ohjauksesta. Työllisyysyksikössä työskentelevät asiakasohjausta tekevät henkilöt saavat tilaisuuden tulla kuulluiksi ja tutkimuksesta saadaan tietoa, jota toivottavasti voidaan hyödyntää myös käytännön ohjaustyössä. Pyrin tutkimuksellani herättämään lisää keskustelua työttömien asiakkaiden aktivoinnista ja ohjauksesta.

Tutkin aihetta seuraavien tutkimuskysymysten kautta:

1. Miten kaupungin työllisyysyksikön työllisyysasiantuntijat määrittelevät asiakasohjauksen ja aktivoinnin?
2. Millaisia käsityksiä kaupungin työllisyysyksikön työllisyysasiantuntijoilla on työttömien ohjauksesta erilaisiin palveluihin?

Tässä tutkimuksessa en näe tarpeelliseksi enempää tarkastella työttömyyden syitä, historiaa tai ammatillisia tai alakohtaisia lähtökohtia, koska tutkimus keskittyy työttömän asiakkaan ohjaukseen ja aktivointiin ja niihin liittyviin määrittelyihin.

Kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus, jossa menetelmänä ovat henkilökohtaiset teemahaastattelut. Tutkimusaineisto muodostuu Porin kaupungin työllisyysyksikön työvoima- ja yrityspalvelukokeilussa asiakasohjausta tekevien kuuden työllisyysasiantuntijan teemahaastatteluista.

5.2 Kaupungin työllisyysyksikkö tutkimusympäristönä

Porin kaupungin työllisyysohjelmassa todetaan muun muassa, että Pori panostaa erityisesti ohjaukselliseen tukeen, jolla voidaan madaltaa mikroyritysten kynnystä palkata ensimmäinen työntekijä tai uusia työntekijöitä. Myös Porin kaupungin työllisyysyksikössä etsitään nykyistä enemmän alueen pienistä ja keskisuurista yrityksistä aktiivisesti työpaikkoja tai väyliä avoimille työmarkkinoille sekä osallistutaan aktiivisesti välityömarkkinoiden kehittämiseen. (Porin kaupungin työllisyysohjelma 2015 – 2025.)

Porin kaupungin työllisyysyksikössä työskentelee palveluohjaajien tiimi, joka palvelee pitkäaikaisesti työttömiä asiakkaita. Palveluohjaajat kutsuvat näitä asiakkaita palvelutarpeenarvioon, mikä toteutetaan haastattelemalla asiakasta ja selvittämällä hänen tilannettaan ja työllistymisedellytyksiään. Arvion tekemisen jälkeen laaditaan suunnitelma, jonka tavoitteena on lisätä asiakkaan työllistymismahdollisuuksia. Asiakkaan tarpeista ja tavoitteista riippuen asiakkaalle voidaan tarjota kuntouttavaa työtoimintaa, terveystarkastusta, koulutusta tai työnetsintäpalveluita. (Porin kaupungin työllisyydenhoito 2018a.)

Uusia asiakasohjauksen haasteita työllisyys- ja sosiaalipalveluissa työskenteleville toi Porissa toteutettava alueellinen työvoima- ja yrityspalveluiden kokeilu ajalla 1.8.2017 – 31.12.2018, jossa Porin kaupungin hoidettavaksi siirtyi elokuusta 2017 alkaen työttömien työnhakijoiden palveluita TE - toimistolta. Porissa kokeilun kohderyhmänä ovat yli kuusi kuukautta yhtäjaksoisesti työllistymistä edistävien palveluiden ulkopuolella olleet alle 25-vuotiaat nuoret ja sellaiset TE - toimiston asiakkaat, jotka ovat saaneet työmarkkinatukea työttömyyden perusteella yli 200 päivää. Työvoimapalveluihin sisältyvät muun muassa työnvälitys- ja neuvontapalvelut, ammatinvalintaohjaus, uravalmennus, työkokeilu, työvoimakoulutus, palkkatuki ja starttiraha. (Porin kaupungin työllisyydenhoito 2018b.)

Alueellinen työvoima- ja yrityspalveluiden kokeilu yhdistää valtion ja kunnan resurssit, osaamisen ja verkostot yhden työnjohdon alle yhteisiin tiloihin. Samalla yhteisen tietojärjestelmän käyttö mahdollistuu. Asiakkaita palvelevat Porin kaupungin työllisyyspalveluiden, Työvoiman Palvelukeskuksen ja sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön lisäksi työvoima-asiantuntijat, jotka siirtyvät Satakunnan TE - toimistosta kaupungin palvelukseen kokeilun ajaksi. Tavoitteena on tarjota ja kehittää asiakaslähteisiä työllistymistä edistäviä palveluita ja niiden tuottamiseen liittyviä toimintamalleja työttömyyden pitkittymisen estämiseksi. Uudessa kokeilulaissa säädetään myös uudesta palvelusta nimeltään työelämäkokeilu, joka korvaa nykyisen kuntouttavan työtoiminnan ja jonka tavoitteena on selvittää ja

edistää henkilön työkykyä ja työelämävalmiuksia sekä tukea hänen pääsyään työmarkkinoille. (Porin kaupungin työllisyysdenhoito 2018b.)

5.3 Tutkimusaineiston kuvaus

Haastattelu on yleinen tapa kerätä laadullista aineistoa. Kyseessä on keskustelu, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja on hänen johdattelemaansa. Haastattelu on vuorovaikutusta, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. Kun käytetään haastattelujen määrittelyssä kysymysten muotoilun kiinteyden astetta ja sitä, miten paljon haastattelijä jäsentää haastattelutilannetta, niin saadaan haastattelutyypit: strukturoitu haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. (Eskola & Suoranta 1998, 86 – 87.)

Sirkka Hirsjärven ja Helena Hurmeen (2009, 48) mukaan teemahaastattelu ei edellytä tiettyä kokeellisesti aikaansaatua yhteistä kokemusta vaan se lähtee oletuksesta, että kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita voidaan tutkia. Teemahaastattelu etenee keskeisten teemojen mukaan, eikä siinä kysytä yksityiskohtaisia kysymyksiä. Teemahaastattelu antaa tutkittaville äänen ja ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, jonka haastattelun teema-alueet ovat kaikille haastateltaville samat. Teemahaastattelun rungon rakentamisessa pitää olla tietoa tutkittavasta kohteesta (Eskola & Suoranta 1998, 79). Tässä tutkimuksessa käytin haastattelumenetelmänä teemahaastattelua, jossa haastateltavat pääsivät puhumaan aiheesta melko vapaamuotoisesti teemojen muodostaessa konkreettisen, jäsennellyn rakenteen.

Keskustelin tutkimusaiheesta ensin työpaikkani esimiehen kanssa, koska aihevalintani oli hyvin työelämälähtöinen. Sen jälkeen esittelin aiheen Satakunnan ELY - keskuksen Satapolku ESR – projektin projektikoordinaattorille ja projektisuunnittelijalle, koska heidän kanssaan aikaisemmin tehty projektityhteistyö vaikutti aihevalinnan taustalla. Kiinnostustani oli lisännyt kyseisen hankkeen kanssa toteutettu työnetsinnän projekti, jonka toteutuksessa tuli esiin huomioita liittyen projektin ratkaisukeskeiseen toteutustapaan ja palveluohjausta tekevien henkilöiden tärkeään rooliin asiakasohjauksessa. Tämän jälkeen lähestyin Porin kaupungin työllisyysyksikön työllisyyden hoidon päällikköä ja Työvoiman Palvelukeskuksen päällikköä. Heidän ehdotuksestaan päädyin valitsemaan teemahaastattelujen kohteeksi työllisyysyksikön alueellisen työvoima- ja yrityspalveluiden työllisyyskokeilussa työskentelevät työllisyysasiantuntijat (entiseltä nimikkeeltään palveluohjaajat / asiantuntijat, yhteensä kuusi henkilöä).

Haastateltavien valintaan vaikutti se, että haastattelututkimus olisi hyvä lisä kyselyille, joita henkilöstölle oli tehty samasta aihepiiristä ja teemahaastatteluilla päästäisiin aiheeseen teoreettisesti syvemmälle. Tutkimuslupakäytäntö todettiin käytännössä helpommaksi saada, kun keskityin työllisyysyksikön työvoima- ja yrityspalvelukokeilun henkilöstön haastatteluihin. Tällöin riitti työllisyysyksikön päällikön lupa tutkimuksen tekemiseen. Tutkimuksen avulla saataisiin myös tutkimustietoa 1.8.2017 aloittaneen kaupungin työvoima- ja yrityspalvelukokeilun toiminnan arviointiin.

Lähetin haastattelupyynnön sähköpostitse kuudelle Porin kaupungin työllisyysyksikön työvoima- ja yrityspalvelukokeilussa työskentelevälle työllisyysasiantuntijalle sekä tiedoksi heidän esimiehelleen, jolta olin saanut tutkimusluvan. Olin jo aikaisemmin keskustellut heidän kanssaan tulevasta tutkimuksesta ja sen aiheesta. Haastattelupyynnöstä kävi ilmi tutkimuksen aihe, teemat, tutkimusaineiston hankintatapa ja käsittely sekä muut käytännön asiat. Sain myöntävät vastaukset kaikilta kuudelta työllisyysasiantuntijalta. Lähetin haastateltaville etukäteen haastatteluteemat ja teemojen apukysymykset, joihin tosin kaikki eivät olleet etukäteen ehtineet tutustua. Haastatteluja tehdessäni kuulin, että yksikköön oli rekrytoitu seitsemäs työntekijä. Koska hän oli työskennellyt yksikössä vasta lyhyen aikaa, niin en katsonut tarkoituksenmukaiseksi pyytää häntä mukaan haastatteluihin.

Haastattelut tapahtuivat omalla työpaikallani rauhallisessa ympäristössä. Haastatteluiden aikana pyrin tietoisesti välttämään omien kommenttieni ja mielipiteitteni esille tuomista sekä haastateltavien johdattelua. Haastatteluilla keräämäni aineisto on otos tietyssä tutkimusympäristössä ja organisaatiossa työskentelevien työllisyysasiantuntijoiden käsityksistä asiakasohjauksesta. Eivätkä haastattelun tulokset ole välttämättä yleistettävissä muualle. Jokainen tutkimuksen haastateltava työskenteli työttömien työnhakijoiden asiakasohjauksen parissa. Haastattelut toteutettiin helmikuussa 2018.

Eskolan ja Suorannan (1998, 18, 61 – 62) mukaan kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisesti yleistämään. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettinen tulkinta jostain ilmiöstä. Aineiston koon suhteen ei ole olemassa tiukkoja sääntöjä. Aineistoa on riittävästi, kun uudet tapaukset eivät tuota enää uutta tietoa tutkimusongelman kannalta. Aineiston tieteellisyyden kriteeri ei ole sen määrä vaan laatu. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole ainoastaan tarkoitus kertoa aineistosta, vaan pyrkiä rakentamaan siitä teoreettisesti kestäviä näkökulmia.

Tutkimuksessa haastattelin kuutta kaupungin työllisyysyksikön alueellisessa työvoima- ja yrityspalveluiden kokeilussa työllisyysasiantuntijan nimikkeellä työskentelevää henkilöä. Työttömien

asiakkaiden parissa kertynyttä työkokemusta henkilöillä oli noin 4 – 15 vuotta ja sosiaalialan työkokemusta muun muassa aikuissosiaalityöstä, lastensuojelusta ja nuorisotyöstä. Sosionomin (AMK) koulutustausta oli neljällä henkilöllä. Nykyisessä organisaatiossa työllisyysyksikön työvoima- ja yrityspalveluiden kokeilussa olivat kaikki kuusi henkilöä työskennelleet kokeilun alusta alkaen eli haastatteluhetkellä runsaan puolen vuoden ajan. Haastatteluaineistoa kertyi riittävästi tutkimusongelman kannalta. Tehdyt teemahaastattelut olivat kestoltaan 65 minuutista 85 minuuttiin. Tallensin haastattelut kahdella nauhurilla äänitiedostoksi ja lisäksi tein jonkin verran muistiinpanoja haastattelun aikana.

Litteroinnin tasot voidaan luokitella esimerkiksi referoivaan litterointiin, peruslitterointiin, sanatarkkaan eli eksaktiin litterointiin ja keskusteluanalyyttiseen litterointiin. Peruslitteroinnissa puhe litteroidaan sanojen tarkkuudella jättäen pois täytesanat, keskenjääneet tavut, toistot sekä äännähdykset. Litteroimatta voidaan jättää puhe, joka ei liity kontekstiin. Peruslitterointia voidaan käyttää silloin, kun analysoidaan lähinnä puheen asiasisältöä. Tärkeintä on noudattaa valittua litterointitarkkuutta ja logiikkaa aineiston käsittelyssä. (Aineistohallinnan käsikirja 2018.)

Litteroinnissa käytin peruslitteroinnin tasoa. Litteroin äänitetyt haastattelut mahdollisimman pian jokaisen haastattelun tekemisen jälkeen Word – tekstinkäsittelyohjelmalla siten, että kaikkiaan aineistoa kertyi 55 sivua, fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,5. Litterointia tehdessä keskityin teemahaastattelun teemoihin ja puhuttuun sisältöön. Jätin litteroimatta äännähdykset, huokaukset ja tauot sekä haastattelun aloitus- ja loppukeskustelun tervehdykset ja fraasit, koska ne eivät vaikuttaneet tutkimuksen sisältöön. Ne liittyivät enemmän vuorovaikutukseen eivätkä olleet olennaisia tutkittavan asian ymmärtämisen kannalta. Litteroinnin yhteydessä nimesin haastateltavat henkilöt peitenumeroilla H1 – H6 anonymiteetin säilyttämiseksi. Aineistosta irrotettujen sitaattien yhteydessä käytin peitenumeroita tunnistetietoina. Litteroinnin jälkeen tulostin koko aineiston ja luin sen huolellisesti läpi useamman kerran saadakseni aineistosta kokonaisvaikutelman. Tekstin käsittelyssä ja merkinnöissä käytin apuna tutkimuskysymyksiä, teemahaastattelun runkoa, Word – tekstinkäsittelyohjelman tekstin erilaisia korotusvärejä sekä Etsi – komentoa.

5.4 Aineiston analyysi laadullisella tutkimusmenetelmällä

Analyysivaiheessa tutkijan tehtävänä on päästä selville tutkimuskohteen sisäisestä rakenteesta ja sisäisistä merkityksistä. Tutkittavana olevista materiaaleista toinen liittyy yksilöön ja toinen hänen edustamaansa yhteisöön. Materiaali voidaan nähdä jommastakummasta kontekstista käsin.

Haastattelun analyysissa voidaan tarkastella ensin tiettyä teemaa kaikkien haastateltavien haastattelussa ja sen jälkeen voidaan tarkastella haastatteluja kokonaisuutena, jossa tätä teemaa on käsitelty. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 169.)

Teemoittelussa on kyse laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan, jolloin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. Alustavan ryhmittelyn jälkeen aletaan etsiä varsinaisia teemoja eli aiheita. Jos aineiston keruussa on käytetty teemahaastattelua, muodostavat haastattelun teemat jo itsessään aineiston jäsenyyden. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Tässä tutkimuksessa teemoittelun avulla pilkoin tutkimuksen aineiston ja järjestin ryhmiin erilaisten aihepiirien mukaan. Tarkoitukseni oli nostaa esiin tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet ja teemat sekä löytää vastauksia esittämiini kysymyksiin.

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä ja sitä voidaan käyttää kaikessa laadullisessa tutkimuksessa. Sitä voidaan pitää yksittäisenä metodina tai väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia ja sillä pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon. Sisällönanalyysi voidaan toteuttaa aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91 – 108.)

Aineistolähtöisessä analyysissa aineistoyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. Aikaisemmilla havainnoilla tai teorioilla tutkittavasta ilmiöstä ei pitäisi olla tekemistä analyysin toteuttamisen tai lopputuloksen kanssa, koska analyysin oletetaan olevan aineistosta lähtöisin. Aineistolähtöinen tutkimus on erittäin vaikeaa toteuttaa, koska ajatus havaintojen teoriapitoisuudesta on yleisesti hyväksytty ja käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät ovat tutkijan asettamia ja vaikuttavat tuloksiin. Kuvio 1 selventää aineistolähtöisen sisällönanalyysin etenemistä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95 – 96, 109.)



Kuvio 1. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109)

Teoriaohjaavassa analyysissä aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa analyysia siten, että analyysistä on tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus. Aikaisemmalla tiedolla ei ole kuitenkaan tarkoitus testata teoriaa. Teoriaohjaavan analyysin päättelylogiikassa on usein kyse abduktiivisesta päättelystä. Tällöin tutkijan ajatteluprosessissa vaihtelevat sekä aineistolähtöisyys että valmiit mallit. Analyysi perustuu induktiiviseen päättelyyn, jossa teoria tuodaan ohjaamaan lopputulosta. Mitään sääntöä ei ole olemassa siihen, missä vaiheessa teoria otetaan mukaan ohjaamaan päättelyä vaan päätös riippuu aineistosta ja tutkijasta. Deduktiivinen päättely on kyseessä, kun tutkija ottaa alkuvaiheessa teorian mukaan ohjaamaan päättelyä. Toisaalta on kyseessä induktiivinen päättely, kun tutkija vasta lähempänä loppua ottaa teorian ohjaamaan päättelyään. Teoriaohjaavassa analyysissä teoreettiset käsitteet tuodaan valmiina toisin sanoen ilmiöstä jo tiedettynä. Alaluokat synnytetään aineistolähtöisesti, mutta analyysin yläluokat tuodaan valmiina. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96 – 100, 117.)

Teorialähtöinen analyysi nojaa tiettyyn teoriaan, malliin tai auktoriteetin esittämään ajatteluun. Aineiston analyysia ohjaa valmis kehys, joka on luotu aikaisemman tiedon perusteella. Analyysin taustalla on usein aikaisemman tiedon testaaminen uudessa kontekstissa. Ilmiöstä jo tiedetty sanelee,

miten aineiston hankinta järjestetään ja miten tutkittava ilmiö määritellään käsitteenä. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 97 – 98.)

Tässä tutkimuksessa valitsin analyysitavaksi teoriaohjaavan sisällönanalyysin. Tutkimuksen aineiston analyysivaiheessa teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä etenin aluksi aineistolähtöisesti, mutta analyysin loppuvaiheessa toin teoreettisen viitekehyksen analyysiä ohjaavaksi. Tarkoitukseni oli nostaa esiin tutkimusongelmia valaisevia teemoja toisin sanoen olennaisimmat aiheet vastaten tutkimuskysymyksiin:

1. Miten kaupungin työllisyysyksikön työllisyysasiantuntijat määrittelevät asiakasohjauksen ja aktivoinnin?
2. Millaisia käsityksiä kaupungin työllisyysyksikön työllisyysasiantuntijoilla on työttömien ohjauksesta erilaisiin palveluihin?

Aloitin haastatteluaineiston pelkistämisen poistamalla litteroidusta aineistosta ne kohdat, jotka eivät liittyneet varsinaisiin tutkimuskysymyksiin, kuten esimerkiksi haastateltavien taustatiedot. Sen jälkeen etsin ja alleviivasin korostusvärillä haastatteluaineistosta samankaltaisuuksia käyttäen analyysiyksikköinä ajatuskokonaisuuksia, jotka muutin pelkistetympään muotoon. Seuraavaksi aineiston ryhmittelyssä kävin tarkasti läpi pelkistetyt ilmaisut ja etsin samankaltaisuuksia tarkoittavia käsitteitä. Taulukossa 1 on esimerkki alkuperäisten ajatuskokonaisuuksien muuttamisesta ensin pelkistettyyn muotoon ja sen jälkeen ryhmittelystä eli klusteroinnista alaluokaksi vastaten ensimmäiseen tutkimuskysymykseen koskien aktivoinnin sisällön määrittelyä.

Taulukko 1. Esimerkki tutkimusaineiston ryhmittelystä alaluokaksi.

Ajatuskokonaisuus	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
Muistutan vastikkeellisuudesta. Ja on se vastuu, että kukaan ei voi saada rahaa kotiin tekemättä mitään.	Tekemättä ei voi olla	<i>Vastikkeellisuus</i>
Niin sitä tätä, että kun on kuitenkin aikuisia asiakkaita et kyl niinku mä yritän heitä vastuuttaa heidän omasta tilanteestaan kuitenkin.	Vastuu omasta tilan- teesta	
Suurin osa asiakkaista ei ehkä haluaisi olla työnhakijana, mutta on sen takia, kun ei ole sitten mitään tuloja. Sitä edellytetään sitten myöskin sosiaalitoimessa.	Tilanteen vaikutus tuloihin	
Ja on haettava ne ensisijaiset etuudet, jolloin ollaan vähän hankalassa tilanteessa.	Etuuksien hakemi- nen	
Jos he ei suostuisi tähän et he ois työnhakijana, niin heiltä voitaisiin alentaa perusosaa.	Vaikutus perusosaan	

Aineiston ryhmittelyn jälkeen aineisto abstrahoidaan, jossa erotetaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto, edetään teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Abstrahointia eli käsitteellistämistä jatetaan luokitteluja yhdistelemällä niin pitkään kuin se on mahdollista aineiston sisällön näkökulmasta. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 111.) Tämän jälkeen yhdistelin samansisältöiset alaluokat toisiinsa yläluokiksi ja nimesin yläluokan sisältöä kuvaavalla nimikkeellä.

Taulukko 2. Esimerkki alaluokkien yhdistämisestä yläluokaksi.

Alaluokka	Yläluokka
<i>Vastikkeellisuus</i>	<i>Asiakkaan osallistaminen</i>
Lain ja suunnitelmien velvoitteet	
Asiakas tulee kuulluksi	
Asiakas voimaantuu	

Lopuksi yhdistin yläluokat kokoaviksi käsitteiksi: aktivointia määrittelevät tekijät ja asiakasohjausta määrittelevät tekijät, asiakasohjauksen käytännön työn elementit ja asiakasohjauksen kehittämistarpeet.

Taulukko 3. Esimerkki aineiston yläluokkien yhdistämisestä kokoavaksi käsitteeksi.

Yläluokka	Kokoava käsite
<i>Asiakkaan osallistaminen</i>	<i>Aktivointia määrittelevät tekijät</i>
Asiakaslähtöisyys	
Toiveikkuuden ja motivaation herättäminen	
Ratkaisukeskeisyys	

Pyrin tarkastelemaan aineistoa avoimesti, vaikka tutkielmani teoreettinen viitekehys oli jo valmiina. Haastatteluaineistosta esimerkeiksi irrotetut suorat lainaukset ovat alkuperäisilmaisuja ja olen järjestänyt ne teemoittain. Suorat lainaukset olen merkinnyt tekstiin kursiivilla ja sisennettynä. Ne elävöittävät kirjoitettua tekstiä ja kuvaavat tutkittavaa ilmiötä. Valitsin aineistosta analyysiin ne kohdat, jotka vastasivat esittämiini tutkimuskysymyksiin ja, jotka liittyivät tutkimukseni viitekehukseen.

Analyysin yläluokat hahmottuivat teoreettisen tiedon pohjalta, alaluokat syntyivät aineistosta. Toiseen tutkimuskysymykseen hain vastauksia sisällönanalyysin avulla noudattamalla samaa tekniikkaa. Aineiston analyysia tuon tarkemmin esille tutkimuksen tuloksissa luvussa kuusi. Tutkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset – luvussa käyn vuoropuhelua haastattelun aineiston ja tutkimuksen teorioiden sekä käsitteiden välillä.

5.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Kuulan (2011, 22 – 23, 99 – 105) mukaan tutkimuksen tai vähintään tutkimusaiheen kuvaus tutkittaville on yleensä ollut itsestäänselvyys tutkijoille. Tieto tutkimuksesta saattaa ratkaista sen, haluavatko ihmiset osallistua tutkimukseen ja se ratkaisee myös tunnisteellisen aineiston tilanteen. Tutkittaville henkilöille annetaan tietoa kirjallisesti siitä, ketkä ovat tutkimuksesta vastaavat tahot ja keneen voi ottaa yhteyttä lisätietojen saamiseksi tutkimuksesta. Tutkimukseen osallistuminen on oltava vapaaehtoista. Myös seurausetiikka on huomioitava, vaikka on vaikea täysin ennakoida tutkimuksen tulosten vaikutuksia ja seurauksia.

Laadullisen tutkimuksen arvioinnissa on kyse tutkimusprosessin luotettavuudesta ja tärkein luotettavuuden kriteeri on tutkija itse. Tutkimuksen uskottavuus tarkoittaa sitä, että tutkijan on tarkistettava vastaavatko hänen tulkintansa tutkittavien käsityksiä. Tutkimustulosten siirrettävyys ja vahvistuvuus liittyy siihen, että tehdyt tulkinnat saavat tukea toisista vastaavaa ilmiötä tarkastelleista tutkimuksista

lisäävät luotettavuutta. (Eskola ja Suoranta 1998, 211 – 213.) Myös Hirsjärvi ja Hurme (2011, 20) tuovat esille tärkeimpinä eettisinä periaatteina suostumuksen, luottamuksellisuuden, seuraukset ja yksityisyyden. Tutkimuksessa mukana olevien ihmisten tulee voida hyväksyä tutkimus tai he voivat kieltäytyä osallistumasta siihen.

Tutkittaville pitää antaa tarpeeksi tietoa tutkimuksen luonteesta ja tavoitteista sekä vastaamisen vapaaehtoisuutta on korostettava. Tutkimuksen tietoja käsitellessä ja julkistettaessa keskeisiä asioita ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Tutkimukseen osallistuneiden henkilöllisyyden paljastuminen on tehtävä mahdollisimman hankalaksi. Sosiaalitieteellisessä tutkimuksessa tutkija ei voi eristäytyä tutkimuskohteensa ulkopuolelle, vaan hän on osa tutkittavaa maailmaa. Tällöin voidaan puhua enemminkin tutkimussuhteesta kuin tutkimuskohteesta. Eettisten ongelmien tunnistaminen ja välttäminen edellyttää tutkijalta ammattitaitoa, ammattietiikkaa ja herkkyyttä. (Eskola ja Suoranta 1998, 56 – 60.)

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012, 6) ohjeiden mukaan tieteellinen tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa ja tuloksiltaan uskottavaa vain, jos tutkimus on tehty hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Kvalitatiivisen tutkimusaineiston käsittelyssä noudatin Aineistonhallinnan käsikirjan (2018) ohjeita koskien aineiston litterointia, datatiedostojen organisointia ja nimeämistä sekä henkilönimien vaihtamista peitenumeroiksi. Tarkistin, että aineistoon ei jäänyt tunnistettavia tietoja kolmansista henkilöistä.

Haastatteluista tehdyissä päätelmissä ei tullut ilmi haastateltavien työllisyysasiantuntijoiden eikä yksittäisten pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden henkilöllisyys. Analyysia tehtäessä noudatin tarkkuutta ja huolellisuutta. Osallistuja tiesi millaiseen tutkimukseen hän oli osallistumassa ja häntä oli informoitu hyvissä ajoissa. Tutkimukseen osallistuvilla oli kerrottu, miten aineisto käsitellään, säilytetään ja tuhotaan. Tutkimukseen osallistuvilla on anonymiteetti, heiltä ei kerätty turhia tunnistetietoja ja heiltä pyydettiin kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumiseen. Haastatteluaineiston litteroinnin jälkeen alkuperäinen aineisto tuhottiin. Tutkimuslupa Pro gradu - tutkielmaa varten oli saatu Porin kaupungin työllisyydenhoidon päälliköltä Juha Laineelta 27.10.2017.

6 ASIAKASOHJAUKSEN JA AKTIVOINNIN MONINAINEN SISÄLTÖ

Tässä luvussa tuon esille kaupungin työllisyysyksikön työllisyysasiantuntijoiden teemahaastattelussa esiin tulleita näkemyksiä ja käsityksiä työttömän henkilön asiakasohjauksen ja aktivoinnin määrittelystä, työttömien työnhakijoiden ohjauksesta erilaisiin palveluihin ja asiakasohjauksen merkityksestä asiakkaan aktivoitumiseen vaikuttavana tekijänä. Aineiston analyysivaiheessa teoriaohjauksessa sisällönanalyysissä etenin aluksi aineistolähtöisesti, mutta analyysin loppuvaiheessa toin teoreettisen viitekehyksen analyysiä ohjaavaksi. Analyysiprosessin tuloksena syntyi neljä kokoavaa käsitettä: aktivointia määrittelevät tekijät, asiakasohjausta määrittelevät tekijät, asiakasohjauksen käytännön työn elementit ja asiakasohjauksen kehittämistarpeet.

6.1 Aktivointia määrittelevät tekijät

Hain vastauksia ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni tarkastelemalla ensin haastatteluaineistosta, miten aktivointi määritellään asiakasohjauksessa. Aktivoinnin määrittelyyn liittyviksi yläluokiksi muodostuivat asiakaslähtöisyys, asiakkaan osallistaminen, toiveikkuuden ja motivaation herättäminen sekä ratkaisukeskeisyys.

Työllisyysasiantuntijoiden pohdinnoista käy ilmi, miten työttömän asiakkaan aktivointi on monimuotoista ja haasteellista. Haastateltavista 5 / 6 käytti aktivointi – sanaa monessa kohtaa vastauksissaan. Yksi haastatelluista henkilöistä kertoi, miten jo ennen aloitusta alueellinen työvoima- ja yrityspalvelukokeilu sai osakseen arvostelua median taholta.

”Aika isona haasteena ennen kuin kokeilu alkoikaan, niin mediassa aika voimakkaasti lyötiin lyttyyn. Ja luotiin niitä mielikuvia millaista orjatyökauppaa tämä on.”(H6)

Yksikköön siirtyi elokuusta 2017 alkaen työttömien työnhakijoiden palveluita TE – toimistolta siten, että kohderyhmänä ovat yli kuusi kuukautta yhtäjaksoisesti työllistymistä edistävien palveluiden ulkopuolella olleet alle 25-vuotiaat nuoret ja ne TE - toimiston asiakkaat, jotka ovat saaneet työmarkkinatukea työttömyyden perusteella yli 200 päivää. (Porin kaupungin työllisyysneuvonta 2018b). Alueellinen työvoima- ja yrityspalveluiden kokeilu toi uusia haasteita asiakasohjaukseen.

Asiakslähtöisyys

Työllisyysasiantuntijat määrittivät aktivoinnin monella tavalla. Käytössä olevien työkalujen ja palveluvalikoiman laajuuden kaikki kokivat hyvänä. Asiakkaan ohjaaminen oikeiden palvelujen äärelle koettiin aktivointina. Asiakslähtöisessä työskentelyssä otettiin huomioon asiakkaan toiveet, jolloin asiakkaan osallistuminen palveluun on helpompaa. ”Yritän oikeasti kuunnella ja asiakastapaamisissa keskittyä näiden uusien kanssa.”(H1). Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta koettiin tärkeänä. ”Mä haluaisin uskoa, et kaikki tulee kuulluksi ja se on mulle sellainen arvo.”(H5). Asiakastapaamisessa pyrittiin myös varmistamaan, että asiakas ymmärtää, mistä hänen kanssaan on keskusteltu ja, että hän näkee tarjotut palvelut mahdollisuutena.

”Jokaisen meidän täytyy saada tulla kuulluksi. Toivottavasti en mene liikaa minkään rutiinin ja mallin mukaan vaan kuuntelisin, et mikä on sun tarina.”(H3)

”Ehkä just vähä ratkaisuja haetaan, et millai tästä tilanteest päästään eteenpäin. Ja asiakslähtöisyys. Haetaan sitä, et kotiin et voi jäädä. Et mitä me tehdään, et sä lähdet kotoa pois.”(H2)

Antti Särkelä (2001, 41 – 42) tuo esille auttajan ominaisuuksina seuraavat piirteet: empatia, aitous, asiakkaan kunnioittaminen ja konkreettisuus. Empaattinen auttaja kykenee asettumaan asiakkaan asemaan ja hän pyrkii vilpittömästi työskentelemään asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakkaan kunnioittaminen ilmenee työntekijän ilmeistä ja eleistä, miten hän ottaa asiakkaan vastaan ja puhuttelee häntä. Asiakasta autetaan eteenpäin antamalla hänelle tilanteesta selkeä kuva, konkreettiset tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi.

”Sosiaalityössä paljon korostettiin, että asiakkaan pitäisi itse ymmärtää se palveluprosessi, jolloin hän tulee siihen mukaan ihan eri tavalla ja tehdään ymmärretyksi sen mun puolen siitä hommasta ja myös ehkä sen, mitä häneltä ajetaan takaa, että saisi hänet mukaan prosessiin.”(H4)

”Lähdetään liikkeel siit, et mikä se ois se päämäärä, mitä koitetaan. Se voi ol jonkinäköine polku, mitä me kuljetaa ja ne kaikki johtaa sit, ehkä siihe, mitä hänelläki o toiveena.”(H6)

Sosiaalityössä asiakaslähtöisyys nähdään eettisesti kestävä työn tunnuspiirteenä. Asiakaslähtöisyys voidaan määritellä asiakkaiden tarpeista ja tilanteista liikkeelle lähtemiseksi sekä asiakkaan osallisuuden ja oman asiantuntijuuden kunnioittamiseksi. Jännitteitä voi syntyä asiakkaan ja työntekijän välillä esimerkiksi työntekijän käyttäessä suostuttelevaa valtaa asiakkaan identiteetin muokkamiseksi toivottuun suuntaan. (Juhila 2006, 249 – 250.)

”Itse asiassa jotkut asiakkaat ovat olleet ilahtuneita, koska heitä on vuosikausia haastateltu vain puhelimitse. He näkee myös, että heitä arvostetaan niin paljon myös, että heidät kutsutaan. Jotta saataisiin hyviä tuloksia, pitäisi olla enemmän aikaa per asiakas ja semmoista henkilökohtaista palvelua.”(H4)

Asiakkaan näkemysten kunnioittaminen koettiin tärkeänä ja asiakasta pyrittiin kohtelemaan tavalla, jolla itseäänkin haluttaisiin asiakkaana kohdeltavan. *”Se luottamus joo ja hyvä asiakassuhde”(H3)*. Särkelän (2001, 31 – 34) mukaan hyvän asiakassuhteen elementtejä ovat hyväksyminen, välittäminen, luottamus ja jämäkkyys. Hyvän suhteen perusta on asiakkaan kokemus siitä, että työntekijä hyväksyy hänet kaikkien ongelmien juuri sellaisena kuin hän on. Asiakkaan kohtaamisessa on hyvä erottaa toisistaan asiakas ja hänen tekonsa. Asiakas ei kaipaa väärin tekojensa hyväksymistä vaan itsensä ymmärtämistä. Asiakkaan pitäisi motivoitua työntekijän yhteistyökumppaniksi. Yhteistyöhön motivoitumiseen tarvitaan yhteistä ymmärrystä käsiteltävistä teemoista ja ongelmista, työtavoista, työskentelysuhteen luonteesta sekä tavoitteista ja muutospyrkimyksistä.

”Sen takia mä ehkä yritän kohdella asiakkaita sillai kuin mä haluaisin, että mua kohdeltaisiin.”(H4)

”No ainakin se ois mulle hirveän tärkeätä, että se tulisi kuulluksi. Kyllä mä tietenkin aina tapaamisen lopussakin kysyn, että onko vielä jotakin kysyttävää. Kun kirjoitan suunnitelmaa, se katotaan yhdessä vielä ja kysyn onko tässä jotain korjattavaa, onko tässä jotain, mitä sä haluaisit muuttaa ennen kuin allekirjoitetaan ja tallennetaan lopullinen.”(H4)

Yhteistyö aikuissosiaalityön kanssa koettiin merkityksellisenä ja asiakkaiden ohjaamisella aikuissosiaalityöhön luotiin myös painetta yhteistyön sujumiseen ja palvelujen kehittämiseen ylisektoriseen suuntaan. Aktivointi on siten tarkoittanut palveluvalikoiman kehittämistä ja yksilöllisempää palvelua (Karjalainen & Keskitalo 2013, 9).

”Ja nyt kun me ollaan Porin kaupungin työllisyyskokeilu, mikä antaa meille enempi mahdollisuuksia aktivointiin. Työttömät työnhakijat kutsutaan ja kartoitetaan se palvelu, mihin häntä aletaan ohjaamaan.” (H2)

”Olen pyrkinyt löytämään asiakkaille sellaisia ratkaisuja et tavalla tai toisella ohjata oikeiden palvelujen piiriin. Mun mielestä sekin on jo jonkin sortin aktivointia.”(H4)

Työllisyyden hoito on yhteistyötä, joka vaatii eri tahojen motivaatiota ja sitoutumista. Asiakaslähtöisyys, oikea-aikaisuus ja palvelun tavoitettavuus ovat tärkeitä tekijöitä työllisyysasiantuntijan ohjattaessa asiakasta palvelujen äärelle. Asiakkaalle oikeaan aikaan tarjottu ohjaus ja palvelu voi onnistuessaan auttaa asiakasta uskomaan enemmän itseensä ja aktivoitumaan. Se voi myös tarjota väylän työllistyä avoimille markkinoille. Arnkil ja Spangar (2018, 254 – 255) kirjoittavat, että työllisyyden hoidon kokonaisuudessa on ratkaistava asiakkuuden alussa hyvä yhteistyösuhde, palvelutarpeen arviointi ja työllistymissuunnitelma.

Asiakkaan osallistaminen

Juhilan (2006, 50 – 52) mukaan syrjäytyminen ja liittäminen kuuluvat käsitteinä yhteen. Merkittäviä syrjäytymistä vahvistavia tekijöitä ovat palkkatyön ja perheen ulkopuolelle ajautuminen. Sidosten vahvistaminen uudelleen on yhteiskuntapolitiikan keskeinen tehtävä. Sosiaalityön tehtäviin kuuluu syrjäytymisen vastainen toiminta, syrjäytymisen prosessien katkaiseminen ja syrjäytyneiden kansalaisten liittäminen yhteiskuntaan takaisin.

”Ja sit asiakkaist riippuen jonku kans se on vähä pakko ottaa puheeks, et täs o semmosii velvollisuuksiiki, mut se ei oo se lähtökohta vaan enemmänki se kaunis ajatus, et mä olisin enmmänki semmone koutsi tai semmosen tyyppinen. Ei ny ehkä tukihenkilö, mut tavallaan semmonenki siinä.”(H6)

”Oikeesti työttömyysturva ei ole subjektiivinen oikeus, johon sulla on tosta vaan oikeus vaan siellä on velvollisuuksia myös. Sulla pitää olla lapselle hoitopaikka tai vaikka sulla on erityislapsi niin sun pitää kyetä lähtemään. Jos olet kouluttanut alalle, jolla tehdään yleisesti vuorotyötä, niin sun pitää ottaa vastaan vuorotyötä, ellei sulla ole lääkärinlausuntoa, jonka mukaan sinun terveydentilallesi tämä ei sovellu.”(H3)

Puheenvuoroissa tulivat esille lain, työmarkkinatuen ja vastikkeellisuuden velvoitteet sekä asiakastilanteet, jotka johtavat selvityspyynnön tekemiseen. Työntekijän on selkeästi kirjattava perustelut päätöksille, kerrottava asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan valita (Juhila 2006, 97.)

”Pitää vedota tm-tuki velvoittaa, suunnitelmia tehdään kaikki ei halua niitä hyväksyä. Tietysti laki velvoittaa, että 3 kk välein pitäisi suunnitelma tehdä. Jos asiakas itse ajattelee, että hän ei tarvitse mitään palveluita, niin tehdään selvityspyyntö.”(H1)

”Muistutan vastikkeellisuudesta ja on se vastuu, että kukaan ei voi saada rahaa kotiin tekemättä mitään.”(H2)

Oman elämän hallinnassa on tärkeä merkitys työhön integroitumisella. Asiakkaalta odotetaan oman vastuun vahvistumista. Työhön aktivoinnissa on kyse juuri vastuuttamisesta. (Juhila 2006, 100.) Asiakkaan vastuuttaminen omaan tilanteeseen nähden mainittiin lähes kaikissa puheenvuoroissa. Vastuuttaminen liitettiin asiakkaan aikuiseen ja arvostavaan kohtaamiseen sekä asiakkaan näkemyksiä kunnioittavaan kohteluun.

”Suurin osa asiakkaista ei ehkä haluaisi olla työnhakijana, mutta on sen takia, kun ei ole sitten mitään tuloja. Sitä edellytetään sitten myöskin sosiaalitoimessa ja on haettava ne ensisijaiset etuudet, jolloin ollaan vähän hankalassa tilanteessa. Jos he ei suostuisi tähän, et he ois työnhakijana niin heiltä voitaisiin alentaa perusosaa.”(H4)

”Niin sitä tätä, että kun on kuitenkin aikuisia asiakkaita, et kyl mä yritän heitä vastuuttaa heidän omasta tilanteestaan kuitenkin.”(H4)

”No siis mulle se näyttäytyy tosi sellaisessa positiivisessa roolissa samalla lailla kuin kuntien velvoite ns. aktivoida ja aktivoida sikon uhalla noita asiakkaita. Ja nyt tämän työllisyyskokeilun myötä on tullut se työllistymisnäkökulma ja aktivointi tähän omaan työhön mun mielestä voimallisesti lisääntynyt.”(H5)

Henkilöt kokivat, että asiakkaiden aktivointi on myös sitä, että kuntien on vihdoin järjestettävä tarvittavat palvelut. Edellä yksi haastateltava puhui asiakkaiden syrjäytymisen lisäksi syrjäytetyistä asiakkaista, koska järjestelmä on ollut sellainen, että se ei ole ottanut vastuuta pudokkaista.

Toiveikkuuden ja motivaation herättäminen

Asiakkaan itsetunnon kohotus ja itseluottamuksen ylläpitäminen ja herättäminen ja toivon luominen koettiin tärkeänä aktivointiin liittyvänä tekijänä. Tuotiin esille näkökulma, että asiakkaalla on olemassa vaihtoehtoja, joista hän saa valita. Asiakas pystyy päättämään, mitä tapahtuu, mutta samalla tuotiin esille se, että nykytilanteessa hän ei voi jatkaa. Puheenvuoroista 4 / 6 koettiin realiteettien esille tuomisen hyödyttävän asiakasta. Asiakkaalla voi olla esimerkiksi puutteita ammatillisessa osaamisessa tai toiveet voivat olla epärealistisia sairauden vuoksi.

”Tietysti siinä on asiakkaasta riippuen realismia ja realiteettien esiintuominen”(H6)

”Mun mielestä on ylipäättään se motivointi, et sä et ole huono, vaikka sä olet ollut pitkään työtön. Kaikki ei johdu sinusta itsestäsi. Toivon luontia.”(H3)

Juhila (2006, 12) korostaa, että sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina ollaan aina jossakin yhteiskunnallisessa tilanteessa, jossa sosiaalityöllä on tietynlaisia tehtäviä ja paikkoja, jotka sitten määrittävät toimijoiden suhteen sisältöjä. Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden suhteita tulee lähestyä monesta näkökulmasta.

”Mun mielestä lähtee ehkä siitä asiakkaan tilanneselvittelystä se hänen oma tilanteensa ja sitä kautta lähtee miettimään sitä tavallaan hänen jatkoaan. Tavallaan motivointi on sitä aktivointia. Välttämättä mä en näe sitä semmoisena pakottamisena vaan ihan oikeesti se olisi sitä, että asiakas itsekin sen keskustelun perusteella hän pystyisi näkemään mikä ois hänen jatkonsa. Näen sen motivoitumisena.”(H6)

Jotkut asiakkaat ovat hyvin motivoituneita tilanteensa selvittämiseen, toisaalta jotkut asiakkaat vaativat enemmän aikaa ja motivointia. Joskus ratkaisujen löytäminen vie pitkän ajan. *”Ei täs ole semmoisia oikoreittejä onneen, vaikka haluaisi kuvitella.”(H5)*. Asiakasta, joka suhtautuu passiivisesti ja välinpitämättömästi elämäänsä ja omiin mahdollisuuksiinsa, pyritään rohkaisemaan ja toimimaan toisenlaisella tavalla (Juhila 2006, 120).

”Mutta sanotaan, että jako on ehkä siinä, että on motivoituneita asiakkaita, jotka haluaa tehdä asiansa eteen ja sitten on niitä, joita pitää motivoida.”(H4)

”Kaikkia et saa pelkästään motivoitua ja kannustamalla ja hyvällä ns. pehmeällä metodilla, niin sitten tämä on myös vallankäyttöä osiltaan, mikä vaatii itseltä paljon pohdintaa, että se pysyy mahdollisimman minimaalisena, mut tässä roolissa sitä on. Joskus sitä, et asettaa ihmiselle vaihtoehtoja, näistä on valittava.”(H5)

Motivoinnin ja kannustamisen ohella yksi henkilö pohti vallankäyttöä siltä osin, että se pysyisi mahdollisimman vähäisenä. Toisaalta asiakkaalle tarjotaan vaihtoehtoja valittavaksi. Tieto ja valta liittyvät yhteen, joten voidaan puhua ainoastaan pyrkimyksestä siihen, että kaikkien osapuolien tiedot olisivat kaikissa tilanteissa yhtä tasapuolisesti käytössä (Juhila 2006, 142). Työntekijän motivaatio on usein työskentelyn etenemisen kannalta olennaisempaa kuin asiakkaan motivaatio, koska motivoitunut ja innostunut työntekijä motivoi asiakkaansa (Särkelä 2001, 38).

Ratkaisukeskeisyys

Ratkaisujen hakeminen korostui aineistossa useaan otteeseen kaikkien henkilöiden puheenvuoroissa. Asiakkaiden ongelmallisiin tilanteisiin etsittiin ratkaisuja yhdessä. Työskentely oli tavoitteellista ja konkreettiset tavoitteet määriteltiin yhdessä asiakkaan kanssa. Ratkaisujen löytämisessä korostettiin konkreettisten ratkaisujen tarjoamista siten, että asiakas pääsee eteenpäin. Ratkaisukeskeisessä toimintamallissa korostuu käytännönläheinen ja konkreettinen työskentely asiakkaan kanssa (Vogt 2016, 39).

”Joskus se eteenpäin on ihan konkreettisesti työkyvyttömyyseläke ja joskus pala jotain kokeilua, joskus se on koulutusta, monta kertaa se on ryhmien tarjoamista, yksilövalmennusta. Joka tapauksessa pyritään löytämään jotakin.”(H3)

Särkelä (2001, 90 – 93) tuo esille sen, että tavoitteiden on ohjattava sellaiseen toimintaan, joka vie kohti päämäärää ja jota voidaan seurata. Tavoitteet on määriteltävä kovaa työtä vaativiksi, jolloin ne ohjaavat asiakasta asennoitumaan ongelmiensa ratkaisuun toimintaorientoituneesti. Asioille on konkreettisesti tehtävä jotain. Jos kaikki voimavarat käytetään menneisyyden ja nykyisyyden analysointiin, niin ehkä itse tekemiseen ei riitä voimia. Kuitenkin vasta uusi toiminta voisi tuottaa edellytyksiä ongelmien ratkaisemiseksi.

”Työkokeiluun lähtee ja työelämäkokeiluun ja sitte palkkatuellakin oon laittanut. Jokaiselle löytyy aina ratkaisu. Tai terveys selvittelyyn tai TYP-selvittelyyn. Aina täytyy suunnitelmassa olla jokin ratkaisu, mitä lähdetään miettimään.”(H2)

Haastateltavan ammatillinen tausta, koulutus ja persoonalliset ominaisuudet näyttäytyivät pohdinnoissa vaikuttavan työtapaan.

”On kivakin, et on asiakkaita, jotka on niit helpompia, jotka saa niitä ratkaisuja ja jotka on kiitollisia saamastaan palvelusta. Se on tosi terapeutista itsellekin.”(H5)

”Mulla on se aikuissosiaalityön tausta ja se on niin tuttu, tykkään työskennellä sellaisten kanssa, jotka tarvii laajemmin apua. Mut kyl tässä saa laajalti tehdä.”(H4)

Aikuissosiaalityön taustan omaava haastateltava toi esille sen, että hän haluaa työskennellä asiakkaiden kanssa, joita voi auttaa enemmän. Toisaalta hän myös toi esille sen, että pyritään löytämään konkreettisia ratkaisuja asiakkaan tilanteeseen. Juhilan (2018, 61) mukaan muutos- ja ongelmanratkaisutyössä tehdään interventioita eli väliintuloja nykyiseen tilanteeseen ja ongelmat määrittyvät esimerkiksi pitkäaikaistyöttömyydeksi, päihteiden liikkäytöksi tai mielenterveyden ongelmiksi.

Aktivoinnin määrittelyyn liittyviksi yläluokiksi tässä tutkimuksessa muodostuivat asiakaslähtöisyys, asiakkaan osallistaminen, toiveikkuuden ja motivaation herättäminen sekä ratkaisukeskeisyys. Sihto (2013, 203 – 204) toteaa, että sillä, miten usein työvoimavirkailija ja työtön työnhakija tapaavat ja pohtivat työnhaun edistymistä, on merkitystä työnhaun tuloksellisuudelle. Keskeistä on myös työnhakijan valmiuksien ja osaamisen vahvistaminen.

Ervastin (2018, 161) mukaan tutkimuksissa on havaittu, että tietyissä tilanteissa työttömien työnhakijoiden työhalukkuus on jopa korkeammalla tasolla kuin työllisen väestön. Ervastin omassa työttömiä koskeneessa tutkimuksessa ilmeni sama asia eli työhaluttomien työttömien määrä oli hyvin pieni. Riippumatta siitä, ovatko henkilöt työttöminä vai töissä, motivoituneimpia työelämään ovat pidemmälle koulutetut, korkeintaan keski-ikäiset ja terveet henkilöt. Sen sijaan tutkimuksessa ilmeni, että häpeän kokemus ja itsetunnon lasku heikensivät työhalukkuutta paljon.

Noora Elonen, Jukka Niemelä ja Antti Saloniemi (2017, 280 – 281) huomauttavat, että aktivoinnin ja aktiivisen työvoimapolitiikan suhde on moninainen ja jännitteinenkin. Tavoite on kuitenkin molemmilla työttömän saattaminen takaisin avoimille työmarkkinoille.

6.2 Asiakasohjausta määrittelevät tekijät

Hain vastauksia ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni tarkastelemalla seuraavaksi haastatteluaineistosta, miten asiakasohjaus määritellään. Asiakasohjauksen määrittelyyn liittyviksi yläluokiksi työllisyysasiantuntijoiden haastatteluissa muodostuivat ohjauk käytännöt, työmenetelmät, asiakkaan aktiivointi ja asiakasohjauksen ja palveluohjauksen suhde. Asiakasohjaus on ohjausta eteenpäin ja jatko-polun löytämistä. Kysymykset omasta teoria-ajattelusta ohjaamassa käytännön asiakastyöskentelyä ja ohjauksen menetelmistä toivat vastauksissa esiin ohjauk käytäntöjä, joita oli aiemmin käsitelty esimerkiksi haastateltavien omissa koulutuksissa.

Ohjauk käytännöt

Tutkimukseen osallistuneet työllisyysasiantuntijat olivat jossain määrin pohtineet oman ohjauk käytännön taustalla olevia työmenetelmiä ja teorioita, mutta heidän oli vaikea nimetä asioita teoreettiselta kannalta. Jonkin verran vastauksissa erottuivat haastateltavien erilaiset koulutustaustat. Osalle haastateltavista oman toiminnan teoreettinen tarkastelu ei ollut tuttua.

Hyvässä asiakassuhteessa työskentelysuhde on vastavuoroinen. Työntekijän on hyvä ottaa asiakas mukaan pohtimaan eri näkökulmista, miten asiakas voisi elämäntilanteessaan mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti toimia. Työntekijän työskentelyn taustalla olevat teoriat ja ymmärrys vaikuttavat hänen työhönsä. (Särkelä 2001, 27.)

”Ei noit teorioit kyl ja nyt en ole ollut koulutuksessa, opiskeluajalta menetelmiä käytiin läpi. Toivon mukaan niitä toteuttaa kuin pitäisi toteuttaa. Just näitä motivointia. Työssä sitä ei ajattele niin, että mitä käyttää” (H1)

”Se ratkaisukeskeisyys on hyvä, mut palveluu ja, joka ois semmoinen ratkaisu asiakkaalle. Ehkä just vähä ratkaisuja haetaan, et millai tästä tilanteest päästään eteenpäin. Ja asiakaslähtöisyys. Haetaan sitä, et kotiin et voi jäädä.” (H2)

”Kyl me käydään dialogii, mut joudun tietysti ne faktatkin kertomaan. Kyl asiakas on mukana. No on ihmisii, mitkä ei puhu paljon, on ujoja ja arkoja ja pelottaa ja kysyn aina, että sano mulle aina, että ymmärsitkö tässä kohtaa.” (H2)

”Mä olen niin ratkaisukeskeinen kuin vaan olla ja voi se olla sisäsyntyistä, et haetaan ratkaisuja.”(H5)

”Nyt just, kun oli täs ratkaisukeskeisen lähestymistavan koulutuksen, ni siinäki oli paljon sellaista, mitä varmaan saatan kokeilla ja jotaki hyödyntää.”(H6)

Dialogisuus, asiakaslähtöisyys, ratkaisukeskeisyys ja motivoiva haastattelu nousivat esiin toimintamalleina, jotka olivat haastateltaville tuttuja aikaisemmista koulutuksista. Kaikki työllisyysasiantuntijat olivat työskennelleet aikaisemmin joko työhallinnossa tai palveluohjaajina, joten heidän työskentelyään ohjaavat jotkin teoreettiset perusteet, mutta arjen työssä niitä on vaikea tuoda nimellä esille.

”Pitää oll asiakaslähtöistä. Toivoisin et se ois enemmän sitä voimavara- ja ratkaisukeskeistä, mut kyllähän siinä tietyt ongelmat just niit on vaan pakko ratkoa ensin. Pakko saada ne esteet pois, jotta päästään eteenpäin.” (H3)

”En mä semmoisia orientaatioita ja teorioita paljon mieti, mut sanotaan yksi hyvä, mikä on ollut, on motivoivan haastattelun koulutus, jota ehkä enemmän päihdepuolella käytetään. Siitä on jäänyt mieleen hyviä yksityiskohtia nimenomaan just sitä, et heittää palloa asiakkaalle.”(H4)

”Olen kyl jonkin verran lukenut motivoivasta haastattelusta, mut ei varmaan siihenkään semmost suoraa linkki oo.”(H6)

Voimavarasuuntautunut asiakasote näkyy siinä, että tavoite on asiakkaan osaamisessa ja tulevaisuudessa, vaikka asiakkaan kaikki sairaspäivärahat saattavat olla käytetty, eläkehakemus voi olla hylätty ja terveydellisiä haasteita voi olla paljon. *”Focus sinne, että mitä hänellä on vielä jäljellä.”(H5).* Menneisyyteen ei jäädä ”vellomaan”, vaan suunnataan katse enemmän jäljellä oleviin mahdollisuuksiin.

”Tulevaisuuteen, vahvuuksia ja uskon luontia, mut joskus tuntuu siltä, et se uskon vahvistaminen on todella vaikeeta.”(H3)

”Välil joutuu itsekin niinku sanomaan, et joo tämmöinen asia sillo oli, mut siit on jo hei kymmenen vuot aikaa, et mietittäiskö vähä et mitä nyt täst eteenpäin.”(H6)

Asiakkaan voimaantuminen nähtiin tärkeänä tavoitteena. Motivaation lähteenä toimi myös oma innostus siitä, että jotain konkreettista lähdetään tavoittelemaan. Tärkeänä nähtiin työllisyysasiantuntijan ammattitaito siinä, että osaa vakuuttavasti kertoa asiakkaalle sopivasta palvelusta.

”Tunnin tapaamisessa pyrkii, että asiakas tulee kuulluksi ja, että on lämmin tunnelma, että hän pystyy herkemmistäkin asioista puhumaan.”(H5)

”Usein asiakas lähtee mielestäni voimaantuneena ja virtaa olevana siitä huoneesta ja on tosi tyytyväinen.”(H5)

Aidolta molempia kehittävältä dialogilta putoaa pohja, jos työntekijä ajattelee aina olevansa oikeassa eikä asiakkaan mielipiteille jää ollenkaan tilaa. Parhaimmillaan yhteistyösuhde on yhteinen kehitysprosessi. Hyvä työskentelysuhde ei välttämättä synny heti ensimmäisellä tapaamisella vaan sitä on asiakkaan kanssa rakennettava. Myönteisten tulosten aikaansaamiseksi hyvä työskentelysuhde on tärkeä. (Särkelä 2001, 27 – 28.)

”Asiakkaan pitäisi itse asiassa olla enemmän äänessä kuin työntekijän. Et ihan hyvä muistutus mielestäni. Ei puhuta mitään monologia vaan dialogia. Ja dialogisuudesta muistan, että myös sitä ratkaisua ei voi etukäteen päättää.”(H4)

Asiakas on valmis ottamaan vastaan työntekijän näkökulmia usein vasta sitten, kun hän kokee oman näkökulmansa tulleen ymmärretyksi ja jaetuksi. Erityisesti akuutisti vaikeuksissa olevat asiakkaat eivät pysty vastaanottamaan uutta asiaa ennen kuin he ovat tyhjentävästi esittäneet oman näkökulmansa työntekijälle. Työntekijä voi ehdottaa asian näkemistä toisesta näkökulmasta vasta sitten, kun työntekijä on kerrannut asiakkaan oman näkökulman tilanteesta. Silloin on kyseessä näkökulmia monipuolistava dialogi. (Särkelä 2001, 29 – 30.)

Työmenetelmät

Työmenetelmien käytössä nousivat esille käytännönläheisyys, asiakkaan motivointi ja taito kuunnella asiakasta. Suoria kysymyksiä käytettiin vastauksien saamisessa asiakkaalta. Asiakkaan osaamista arvioitiin paljon keskustelun perusteella, pohdittiin taustaa, mitä asiakas on tehnyt ja hänen erilaisia

elämäntarinoitaan. Kuunteleminen ja havainnointi olivat isossa merkityksessä, koska asiakas antaa sanattomalla viestinnälläkin itsestään paljon tietoa. Myös tilannetajun oivaltaminen koettiin tärkeänä.

”Niin, ne on sellaisia käytännön läheisiä. Kysyn aika suoraan kaikki esim. päihteidenkäytöstä.”(H1)

”Mä yritän, että kunnioitan asiakasta ja hänen näkemystään siltä, vaikka nämä teemat ja tullaan siihen asiakkaan elämään aika konkreettisesti.”(H4)

”Se on se palvelutarvearvion runko, mitä käyttää soveltuvien osien ja johonkin tiettyihin aihealueisiin enemmän pureudutaan. En osaa sanoa, et ois pelikortit tai karttasysteemi.”(H5)

”Toisen kans toimii toinen taktiikka ja toisen kans toinen. Tavallaan se tilanteen lukeminenki, et mitä mä tämän asiakkaan kans voisin.”(H6)

Asiakkaan ohjaamisessa tiettyyn suuntaan haastateltavat toivat esille asiakkaan taustan, persoonallisuuden, aktiivisuuden, motivaation työelämää kohtaan ja osaamiseen liittyvät ongelmat. Asiakkaan passiivisuus, masennus ja osaamisen puute nähtiin tilannetta hankaloittavina tekijöinä ”Sä näet puheutumisesta lähtien.”(H5). Foreammatin nimellä oleva internetin digitaalinen palvelu tuli haastateluissa esille työmenetelmänä ja palveluna, joka auttaa asiakkaan osaamisen tunnistamisessa, uraohjauksessa ja työnhaussa.

”Ollaan mietitty foreammattia, missä asiakas saisi tehdä osaamisarvion ja kartoituksen itsestään.”(H5)

Oma persoona näytti ohjaavan työntekijän asiakasohjaustyötä. Työllisyysasiantuntijana työskentely oli kaikille luontevaa, koska taustalla oli joko työhallinnon asiantuntijan tai kaupungin sosiaalipalvelujen palveluohjaajan työnkuva. Työskentely asiakkaiden kanssa miellettiin vuorovaikutukselliseksi, läsnä olevaksi ja asiakasta kuulevaksi. Kaikki korostivat asiakkaan omaa valinnanvapautta palvelujen valinnassa. Myös pohdinta-aikaa annettiin tarvittaessa. Asiakas nähtiin oman elämänsä asiantuntijana ja häntä rohkaistiin ja tuettiin tekemään päätöksiä.

Asiakkaan aktivointi

Vuoden 2018 alussa voimaan tullut lakimuutos ns. aktiivimallista on lisännyt asiakkaiden positiivista suhtautumista työhallinnon tarjoamia ryhmäpalveluja ja koulutusvaihtoehtoja kohtaan.

”Jos ajattelee se on sitä aktivointia jotenkin. Jäänyt varmaan kaikille palveluohjauksen ajalta se rahallinen puoli, että pitäisi nopeasti saada asiakkaalle se ratkaisu.”(H1)

”Vuoden vaihteen lakimuutos aktiivimallista, että ryhmä ei ole enää kirosana asiakkaalle. Se toimii positiivisesti.”(H3)

”Mä olen joskus kysynyt, et mitä pahaa sulle tapahtuu, jos sä osallistut”(H3)

Työttömällä henkilöllä on velvoite osallistua julkisen vallan hänelle osoittamiin työllistymis- ja aktiivitoimiin muun muassa koulutukseen, työharjoitteluun ja palkkatuettuun työhön. Osallistuminen aktiivitoimiin on työttömälle säädösten mukaan sekä velvollisuus että oikeus. Aktivointi on tarkoittanut palveluvalikoiman kehittämistä ja yksilöllisempää palvelua. Työnhakusuunnitelmassa ja aktivointisuunnitelmassa sovitaan työttömän henkilön työllistymistä edistävästä toimista. (Karjalainen & Keskitalo 2013, 9.) Asiakkaan aktivointia taustoittaa myös työllisyysasiantuntijan oma viitekehys, hänen persoonansa ja koulutuksensa. *”On kunnianhimoa, et saadaan asioita eteenpäin.”(H5).*

”On pakko kertoa siitä, että mun työnantaja on työllisyyspalvelut ja sieltä odotetaan aktivointitoimenpiteitä”(H4)

Myös Björklund ja Hallamaa (2013, 151 – 152) kirjoittavat, että positiivisilla ja negatiivisilla toiminnan kannustimilla ja sanktioilla voidaan säädellä henkilöiden halua tehdä erilaisia asioita. Kannustimia ovat esimerkiksi etuudet ja palkkiot, bonukset ja optiot, uhkaukset, karenssit ja sakot. Nuoria kannustetaan siirtymään työmarkkinoille nopeammin opintotukia lyhentämällä ja ikääntyviä henkilöitä kannustetaan pysymään työmarkkinoilla pitempään eläkebonuksilla.

Asiakasohjauksen ja palveluohjauksen suhde

Asiakasohjauksen ja palveluohjauksen suhde pohditutti työllisyysasiantuntijoita siten, että asiakasohjaus miellettiin enemmän työelämään suuntaavaksi. Palveluohjaus käsitettiin enemmän tilanteeksi, jossa haetaan palvelujen kautta tietoa asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta. *”Kyl mä annan asiakkaan siihen palveluohjaukseen aika paljon vaikuttaa.”(H4).* Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997, 22) mukaan

palveluohjauksessa kartoitetaan aluksi asiakkaan yksilölliset tarpeet, jonka jälkeen palveluohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa kokoaa asiakkaan tarpeita vastaavan palvelukokonaisuuden.

”On sekä että asiakas- että palveluohjausta. Joidenkin kohdalla se on asiakasohjausta, mutta välillä lähdetään palvelujen kautta hakemaan sitä tietoo, et mikä se asiakkaan tilanne on sillä hetkellä. Terveysongelmat tai vastaavat. Toiset on asiakasohjausta sillä tavalla, kun tarve ja halu kohtaa, niin sitten lähdetään vauhdilla viemään sitä eteenpäin. Työelämään.”(H2)

Toisaalta alla olevassa puheenvuorossa haastateltava määritteli asiakasohjauksen palveluihin ohjaukseksi.

”Se on aika konkreettista se asiakasohjaus eli millai mä ohjaan asiakasta palveluihin. No ehkä semmoisena perusajatuksena mä pyrin siihen, et tavallaan sais luotua siihen asiakkaaseen jonkun semmoisen yhteyden ja niin et se asiakas näkis niin, et me ollaan samal pualella.”(H6)

Työllisyysasiantuntijan oma koulutus- ja työtausta vaikuttivat ohjauksen määrittelyyn. Sosiaalialan koulutus näyttäytyi sosiaaliohjauksellisena tapana ohjata asiakasta. Tavoitteena oli ymmärtää asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisella tavalla. Joskus asiakkaan tilanne vaatii paljon asian parissa työskentelyä ennen kuin asiakas pääsee eteenpäin.

”Itsellä kun on lähihoitajan ja sosionomin tausta, niin haluaisin pyrkiä työssäni ymmärtämään asiakkaan tilannetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, etten keskity vain työhön ja sen etsimiseen. Se on kyllä sosiaaliohjauksellista.” (H4)

”Ja ehkä, ketkä on enemmän sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaita, silloin ehkä enemmän sosiaalista ohjausta.”(H4)

Vogtin (2016, 34 – 35) näkemyksen mukaan ammatillinen reflektio on olennainen osa sosiaalialan ammatillisuutta. Asiakastyössä pitäisi pyrkiä reflektiivisyyden mahdollistamiseen ja asiakkaiden reflektiokyvyn vahvistamiseen. Menetelmiä ovat esimerkiksi reflektiiviseen keskusteluun perustuvat menetelmät, joissa annetaan tilaa kuuntelulle ja puhumiselle erottamalla ne toisistaan.

Tutkimuksessa asiakasohjauksen määrittelyyn liittyviksi yläluokiksi työllisyysasiantuntijoiden haastatteluissa muodostuivat ohjaukset, työmenetelmät, asiakkaan aktivointi ja asiakasohjauksen ja palveluohjauksen suhde. Kaikki haastatellut työllisyysasiantuntijat olivat työskennelleet aikaisemmin joko työhallinnossa tai sosiaalipalveluissa palveluohjaajina, joten heidän työskentelyään ohjaavat jotkin teoreettiset perusteet, mutta arjen työssä heidän oli vaikea nimetä käyttämiään teorioita. Särkelä (2001, 27) huomauttikin, että työntekijän työskentelyn taustalla olevat teoriat ja ymmärrys vaikuttavat hänen työhönsä, mutta lisäksi hänen työnsä asiakkaiden kanssa pitäisi vaikuttaa hänen käsityksiinsä.

Kokemukset työttömän asiakkaan ohjauksesta olivat muuttaneet joidenkin työllisyysasiantuntijoiden käsityksiä. *”Ehkä sitä on sitten jotenkin tullut varmaan suvaitsevammaksi kuin mitä on ollut aikaisemmin”* (H6). Yhdessä kommentissa tuli esille, että hän ei itse aina allekirjoita nykyisen hallituksen työvoimapolitiikkaa. Työ tuntui kuitenkin olevan monelle sellaista aikuisten kanssa tehtävää työtä, mitä on halunnutkin tehdä.

6.3 Asiakasohjauksen käytännön työn elementit

Hain vastauksia toiseen tutkimuskysymykseeni tarkastelemalla haastatteluaineistosta, millaisia käsityksiä työllisyysyksikön työllisyysasiantuntijoilla on työttömien ohjauksesta erilaisiin palveluihin. Miten he saavat asiakkaan motivoitumaan lähtemään tiettyyn palveluun, millaisia tarpeita ohjattavilla asiakkailla on ja miten he käyttävät erilaisia palveluja asiakasohjauksessa. Työllisyysasiantuntijoiden haastattelujen vastauksissa muodostuivat asiakasohjauksen käytännön työn elementeiksi ja yläluokiksi moninaiset asiakastilanteet, asiakkaiden työkyky ja muuttuva asiantuntijuus.

Moninaiset asiakastilanteet

Työvoima- ja yrityspalveluiden kokeilussa on tavoitteena, että asiakkaita kohdataan usein. Käytännön asiakastyöhön työllisyysyksikössä vaikuttaa asiakasmäärän jatkuva lisääntyminen. Uusia asiakkaita tulee lisää kuukausittain ja vain pieni osa asiakkaista työllistyy avoimille markkinoille. Kaupungin palkkatukityössä olevat ja kuntoutuksessa olevat asiakkaat pysyvät asiakkuudessa. Asiakkaiden suunnitelmat pitäisi päivittää kolmen kuukauden välein, mikä tuottaa ongelmia nykyisillä asiakasmäärillä.

”Tämä on meillä melko nopeaa toimintaa. Ei montaa kertaa tapailla ennen kuin jo aloitetaan suunnitella toimintoja. Aika haaste ensimmäisillä kerroilla saada se luottamus, että se on yhteinen suunnitelma.” (H1)

Palvelujen tarjonnassa pyritään hyödyntämään kaikki tarjolla olevat palvelut, jotka soveltuvat sen hetkiseen tilanteeseen: työkokeilu, työvoimakoulutus, omaehtoinen koulutus, kurssit, yksilöllinen työhönvalmennus, työelämäkokeilu, palkkatuettu työ kaupungilla, ratkaisukeskeiset tulosperustaiset työnetsintäpalvelut, sosiaalipalvelut (esim. velkaneuvonta, mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut), terveyspalvelut (terveydenhoitaja) ja Kelan kuntoutuspalvelut.

”Palvelua sen hetkiseen tilanteeseen. Ol se sitte päihde, mielenterveysselektiviteetti, työelämäkokeilu, työkokeilu et sen hetkiseen tilanteeseen, et kun hän tulee siihen mun luonniin kyl mä katon sitä hetkee ja tietysti vähän nyt tulevaisuuteenkin. Sitä jatkumoo ja ohjausta ylöspäin.” (H2)

”Jos tulee asiakas kertoo raha-asioistaan, että on velkoja ja ulosottoja, velkaneuvonta tulee mainittua ja osa on ehkä käynytkin ennen.” (H1)

”Tänään tein ohjauskäynnin Porin seudun työttömille, jossa asiakas on työkokeilussa ja mahdollinen palkkatukipaikka odottaa.” (H2)

Asiakasohjaus alkoi aina asiakkaan tilanteen tarkastelusta ja usein asiakkaan terveystilanne nähtiin lähtökohdانا palvelujen tarjonnalle. Kaupungin työvoima- ja yrityspalveluiden työllisyyskokeilussa kuntouttava työtoiminta oli korvattu työelämäkokeilulla. Työkokeiluun ohjautuivat omatoimisimmat asiakkaat. Matalan kynnyksen palveluna tarjottava maksuton käynti terveydenhoitajalla koettiin tärkeäksi palveluksi kohdata asiakas. Terveysneuvoja arvioi asiakkaan työkykyä ja ohjaa mahdollisesti eteenpäin lääkärin vastaanotolle.

”Se terveys on aina ykkösasia ja edellytys, jos siinä on jotain, niin se täytyy ensin selvittää. Me saadaan terveydenhoitajalle TYP:iin varata aikaa, niin hän osaa sitten ohjata asiakasta eteenpäin terveyspalveluihin. Me nähdään sosiaali-Effica sosiaalipuoli ja hän näkee terveystiedot.” (H1)

”Työelämäkokeilu korvasi kuntouttavan työtoiminnan ja on laajempi, koska voi myös olla yrityksessä ja viisi päivää viikossa. Ja työkokeilussa nämä aktiivisemmat, jotka mahdollisesti on itte kysynyt sen paikan ja on osoittaneet, että löytyy sitä omatoimisuutta.” (H1)

”Päihdepalveluihin me ei voida pakottaa. Eikä mielenterveysjuttuihin. Mutta sit me tehdään ohjaus aikuissosiaalipuolelle.”(H2)

Pitkäaikaistyöttömyyteen ja köyhyyteen liittyy usein häpeän ja leimautumisen kokemuksia, jotka saavat ihmiset vetäytymään syrjään ja tuntemaan itsensä toisen luokan kansalaisiksi. Pitkään jatkunut työttömyys tai koulutuksen ulkopuolelle jääminen sulkevat ihmiset pois työ- ja opiskeluyhteisöistä. (Juhila 2018, 213.)

Vastauksissa korostui aktivoinnin haasteellisuus, joka ilmeni esimerkiksi asiakkaiden ennakkoluuloina ja muutosvastarintana. Muutokset pelottavat asiakkaita ja heillä voi olla suoranaisia pelkoja tulevaisuuden suhteen. Hyvän asiakassuhteen luominen ja luottamuksen saavuttaminen vie aikaa ja asiakkaan saaminen motivoitumaan tietystä palvelusta koettiin haasteellisenä.

”Monen kohdalla aikavarauksessa menee aikaa siihen, että perustelee, että tämä on hyvä juttu. Asiakkaiden ennakkokäsitykset on aika monen kohdalla voimakkaita ja ei välttämättä pidetä kauheen hyvänä asiana, että on kutsuttu käymään.”(H6)

”Ne pelot ja defenssit on kauhean korkealla. Toisaalta mä näen, että loppukädessä he ymmärtää, että tässä yritetään heidän hyvinvointia ja omaa tilannetta parantaa.”(H5)

”Vois sanoa, että kaikkikin nivoutuu yhteen. Omilla asiakkailla se on varmaan se motivaatio ja itsetunnon ongelmat. Se on suurimmalla osalla sitä. Harvat ovat aktiivisia, monet ovat passiivisia. Esteitä tulee omaan mieleen.” (H1)

Palvelujen oikea-aikainen tarjoaminen pohditutti haastateltavia. Joitakin asiakkaita pelottaa liian nopea eteneminen, toisaalta joidenkin asiakkaiden kanssa voidaan edetä ripeästi. Jos asiakas on ollut pitkään työttömänä, ei ole loogista heti miettiä työllistämistä. Tällöin edetään aluksi muiden palvelujen kuten työelämäkokeilun kautta. Työhönvalmennukselta toivottiin asiakkaan oman alan vaihtoehtojen miettimisen lisäksi muiden alavaihtoehtojen pohdintaa. Asiat alkavat edetä, kun palvelut ovat oikea-aikaisia. Työllisyysasiantuntijan tietämys ja osaaminen näkyvät siinä, että osataan ohjata käyttämään palveluja.

”Se oikea-aikaisuus ehkä tulee, kun asiakaskin kasvaa siihen tai orientoituu sen mukaan, kun me käydään haastatteluissa ja puhutaan näitä asioita. Ei ole aikaa siihen, et vaan odotetaan, et se hyvä paikka tulee vastaan.”(H2)

”Aika muttu-tuntumallaki sit mennee ja mones kohtaa varmaa vähä kokeilemallaki.”(H6)

”Vaikkei saisi vedota työttömyysaikaan, vaikka ois ollutkin aktiivinen omassa elämässään, niin työelämästä on kuitenkin aikaa. Se on sit eri näillä, joilla ei ole kauan valmistumisesta tai on ollut lyhyitä työsuhteita niiden kanssa pystyy miettimään eri lailla.”(H1)

”Jos on 2000- 3000 päivää takana, niin heti ensimmäisenä ei mietitä, että laitetaan se CV-Netti kuntoon. Jos me nähdään, että rappuset ei riitä työelämään, niin sitten täytyy lähteä hakemaan muuta kautta, niin sitten tehdään ohjauksia aikuissosiaalityöhön.”(H2)

Asiakkaan toimentuminen hoitamaan itse omia asioitaan, nähtiin tärkeänä tavoitteena. *”Kun he huomaa pärjäävänsä, niin moni on ihan erilainen ihminen”(H5)*. Palveluohjauksessa asiakkaan ympärille rakennetaan toimivia palvelukokonaisuuksia ja toisaalta korostetaan asiakkaan omatoimisuutta (Vänskä, Laitinen – Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2011, 80).

”Pitäisi toimentua tekemään asioita. Jossain asioissa tulee liikaa paapottua. Olen yrittänyt eroon, ajattelen, että on asiakkaan oma elämä ja, että mä teen oman osani ei voi opettaa, että aina tehdään puolesta.”(H1)

”Mut pääsääntöisesti moni sanoo, et mä tekisin mitä vaan töitä, et anna mulle töitä.”(H2)

Monella asiakkaalla työttömyys on vain jostain syystä pitkittynyt, työhakua ei tehdä ja aktiivisuutta ei ole. Asiakkaan ammatillisessa osaamisessa ja työnhakutaidoissa voi olla puutteita, kontaktiverkosta ei ole tai se hyvin vähäinen. Yli 50-vuotiaiden työhaussa korostuvat tiedonhallintaan ja tietotekniikkaan liittyvät asiat. Joskus tarjotut aktivointitoimet eivät välttämättä ole olleet oikea-aikaisia,

myös terveydellisiä haasteita on voinut kertyä. Asiakkaan työkyvyn ja palvelutarpeen selvittämiseen saatetaan tarvita monialaista yhteistyötä.

Asiakkaiden työkyky

Työkyvyn kartoitus on monesti lähtökohtana pitkäaikaistyöttömän asiakkaan kohdalla. Asiakkaiden tilanteet ovat monimutkaisia ja monella asiakkaalla on terveydellisiä ongelmia, joista erityisesti mielenterveys- ja päihdeongelmat korostuvat. Asiakkailta saattaa olla persoonallisuuteen liittyviä ongelmia, voi olla vaikeuksia tulla toimeen muiden ihmisten kanssa tai he ovat suvaitsemattomia monissa asioissa. Asiakkaina on myös hyvin sairaita henkilöitä, joiden paikka tulisi ehkä olla jossain muualla kuin työttömänä työnhakijana.

”Suurin osa asiakkaista ei ehkä haluaisi olla työnhakijana, mutta on sen takia, kun ei ole sitten mitään tuloja. Sitä edellytetään sitten myöskin sosiaalitoimessa ja on haettava ne ensisijaiset etuudet, jolloin ollaan vähän hankalassa tilanteessa. Jos he ei suostuisi tähän, et he ois työnhakijana niin heiltä voitaisiin alentaa perusosaa.”(H4)

”Jos oikeesti on työkyvytön, et me saatais se joko sairauslomalle tai sairaspäivärahalle ja kuntoutustuelle tai osa- tai täystyökyvyttömyyseläkkeelle. Niin sehän ois oikeesti hyvä vaihtoehto. Se on edelleen asiakkaan kuunteluu.”(H3)

”Jotain SHL:n mukaisia ilmoituksia tulee tehtyä ja nyt meillä on tämä ajatus, että nämä heikoimmat siirrettäisiin aikuissosiaalityön alaisuuteen ja he ois siellä ohjauksessa.”(H5)

”Suurimmalla osalla on jotain terveydellistä haastetta.”(H6)

Toisaalta jotkut asiakkaat ovat ajautuneet pitkään työttömyyteen monestakin syystä. Ehkä voidaan myös ajatella, että jotkut asiakkaat saavat elämälleen merkitystä muulla tavalla kuin työllistymällä. Elämän muutostilanteissa, kuten työttömyyttä kohdatessa, voidaan alkaa pohtia asioita uudella tavalla. Toisaalta joillakin asiakkailla on myös heti valmius lähteä työelämään.

”Periaatteessa on niitäkin, jotka ovat työkykyisiä, mutta työ ei kuulu heidän maailmaansa. Ei se ole pelkästään fyysiset ja henkiset terveydelliset vaan on myös semmosta, että ei nähdä sitä työtä ja työssäkäyntiä osaksi.”(H5)

Raija Kerätär (2016) tuo väitöskirjassaan esille sen, että hoitamattomat mielenterveyden häiriöt ovat usein pitkäaikaistyöttömien työkyvyttömyyden taustalla. Kerättären tutkimuksessa yhden esimerkkikunnan kaikista pitkäaikaistyöttömistä todettiin avoimille työmarkkinoille työkyvyttömiksi 27 % ja lisäksi 20 %:lla pitkäaikaistyöttömistä todettiin työkykyä parantavan hoidon ja kuntoutuksen tarvetta. Tutkimuksessa tunnistettiin monialaisen arviointimallin avulla työkyvyn heikkeneminen ja kuntoutuksen tarve paremmin kuin perinteisellä sairauslähtöisellä toimintatavalla. Työttömien terveystalvet sekä työkyvyn ja kuntoutustarpeen arvioinnit tulisi suunnitella ja kohdentaa pitkäaikaistyöttömien erityistarpeet huomioiden.

”Asiakas voi käydä useamman kerran psykiatrisella terveydenhoitajalla. Ja hänen kauttaan voi sitten, jos on tarvetta oikein pitempiaikaiselle niin hän voi ohjata eteenpäin.”(H6)

”Kun mä näen hänet ensimmäistä kertaa, me lähdetään kartoittamaan työkykyä tai muuta, mitä sitä sitten onkin ja sitten on se toinen porukka, mikä on viimeistä silausta vaille valmiita työelämään. Kamala tehdä kategorioita, että on nää mielenterveys ja päihde ja sit on nää paremmat.”(H2)

”Mulla on asiakkaita, jotka on toisen tai kolmannen polven työttömiä ja sellaisen asiakkaan ajattelutapa huomaa, et mun on vaikea kohdata, pyrin kohtaamaan enkä loke-roimaan, mutta se on vaikeata.”(H3)

Suunnitelmien tekemisessä pyritään olemaan realistisia. *”Aina se tulos, mitä haetaan ei olekaan työllistyminen avoimille markkinoille.”(H3)*. Asiakkaiden erilaiset osaamistaustat, valmiudet ja ongelmat voivat aiheuttaa asiakkaiden kategorisointia. Pitkittynyt köyhyys ja kasautuva huono-osaisuus voivat periytyä sukupolvelta toiselle (Juhila 2018, 212).

”Jos tilanne on se, että kerta kaikkiaan ei ole menossa töihin, jos siellä on voimakasta päihdeongelmaa taustalla tai jotakin muuta sen tyyppistä ongelmaa, et ei voi miettiä edes työelämäkokeilua, niin sosiaalityöntekijälle ohjataan siinä kohtaa.”(H6)

Sosiaalisissa kategorioissa on kyse vakiintuneista tavoista luokitella ihmisiä erilaisiin ryhmiin kuten työssäkäyvä ja työtön tai asiakas ja työntekijä. Esimerkiksi mielenterveysongelmaisen kategoriaan määrittäminen voi tehdä ymmärrettäväksi sen, että ihminen ei ole kyennyt huolehtimaan

vuokranmaksustaan ja on sen tähden menettänyt asuntonsa. Mikäli tulkintana olisi vain aikuisen kategoriakehys, vuokranmaksun laiminlyönti saattaisi tulla tulkituksi moitittavaksi huolimattomuudeksi, koska aikuiselta odotetaan vastuullista taloudenhoitoa. (Juhila 2018, 48.)

Björklund ja Hallamaa (2013, 156) nostavat esille seikan, että erilaisissa työvoimahallinnon kannustin- ja aktivointitoimenpiteissä ei oteta riittävästi huomioon työttömien henkilöiden motivaatiota, toimintavalmiuksia ja käsityksiä heille merkittävistä asioista. Työttömän henkilön työkuuntoon vaikuttaa työllistymisen intressin katoaminen. Syrjäytymisen uhan alla elävät nuoret, pitkään työmarkkinoilta poissa olevat ja ikääntyneet henkilöt voivat myös kadottaa intressinsä.

Muuttuva asiantuntijuus

Alueellisen työvoima- ja yrityspalvelukokeilun alkaessa 1.8.2017 muuttuivat työntekijöiden nimikkeet ja käytännön työtehtävät. Osa henkilöistä oli aikaisemmin työskennellyt kaupungin palveluohjaajina ja osa työhallinnon asiantuntijoina. Työllisyysnäkökulma painottui nykyisessä työllisyysasiantuntijan työssä enemmän kuin aikaisemmassa palveluohjaajan työssä.

”Vastuu tietysti lisääntyi, palveluohjauksessa tehtiin yhteistyössä TE -toimiston kautta, kutsuttiin ihmisiä kaupungin puolesta ja mietittiin vaan kaupungin palvelut. Nyt sitten työllisyysasiantuntija. Itte mää olen yrittänyt painottaa sinne työllisyyteen, kun on ne yrityspalvelut. Itselle helppoa, kun on ennen ollut työkkärissä. Pitää hallita kaikki palvelulinjat.”(H1)

”Mä olen sanonut, et olen kaupungin työntekijä ja mulla on samat URA-oikeudet kuin TE-toimistossa. Mulla on vähän enempi mahdollisuuksii näihin ohjausasioihin. Pystyn ohjaamaan Porin kaupungin hallintokuntiin ja mainitsen sen positiivisena asiana.”(H2)

”Tavallaan täs meidän asiakaskunnas on ne kaikki ja saattaa ol ihan laidasta laitaan suoraan työhön meneviä ja sit siel jopa semmoisia, ketkä eivät ole töihin menossa missään kohtaan, mutta roikkuvat kuitenkin työnhakijana.” (H6)

Haastateltavat toivat esille sen, että sosiaaliohjaus työllisyysasiantuntijan työssä ”menee ihan käsi kädessä.” (H2) Rooli koetaan asiakkaan asiantuntijaksi, kun tehdään merkintöjä sosiaalipuolen Efficaan tai työhallinnon Ura-järjestelmään. ”Se konteksti, mistä mä tätä maailmaa katselen, on se

sosiaaliohjaus.”(H5). Kaupungin työntekijänä on mahdollisuuksia ohjata asiakasta eri palveluihin eri tavalla kuin mitä työhallinnossa on ohjattu. Mitään varsinaista ristiriitaa työnkuvien välillä ei koettu olevan. Työpäivän aikana roolit saattoivat olla monenlaisia.

”Joskus ne on hyppäystä roolista toiseen ja aika usein ne menee sulassa sovussa. Mut edelleen se pohjautuu siihen, että pyritään kohtaamaan asiakas yksilönä ja et sä oot oman elämäs paras asiantuntija ja edelleen et sä oot hyvä tyyppi.”(H3)

”Kyl se varmaan on aika luovimista. Ei ole sillai, et työkkärin hlö ja sit sosiaalipuolen henkilö.”(H4)

”Työkkärin aikanakin mä olen ollut puoliksi sosiaalipuolen ihminen, niin taas koulutuksin on sieltä puolelta. Mä luulen, et mun kohdalla ne menee aika lailla vähän limittein siellä. Asiakkaast riippuen tulee semmone olo, et tää asiakas kaipais enemmän sosiaalipuolen ihmist, et jotenki se tasapainoilu siin niitten roolien välillä.”(H6)

”Jollakin tavalla se psykologi, tsemppari, sosiaalityöntekijä, päähäntaputtaja, ystävä, äiti, tytär. Kaikki roolit tulee työpäivän aikana.”(H3)

Työnkuvaan kuuluvat kirjalliset työtehtävät kuten lausunnot ja suunnitelmat vievät paljon aikaa ja työtä kuvataan sanalla byrokraattinen. Työttömän työnhakijan suunnitelmien laatiminen, tilanteen tarkka kartoittaminen ja raportointivelvollisuus merkitsevät asiakkaan entistä tiukempaa kontrollia (Kotkas 2013, 83).

”Sanotaan, et nyt kun on TE-palvelut, niin se byrokraattisuus yllätti jollain tavalla. Se työllistää aika paljon. Siihen täytyy varata enemmänkin aikaa, lausunnot, suunnitelma jne. vie tosi paljon aikaa.”(H4)

”Se byrokratia on siellä aika raskas tavallaan, ihan vaan ne, et mitä sun pitää tehdä kirjallisia ja napin painalluksia niin ne vie siitä aika paljon aikaa.”(H6)

Työn kuormittavuutta lisää asiakasmäärän jatkuva kasvu. Haastateltavat toivat myös esille huolen työn laadusta, kun asiakkaita on paljon ja kaikille ei löydy tarpeeksi aikaa.

”Käytännössä joka kuukausi tulee uusia, mutta kukaan ei poistu minnekään. Vaikka työllistettäisiin kaupungille, ovat silti meillä. Asiakasmäärä lisääntyy koko ajan, noin 310 oli viimeksi.”(H1)

”Työkkärin palvelut on ykkönen, et muut hoitaa sen sosiaalipuolen. Työelämäkokeilusakin aikuissosiaalityössä sit ohjataan heille, jos tarve on enemmän siellä puolella. Me ollaan se ohjaava taho.”(H1)

”Yhteistyötä sosiaalitoimen puolelle tarvii ottaa ne asiat myöskin siellä huomioon ja ohjata asiakasta sieltä puolella.”(H6)

Työllisyysasiantuntijoiden haastattelujen vastauksissa näkyivät asiakasohjauksen käytännön työn elementteinä moninaiset asiakastilanteet, asiakkaiden työkyky ja muuttuva asiantuntijuus. Työllisyysasiantuntijan ja sosiaaliohjaajan roolit ohjaustyössä jäsenyivät käytännön työssä niin, että työhallinnon palvelut koettiin ensisijaisiksi. Ohjausta tehtiin tarvittaessa aikuissosiaalityön puolelle.

Vogt (2016, 109) huomauttaa, että asiakkaan kohtaaminen edellyttää työntekijältä aitoa ja läsnä olevaa välittämistä, joka on psykososiaalisen työorientaation perusosaamista. Työntekijällä pitää olla kykyä hahmottaa, milloin asiakas tarvitsee tukea, milloin tasavertaista toimijuutta ja milloin jäsentävää etäisyyttä.

Särkelän (2001, 34 – 36) mukaan työntekijän ja asiakkaan välille on synnyttävä luottamus siihen, että pyritään yhteistyössä johonkin hyvään, johon molemmat voivat sitoutua. Yksi luottamuksellisen suhteen elementti on vaitiolovelvollisuus. Luottamuksellinen työskentelysuhte on hyvässä työskentelyssä vähitellen lisääntyvä elementti ja sen saavuttamiseen saattaa mennä pitkäkin aika. Työntekijä joutuu tekemään ehkä paljon töitä, jotta asiakas oppii luottamaan häneen ja ilmaisemaan hänelle asiointaan.

6.4 Asiakasohjauksen kehittämistarpeet

Työllisyysasiantuntijat toivat esille asiakasohjauksen kehittämistarpeita, kun he pohtivat käsityksiään asiakasohjauksesta ja aktivoinnista ja niiden sisällöistä. Erityisesti henkilöresursseja lisää asiakasohjaukseen toivottiin kaikkien haastateltavien puheenvuoroissa. Kaikki haastateltavat toivat esille huolen siitä, että asiakasmäärä on liian suuri suhteessa työntekijämäärään ja asiakasmäärä myös kasvaa

kuukausittain. *”Meille tulee valumia, meille tulee työkkärist.”*(H2). Sanalla valuma kuvattiin asiakasmäärän jatkuvaa siirtymistä työhallinnon puolelta työvoima- ja yrityspalveluhankkeeseen.

Työn kunnollinen tekeminen on haasteellista ja työn kehittämiseksi ei jää aikaa. *”Jos ois enemmän työntekijöitä, niin ehdittäisiin tekemään enemmän ohjauksia.”*(H4). Haastateltavat huomauttivat, että alun perin alueellisessa työvoima- ja yrityspalvelujen kokeilussa oli tarkoitus toimia eri tavalla kuin, mitä työhallinnon palveluissa. Toisin sanoen tavoitteena oli kutsua ja kontaktoida kaikki hankkeen määrittelemään piiriin kuuluneet asiakkaat, mukaan lukien niin sanotut aula-asiakkaat, joita ei aikaisemmin ollut pyydetty käymään ja, joilla ei ole ollut palveluja.

”Resursseja on liian vähän, se on ihan selvä, kun katsoo meidän asiakasmääriä. Tarkoitus oli kokeilussa tehdä jotain eri tavalla, mutta kääntyi päälle ja meillä on enemmän asiakkaita kuin työkkärissä.”(H1)

”Meillä on niin paljon asiakasmassaa, et se mahdollisuus kehittää jää ihan ohueksi.”(H3)

”Ja ittee vähän hävettää, kun mä sanon asiakkaalle, että aina saa olla yhteydessä, mut toisaalta mua on vaikea saada puhelimella kiinni.”(H5)

”Kyl tarvis olla ihan ensisijaisesti enemmän työntekijöitä. Et pystyis sitä asiakasohjausta tekemään sil taval, kun on ajatellu.”(H6)

Haastateltavat toivoivat työhön selkeämpää ohjeistusta ja tukea esimiesten taholta. Työllisyysasiantuntijan työ on hyvin itsenäistä ja vapaata, mutta esimiesten tuelle on tarvetta, koska asiakkaiden tilanteet ovat niin monimutkaisia. *”Esimiesten tukea enemmän tiukkoihin paikkojen tullen.”* (H4). Myös kehityskeskusteluja toivottiin pidettäväksi. *”En koe saaneeni ajatuksiani kauheesti läpi.”* (H5). Oman osaamisen päivittäminen nähtiin tärkeänä ja koettiin, että koulutusta voisi olla tarjolla enemmänkin. Erityisesti toivottiin lisää koulutusta liittyen työhallinnon lakiasioihin.

”Asiakaspalvelussa ja asiakasohjauksessa ei koskaan voi olla valmis ja aina on hyvä päivittää osaamista.”(H3)

Tarjottavien palvelujen valikoima koettiin pääsääntöisesti hyväksi. ”*Palveluvalikoimaa on tarpeeksi, on helppo ohjata eteenpäin.*”(H1). Lisää kaivattiin lähinnä toiminnallisia ryhmäpalveluja.

”Mielenterveys- ja päihderyhmiä, joita vois olla nonstopina. Miehillä tarvitaan matalan palvelun toimintaa, kädentaitoja, pikkunikkarointia.”(H2)

Mahdollisuus osallistua työnohjaukseen koettiin eriarvoisena. Kaupungin palveluksessa olevilla työllisyysasiantuntijoilla oli mahdollisuus osallistua työnohjaukseen, toisin kuin työhallinnon työntekijöillä. Haastatteluja tehdessä alkuvuonna 2018 oli kaupungin palveluksessa oleville työllisyysasiantuntijoille tarjottu mahdollisuutta osallistua työyhteisössä ryhmätyönohjaukseen ja yksilötyönohjaukseen. Työnohjaajan soveltuvaa koulutustaustaa pidettiin tärkeänä, koska asiakkailta on paljon ongelmia. Työllisyysasiantuntijan työ on henkisesti kuormittavaa, joten työnohjauksen toivoisi olevan kaikkien saatavilla, jotta kaikki saisivat tukea työssä jaksamiseen.

”Valitettavasti meille ei kuulu työnohjaus, kaupungin väelle kuuluu. Eri tausta näkyy yllättävissä kohdissa.”(H3)

Työnohjauksessa käsitellään sekä asiakastilanteita että palveluohjauksessa työskentelevien henkilöiden ammatillista roolia, joten työnohjaajalta edellytetään palveluohjaustyön hyvää tuntemusta. (Suominen & Tuominen 2007, 28).

”Me tarvittais joku, joka ymmärtää tällaista porukkaa, mitkä ovat monisairaita ja moniongelmaisista.”(H5)

Työssä jaksamisen kannalta tärkeänä voimavarana esitettiin haastattelun perusteella työyhteisön hyvä henki. ”*Hyvä työporukka on kantava voima. Asiakastyö on työn suola.*” (H4). Työkavereilta on helppo kysyä neuvoa, työpaikalla saa olla oma itsensä ja haastavia asiakastapauksia voidaan pohtia palaverissa.

”Niit mä olen pitänyt hyvänä, kun meillä on niitä case-palavereja. Sinne voi vähän tuoda oman asiakascasen, jos on haastava.”(H6)

Kun tiimissä on erilaisia koulutustaustan ja elämäkokemuksen omaavia henkilöitä, on synergiasta erinomaista hyötyä kaikille osapuolille. Työntekijöillä, joilla ei ole sosiaali- ja terveystieteiden koulutusta, saattaa olla uusia ja luovia näkökulmia asioiden hoitamiseen. (Suominen & Tuominen 2007, 28.)

”Mun mielestä me ollaan jo paljon saatu hyvää alkuun, niin tavallaan se on aika surullista, jos se päättyy nyt vuoden lopussa.” (H6).

Työllisyysasiantuntijat toivat esille asiakasohjauksen kehittämistarpeina huolen siitä, että heidän asiakasmääränsä oli liian suuri suhteessa työntekijämäärään ja asiakasmäärä myös kasvoi kuukausittain. Myös henkilökunnan lisäkoulutukselle, esimiesten tiiviimmälle tuelle sekä työnohjaukselle koettiin olevan tarvetta. Epävarmuutta työllisyysasiantuntijan työhön toi työvoima- ja yrityspalveluhankkeen arvioitu lyhyt kesto. Pitkäaikainen asiakassuhde ei korostu asiakastyössä, koska kyseessä on työllisyysyksikössä toteutettava noin 1,5 vuotta kestävä alueellinen työvoima- ja yrityspalveluiden kokeilu, mikä perustuu määräaikaiseen kokeilulakiin ja on voimassa vuoden 2018 loppuun asti.

Sihto (2013, 203 – 204) totesi, että ratkaiseva tekijä työnhakijan valmiuksien ja osaamisen vahvistamisessa on riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö. Ratkaisevaa on, miten toimenpiteet yhdistyvät työnhakijoiden tarpeisiin ja tavoitteisiin ja, miten tavoitteet tukevat työllistymistä. Sihto viittaa myös OECD:n vuonna 2009 tekemiin arviointeihin, joissa tutkijat totesivat, että henkilökunnan riittävyys on keskeinen rajoite työvoimapalvelujen toiminnalle ja aktivoiminnan tuloksellisuudelle.

7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkimuksessa tarkastelun kohteena olivat erään keskisuuren kaupungin työllisyysyksikön alueellisen työvoima- ja yrityspalveluiden työllisyyskokeilussa tapahtuvat asiakasohjaukset tarkasteltuna työllisyysasiantuntijoiden näkökulmasta. Tarkoituksena oli selvittää, miten asiakasohjausta tekevä henkilöt määrittelevät ohjauksen ja aktivoinnin sekä millaisia käsityksiä heillä on työttömien työnhakijoiden ohjauksesta erilaisiin palveluihin.

Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on voimaannuttava ja sosiaaliseen muutokseen pyrkivä sosiaalityö: ratkaisukeskeisyys, voimavarakeskeisyys, asiakkaan voimaannuttaminen (empowerment) ja asianajo (advocacy) sekä työttömyyden ja aktivoinnin sekä asiakasohjauksen keskeiset määritelmät. Ohjauksen menetelmistä keskityin palveluohjaukseen ja ratkaisukeskeiseen ohjaukseen. Tutkimusaineisto on kerätty haastattelemalla työvoima- ja yrityspalveluiden työllisyyskokeilussa työskentelevää kuutta työllisyysasiantuntijaa, jotka ovat aikaisemmin työskennelleet kaupungin palveluksessa palveluohjaajina tai työhallinnon palveluksessa asiantuntijoina. Tutkimus toteutettiin teema-haastatteluina ja tutkimuksen tulosten analysoinnissa käytin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia.

Tutkimuksen keskeiset tulokset

Tutkimuksen analyysiprosessin tuloksena syntyi neljä kokoavaa käsitettä: aktivointia määrittelevät tekijät, asiakasohjausta määrittelevät tekijät, asiakasohjauksen käytännön työn elementit ja asiakasohjauksen kehittämistarpeet. Työllisyysasiantuntijoiden vastauksista kävi ilmi, miten työttömän asiakkaan asiakasohjaus ja aktivointi oli monimuotoista ja haasteellista. Pitkään työttöminä olleiden asiakkaiden aktivointi oli joidenkin asiakkaiden kohdalla vaikeaa.

Aktivointia määritteleviksi tekijöiksi tulivat asiakaslähtöisyys, asiakkaan osallistaminen, toiveikkouden ja motivaation herättäminen sekä ratkaisukeskeisyys. Haastateltavat näkivät asiakkaat aktiivisina toimijoina ja arjen työssä näkyi aineiston perusteella ratkaisu- ja voimavarakeskeinen suuntautuminen asiakastyössä. Ratkaisukeskeisyyttä kuvasivat muun muassa haastateltavien kuvaukset siitä, että ratkaisuja pyrittiin löytämään jopa ensimmäisellä asiakastapaamisella. Muutama työllisyysasiantuntija kertoi osallistuneensa hiljattain ratkaisukeskeisen asiakastyön koulutukseen, minkä johdosta ratkaisukeskeisyys näkyi heidän vastauksissaan erityisesti. Tavoitteista sopiminen tapahtui yhdessä asiakkaan kanssa.

Eeva Ekqvist (2015) on pro gradu -tutkielmassaan *Tulevaisuus ja toivo. Monimenetelmällinen tutkimus aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteiden muutoksista ja tulevaisuudenkuvista* tarkastellut Tampereen aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuutta ja toivoa tavoitteellisuuden näkökulmasta. Ekqvist havaitsi, että tavoitteellisuus työntekijän ja asiakkaan työskentelyssä on merkittävä tekijä tulevaisuuteen suhtautumisessa ja elämäntilanteen muutoksessa. Myös asiakkaiden palveluodotuksiin ja asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen laatuun olisi syytä kiinnittää huomiota. Tutkimuksessa aikuissosiaalityön asiakkaat toivoivat tulevaisuudeltaan erityisesti työhön ja opiskeluun liittyviä asioita.

Kuten Ekqvist (2015) totesi pro gradu -tutkielmassaan, niin myös tässä tutkimuksessa tavoitteellisuus työllisyysasiantuntijan ja asiakkaan työskentelyssä oli tärkeä asia, kun pohdittiin elämäntilanteen muutosta liittyen työllistymiseen tai opiskelun aloittamiseen. Myös Healy (2014, 177 – 178) toi voimavara- ja ratkaisukeskeisen näkökulman vahvuuksina esille muun muassa optimismin ja toivon voiman tunnistamisen, yhteistyön edistämisen työntekijän ja palvelunkäyttäjän välillä sekä virallisten ja epävirallisten verkostojen hyödyntämisen.

Asiakasohjausta määrittäviksi tekijöiksi työllisyysasiantuntijoiden haastatteluissa muodostuivat ohjaukseen käytännöt, työmenetelmät, asiakkaan aktivointi ja asiakasohjauksen ja palveluohjauksen suhde. Payne (2014, 39 – 40) toi esille kaksi pääasiallista lähestymistapaa teorioiden käyttämisessä: valikoiden (selection) ja eklektisesti (eclecticism). Tässä tutkimuksessa korostui haastateltavien eklektisesti määriteltävä lähestymistapa teorioiden käyttämisessä. Haastateltavat yhdistivät ideoita useista teorioista ja tuottivat työtavan, joka sopi työpaikkaan ja sosiaalityöntekijöiden kykyihin ja preferensseihin. Paynen mukaan yksi teorioiden pääasiallinen käyttötarkoitus on tehdä työntekijät luotettaviksi ammattilaisina.

Asiakasohjaus haastavissa elämäntilanteissa vaatii ohjauksen teorioiden tunnistamista ja työmenetelmien osaamista, jotta asiakas voidaan ohjata oikeaan palveluun ja aktivointitoimenpiteeseen oikeaan aikaan. Asiakkaan poluttaminen avoimille työmarkkinoille tai aktiivitoimenpiteeseen edellyttää sitä, että asiakasohjausta tekevä henkilö tunnistaa, mitkä ovat työttömän asiakkaan palveluun kohdistuvia odotuksia ja tavoitteita: työllistyminen (avoimille työmarkkinoille vai palkkatukityöhön kaupungin tai yhdistyksen palvelukseen), elämäntilanteen ja taloudellisen tilanteen kohentuminen, ammattitaidon parantaminen kouluttautumalla vai hyvinvoinnin kohentaminen.

Tutkimusaineistoa analysoidessa oli mielenkiintoista havaita, miten eri tavalla työllisyysasiantuntijat tekivät käytännön asiakasohjausta. He olivat jossain määrin pohtineet oman ohjauskäytännön taustalla olevia työmenetelmiä ja teorioita, mutta heidän oli toisaalta vaikea nimetä asioita teoreettiselta kannalta. Jonkin verran vastauksissa erottuivat haastateltavien erilaiset koulutustaustat. Ohjauskäytäntöinä haastateltavat mainitsivat dialogisuuden, asiakaslähtöisyyden, ratkaisukeskeisyyden ja motivoivan haastattelun. Voidaan ehkä ajatella, että työmenetelmien parempi tuntemus ja sisäistäminen edistäisi ohjaustyön tavoitteellisuutta. Myös Särkelä (2001, 27) toteaa, että työntekijän työskentelyn taustalla olevat teoriat ja ymmärrys vaikuttavat hänen työhönsä, mutta lisäksi hänen työnsä asiakkaiden kanssa pitäisi vaikuttaa hänen käsityksiinsä.

Asiakasohjauksen ja palveluohjauksen suhde pohditutti työllisyysasiantuntijoita siten, että asiakasohjaus miellettiin enemmän työelämään suuntaavaksi. Palveluohjaus käsitettiin enemmän tilanteeksi, jossa haetaan palvelujen kautta tietoa asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta. Suominen ja Tuominen (2007, 24) toteavat, että palveluohjaus voidaan nähdä asiakasta vahvistavana, valtaistavana tai voimaannuttavana (empowerment) toimintana. Haastateltavat toivat esille sen, että sosiaaliohjaus työllisyysasiantuntijan työssä on luontevaa, kun tehdään merkintöjä sosiaalipuolen Efficiaan ja työhallinnon Ura-järjestelmään. Positiivisena asiana koettiin se, että kaupungin työntekijänä on mahdollisuuksia ohjata asiakasta eri palveluihin eri tavalla kuin mitä työhallinnossa on ohjattu.

Tutkimus osoitti sen, että ratkaisukeskeinen ja voimavarakeskeinen työtapa ja voimaannuttamisen näkökulma tulivat esille työttömän työnhakijan ohjauksessa. Asiakasta ohjattiin ymmärtämään oma tilanteensa ja sen myötä tekemään omia suunnitelmiaan ja suuntaamaan tulevaisuuteen. Asiakasta autettiin itse ohjautumaan ja tekemään valintoja, koska silloin hänestä tulee myös itsenäinen. Näin asiakkaan elämän laatu paranee ja elämään tulee merkitystä ja sisältöä. Asiakas pystyy paremmin hyödyntämään voimavarojaan ja hänen itsetuntonsa paranee. Asiakkaan asioiden ajaminen voi auttaa asiakasta kehittämään omia asianajotaitojaan ja pääsemään paremmin palvelujen äärelle ja hyödyntämään niitä.

Payne (2014, 317) totesi, että asianajo (advocacy) voidaan nähdä tärkeänä systeemisellä käytännöllä monien asiakkaiden auttamisessa ja taitojen kehittämisessä. Erityisesti tehtäväorientoituneessa käytännössä asianajo on pääroolissa ja tulevaisuudessa se saa yhä merkittävämmän roolin sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalitoimistojen työskentelyssä. Törrönen, Borodkina ja Samoylova (2013, 1) määrittelevät voimaantumisen sosiaalityön pääkäsitteeksi. Voimaantumisen käytännöt antavat

yhteiskunnan hiljaisille äänille paremman mahdollisuuden tulla kuulluksi. Kun ihmiset voimaantuvat, he saavat elämässään paremman kontrollin ja löytävät keinoja toimia yhteiskunnassa.

Tutkimuksessa *asiakasohjauksen käytännön työn elementeiksi* muodostuivat moninaiset asiakastilanteet, asiakkaiden työkyky ja muuttuva asiantuntijuus. Ohjattavan kunnioittaminen ja aito kohtaaminen ja asiakkaan kuuleminen koettiin tärkeinä elementteinä. Asiakastilanteet sisälsivät tietojen antamista, neuvomista ja ohjaamista palvelujen äärelle. Vastauksissa korostui myös se, että työllisyysasiantuntijan työ on verkostotyötä. Erityisesti aikuissosiaalityö nähtiin merkittävänä yhteistyökumppanina, jonka puolelle tehdään asiakasohjausta. Toisaalta yhteistyön sujumisessa erityisesti tiedonkulun suhteen nähtiin puutteita. Rostila (2001, 15 – 16) totesi myös, monialainen yhteistyö ja asiakaslähtöisyyden toteuttaminen muodostavat kenties suurimman haasteen sosiaalityölle.

Tutkimuksessa tuli esille, miten tärkeää on asiakkaan jatko-ohjausmahdollisuus kaupungin terveydenhoitajalle. Terveystilanteeseen ja vasta sen jälkeen lähdetään suunnittelemaan asioita esimerkiksi työelämäkokeiluun tai eläkeselvittelyjä tai sairaslomia. Työkyvyn selvittämisen tärkeys tulee myös esille Tuija Oivon ja Raija Kerättären tuoreessa selvitystyön raportissa.

Erityisesti pitkään työttömänä olleiden henkilöiden työllistymisen ongelmat ovat monenlaisia. Tuija Oivon ja Raija Kerättären (2018, 87– 88) selvitystyön raportti *Osatyökykyisten reitit työllisyyteen – etuudet, palvelut, tukitoimet* toi esille sen, että pitkäaikaistyöttömän asiakkaan palvelutarvetta, työkykyä ja kuntoutustarvetta ei selvitetä riittävän monialaisesti ja yksilöllisesti. Tämä taas johtaa useiden työttömien henkilöiden jäämisen palveluiden, hoidon ja kuntoutuksen ulkopuolelle joko kokonaan tai osittain. Tarvetta on entistä paremmalle palvelujen integraatiolle.

Selvitys osoitti, että työhallinnon palvelujen rinnalle tarvitaan sekä terveydenhuollon että työkyvyn arvioinnin palveluja. Vaikka työttömät ovat sairaampia kuin työssä käyvät, he käyttävät vähäisemmässä määrin terveydenhuollon palveluja. Työttömiksi henkilöiksi valikoituu sairaampi väestönosa ja lisäksi työttömyys saattaa edelleen heikentää terveyttä. Selvitys toi esille sen, että pitkäaikaistyöttömien sairauksia ei tutkita tai hoideta asianmukaisesti. (Oivo & Kerätär 2018, 87– 88.)

Tutkimukseni perusteella voidaan ajatella, että työllisyysasiantuntijana työskentely on haastavaa työtä pitkään työttömänä olleiden ja usein moniongelmaisten asiakkaiden parissa. Työ vaatii asiakkaan ohjauksen osaamista ja monipuolista tietämystä sekä asiakkaan tarvitsemista palveluista että

niitä tuottavista yhteistyötahoista. Työtehtävissä tarvitaan sekä teoreettista tietoa että käytännön kokemusta eli ammatillista pääomaa. Myös oman ammatti-identiteetin ja persoonallisuuden yhdistäminen asiakastyöhön on tärkeää. Koska erityisesti pitkään työttömänä olleiden henkilöiden työllistymisen ongelmat ovat monenlaisia, on heidän työkykynsä arvioitava perusteellisesti. Työvoima- ja yrityspalvelujen kuntakokeilulla käytössä ollut asiakkaan jatko-ohjausmahdollisuus kaupungin terveydenhoitajalle ja hänen kauttaan edelleen lääkärille on ollut tutkimuksen mukaan tärkeä palvelu.

Työllisyysasiantuntijat kokivat rooliensa sekä työllisyysasiantuntijana että sosiaaliohjaajana menevän limittäin. Tutkimus osoitti myös, että työllisyysasiantuntijoiden kokemuksilla oli siinä mielessä yhteiskunnallinen ulottuvuus, että he olivat jonkin verran muuttaneet käsityksiään kohdattuaan työttömiä ja pitkäaikaistyöttömiä henkilöitä. Myös yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset kuten työttömän työnhakijan aktivoimisen korostuminen vaikuttivat tämän tutkimuksen perusteella työllisyysasiantuntijuuteen.

Työllisyysasiantuntijat toivat esille *asiakasohjauksen kehittämistarpeina* huolen siitä, että heidän asiakasmääränsä oli liian suuri suhteessa työntekijämäärään ja asiakasmäärä myös kasvoi kuukausittain. Henkilöressurssien lisäämisen ohella puheenvuoroissa tulivat asiakasohjaukseen liittyvinä kehittämisen kohteina esiin henkilökunnan lisäkoulutus, esimiesten tiiviimpi tuki sekä työnohjauksen tarve. Tarjottavien palvelujen valikoima koettiin pääsääntöisesti hyväksi ja tiimin yhteishenki koettiin erittäin hyvänä ja voimauttavana.

Työllisyysasiantuntijoiden huoli työllisyyskokeilun jatkuvuudesta toi työhön epävarmuutta. Pitkäaikainen asiakassuhde ei korostu asiakastyössä, koska 1,5 vuotta kestoaltaan oleva työllisyyskokeilu on päättymässä vuoden 2018 lopussa. Heidi Niemi (2018) tuo väitöskirjassaan *Kunta työllisyysdenhoitajana. Työpakosta kokeiluihin* esille sen, että erilaiset kokeilut ovat ilmiönä lisääntyneet viime aikoina. Epäkohtina hän nosti esille kokeiluajkojen lyhyiden, puutteet kokeilujen valmisteluissa ja ohjauksessa sekä hyvien tulosten juurruttamattomuuden. Tutkimus osoitti myös, että kunnallisen sosiaalityön ja valtiollisen työllisyyspolitiikan tavoitteet voivat olla erilaisia ja aiheuttaa haasteita ja ongelmia mittaamisessa.

Tutkimusprosessin analysointi, tutkimuksen eettisyyden tarkastelu ja tutkimustulosten merkitys

Valitsin tämän aiheen, koska työllistymisen mahdollisuudet ja ongelmat ovat aina kiinnostaneet ja olen työskennellyt useita vuosia työttömien aktivointiin ja työllistymisen tukemiseen suunnitelluissa

koulutuksissa, hankkeissa ja projekteissa kouluttajana ja valmentajana. Asiakkaina ovat pääasiassa olleet TE – toimistossa, Työvoiman Palvelukeskuksessa tai kaupungin työllisyysyksikössä työttöminä työnhakijoina olevat henkilöt, jotka ovat saattaneet olla myös sosiaalipalvelujen asiakkuudessa. Aiheen kiinnostavuuteen vaikuttivat omat työelämän kokemukseni, ajankohtainen uutisointi työttömien työnhakijoiden aktiivoinnista, työ- ja elinkeinoministeriön tuoreet tutkimuskatsaukset ja yhteiskunnallinen keskustelu liittyen osallistavaan työttömyysturvaan, syrjäytymisen ehkäisemiseen, kuntien työllisyysdenhoitoon ja mahdollisesti tulevaan alue- ja maakuntaudistukseen.

Olen aina pitänyt asiakkaan osaamisen ja palvelutarpeen kartoittamista ensiarvoisen tärkeänä. Olen pohtinut sitä, ohjautuuko asiakas ohjausprosessissa tarkoituksenmukaisesti palveluihin oikeaan aikaan ja miten asiakasohjauksen prosessia voidaan kehittää entistä asiakaslähtoisemmäksi ja yksilöllisemmäksi. Halusin myös selvittää, millaisia ovat ohjauskäytännöt ja työmenetelmät työllisyysasiantuntijan työnkuvassa.

Tutkimus on tehty eettisesti luotettavalla tavalla. Ennen tutkimuksen tekemistä olin jonkin verran tehnyt työni puolesta yhteistyötä haastatteluissa mukana olleiden työllisyysasiantuntijoiden kanssa. Pidin kuitenkin tiukasti kiinni tutkijan roolistani ja kriittisestä työskentelyotteesta tutkimuksen aikana. Hain tutkimusluvan kaupungin työllisyysyksikön päälliköltä ja kerroin haastatteluihin osallistuville henkilöille jo ennen haastattelua, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Avasin heille myös tutkimuksen tarkoitusta, aikataulua ja analysointia ennen haastattelutilannetta. Tutkimustuloksina syntyneet työllisyysasiantuntijoiden käsitykset työttömien työnhakijoiden asiakasohjauksesta ja aktiivoinnista kuvaavat tilannetta tietyn kaupungin työllisyysyksikön alueellisessa työvoima- ja yrityspalvelujen kuntakokeilussa eivätkä ne ole siten suoraan siirrettävissä toiseen kontekstiin.

Tutkimuksen tekeminen oli erittäin mielenkiintoinen projekti työelämälähtöisyytensä, muuttuvan asiantuntijuuden ja ajankohtaisen alue- ja maakuntaudistuksen vuoksi. Ajoittain tutkimuksen tekeminen oli raskasta, koska tein tutkimusta oman työni ohella ja aikapula vaivasi tutkimukseen keskittymistä. Näin jälkikäteen voin todeta, että olisi kannattanut jäädä opintovapaalle analyysin kirjoittamisen ajaksi. Tutkimukseni aihe oli kuitenkin niin kiinnostava, että analyysin kirjoittaminen vei mennessään ja aihe kiinnosti tutkimukseni valmistumiseen asti. Tulen varmasti tulevaisuudessa seuraamaan tutkimukseni aiheeseen liittyvää yhteiskunnallista keskustelua.

Tutkimukseni ajankohta ajoittui tilanteeseen, jossa alueellisia työvoima- ja yrityspalvelujen kuntakokeiluja on ollut meneillään viidellä alueella: Satakunnassa, Pirkanmaalla, Varsinais-Suomessa,

Pohjois-Savossa ja Lapissa. Satakunnassa kokeilussa on ollut mukana Porin kaupunki. Alueelliset kokeilut perustuvat määräaikaiseen kokeilulakiin, joka on voimassa vuoden 2018 loppuun asti. Kokeilun kunnille on osittain siirretty vastuu lakisääteisten julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen tarjoamisesta laissa määritellyille asiakaskohderyhmille. Kun kokeilu päättyy, vastuu lakisääteisten julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen tarjoamisesta palautuu TE – toimistoille kokonaisuudessaan. Kokeilussa kehitettyjä ja toteutettuja hyviä käytäntöjä ja uusia toimintamalleja on tarkoitus hyödyntää laajasti valmisteilla olevissa kasvupalvelupiloteissa. (Työ- ja elinkeinoministeriön verkkojulkaisu 2018.)

Tutkimuksen tulokset ovat hyödynnettävissä omassa työssäni sekä toivottavasti myös asiakkaiden ohjauksessa kuntien työllisyydenhoidossa ja työhallinnon palveluissa sekä tulevaisuudessa kasvupalveluissa. Laki työttömyysturvan aktiivimallista tuli voimaan 1.1.2018. Työttömyysturvan aktiivimalli on tutkimusaiheena varsin tuore ja erittäin mielenkiintoista olisi tehdä jatkotutkimusta liittyen työttömien työnhakijoiden kokemuksiin aktiivimallin toteutuksesta.

LÄHTEET

Adams, Robert (1996) *Social work and empowerment*. Basingstoke: Macmillan press ltd.

Ahokas, Jussi, Alaja, Antti & Eskelinen Teppo (2018) *Talousteoriat ja työllisyyspolitiikka*. Teoksessa Jouko Kajanoja (toim.) *Työllisyyskysymys*. Intokustannus, 25 – 47.

Aineistonhallinnan käsikirja (2018). Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

<http://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html>. Viitattu 10.3.2018.

Ala-Nikkola, Merja & Valokivi, Heli (1997) *Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä*. Loppuraportti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ja yksilökohtaista palveluohjausta (case management) koskeneesta tutkimuksesta Hämeenkyrössä ja Tampereella. Helsinki: Stakes.

Arnkil, Robert & Spangar, Timo (2018) *Työvoimapalvelujen kokonaiskuvaa kansainvälisessä kehityksessä*. Teoksessa Jouko Kajanoja (toim.) *Työllisyyskysymys*. Intokustannus, 233 – 258.

Björklund, Liisa & Hallamaa, Jaana (2013) *Miten kannustaa ihmisiä työmarkkinoille eettisesti ja kestävästi?* Teoksessa Vappu Karjalainen & Elsa Keskitalo (toim.) *Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa*, 150 – 170. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN_ISBN_978-952-245-888-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 3.6.2018.

Cole, Matthew (2007) *Re-Thinking Unemployment: A Challenge to the Legacy of Jahoda et al.* *Sociology* 41:6, 1133 – 1149. Los Angeles: Sage Publications.

Ekqvist, Eeva (2015) *Tulevaisuus ja toivo*. Monimenetelmällinen tutkimus aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteiden muutoksista ja tulevaisuudenkuvista. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97231/GRADU-1433152807.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 17.11.2018.

Elonen, Noora & Niemelä Jukka & Saloniemi Antti (2017) Aktivointi ja pitkäaikaistyöttömien monenlainen toimijuus. *Janus, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 25:4, 280 – 296.

Ervasti, Heikki (2018) Poistavatko kannustimet ja sanktiot työttömyyttä? Teoksessa Jouko Kajanoja (toim.) *Työllisyyskysymys*, 151 – 166. Helsinki: Intokustannus.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Gray, Mel & Webb, Stephen A. (toim.) (2013) *Social Work Theories and Methods*. 2nd Edition. Los Angeles: Sage.

Healy, Karen (2014) *Social work theories in context. Creating frameworks for practice*. Second edition. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Hiilamo, Heikki (2014) Voiko osallistava sosiaaliturva lisätä osallisuutta? *Yhteiskuntapolitiikka* 79:1, 82 – 86. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114852/hiilamo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 2.6.2018.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2010) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University press.

Hokkanen, Liisa (2009) Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-kustannus, 315 – 337.

Hänninen, Kaija (2007) *Palveluohjaus. Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin*. Stakesin raportteja 20 / 2007. Helsinki: Valopaino. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>. Viitattu 18.7.2018.

Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2018) *Aika, paikka & sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino.

Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elsa (2013) Mitä on aktivointi ja aktiivipolitiikka? Teoksessa Vappu Karjalainen & Elsa Keskitalo (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa, 7 – 18. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN_ISBN_978-952-245-888-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 2.6.2018.

Kauhanen, Merja (2017) Työllisyys ja työttömyys – miten suomalaiset työmarkkinat ovat muuttuneet? Teoksessa Heikki Taimio (toim.) Tuotannon tekijät – palkansaajien Suomi 100 vuotta, 152 – 189. https://www.labour.fi/?wpfb_dl=4565. Viitattu 30.6.2018.

Kerätär, Raija (2016) Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän. Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Lääketieteen väitöskirja. Oulun yliopisto. Acta Universitatis Ouluensis D Medica 1340. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526210865.pdf>. Viitattu 23.9.2018.

Kiander, Jaakko (2018) Työllisyys talouspolitiikan tavoitteena itsenäisyyden ajan Suomessa. Teoksessa Jouko Kajanoja (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Intokustannus, 49 – 60.

Kotkas, Toomas (2013) Sopimuksellisuus sosiaalioikeudessa – esimerkkinä julkisen työvoimapolvelun ja työttömyysturvan asiakassuunnitelmat. Teoksessa Vappu Karjalainen & Elsa Keskitalo (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa, 73 – 95. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN_ISBN_978-952-245-888-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 3.6.2018.

Kuula, Arja (2011) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Toinen, uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Lairio, Marjatta & Puukari, Sauli & Nissilä, Pia (2001) Ohjauksen teoreettinen perusta. Teoksessa Marjatta Lairio & Sauli Puukari (toim.) Muutoksista mahdollisuuksiin. Ohjauksen uutta identiteettiä etsimässä. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto, 41 – 67. http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20120863/urn_nbn_fi_uef-20120863.pdf. Viitattu 24.11.2018.

Laki työttömyysturvalain muuttamisesta 2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170906#Pidp450626048>. Viitattu 7.1.2018.

Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) (2009) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus.

Niemi, Heidi (2018) Kunta työllisyydenhoitajana. Työpakosta kokeiluihin. Johtamiskorkeakoulun väitöskirja. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 2406. <https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/104153/978-952-03-0818-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 18.11.2018.

Oivo, Tuija & Kerätär, Raija (2018) Osatyökykyisten reitit työllisyyteen – etuudet, palvelut, tukitoimet. Selvityshenkilöiden raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 43 / 2018. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161151/STM%20rap%2043%202018%20Osatyokykyisten%20reitit%20tyollisyyteen.pdf?sequence=4&isAllowed=y>. Viitattu 18.11.2018.

Ojala, Satu (2016) Työttömyyden sanktioinnin sijaan aktiivisuuslisä yhteiskunnallisesta työstä. Teoksessa Antti Halmetoja, Pertti Koistinen & Satu Ojala (toim.) Sosiaalipolitiikan lumoa, 102 – 172. http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98996/sosiaalipolitiikan_%20lumo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 2.6.2018.

Ojanen, Sinikka (2009) Ohjauksesta oivallukseen. Ohjausteorian käsittelyä. Helsinki: Yliopistopaino.

Onnismaa, Jussi (2011) Ohjaus- ja neuvontatyö: aikaa, huomiota, kunnioitusta. Kolmas painos. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Payne, Malcolm (2014) Modern Social Work Theory. 4th Edition. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Pekkari, Mervi (2009) Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Pekkarinen, Elina ja Tapola – Haapala, Maria (2009) Kriittinen realismi sosiaalityössä – tiedontuotannosta emansipaatioon. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 183 – 205.

Porin kaupungin työllisyydenhoito (2018a)

<https://www.pori.fi/tyollisyydenhoito/palveluohjaus.html>. Viitattu 6.1.2018.

Porin kaupungin työllisydenhoito (2018b)

<https://www.pori.fi/tyollisydenhoito/uutiset/2017/07/alueellinentyovoima-jayrityspalveluidenkeilualkaa1.8.2017.html>. Viitattu 6.1.2018.

Porin kaupungin työllisyysohjelma 2015 – 2025. https://www.pori.fi/material/attachments/viestinta/2bZu7Z8y9/Porin_kaupungin_tyollisyysohjelma_2015-2025.pdf. Viitattu 13.1.2018.

Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Hakapaino.

Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Kopijyvä.

Sihto, Matti (2013) Työllisyys- ja aktivointipolitiikan tulevaisuuden näkymiä. Teoksessa Vappu Karjalainen & Elsa Keskitalo (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa, 190 – 206. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN_ISBN_978-952-245-888-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 9.6.2018.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2015) Osallistava sosiaaliturva. Työryhmän loppuraportti. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70345/URN_ISBN_978-952-00-3581-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 2.1.2018.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2017)

http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/tyottoman-aktiivisuus-vaikuttaa-jatkossa-tyottomyysetuuden-maara-1. Viitattu 3.1.2018.

Suomen Palveluohjausyhdistys (2018)

<https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>. Viitattu 13.1.2018.

Suominen, Sauli & Tuominen, Merja (2007) Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. Viitattu 17.5.2018.

Tilastokeskus (2018) <http://www.stat.fi/meta/kas/pitkaaikaistyot.html>. Viitattu 2.1.2018.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2008). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriön verkkopalvelu TEM (2018) Taustatietoa ja lukuja työllisyyskokeiluista. <https://tem.fi/documents/1410877/2132296/Taustaa+ty%C3%B6llisyyskokeiluista/a3644732-ed93-4390-9ac6-d0d412c7ed47>. Viitattu 28.10.2018.

Työ- ja elinkeinoministeriö (2018) Maakuntaudistus ja kasvupalvelut. <https://tem.fi/maakuntaudistus>. Viitattu 19.7.2018.

Työ- ja elinkeinopalvelut (2018)

http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asiointi_kanssamme/te_palvelut/ajankohtaista/2017-12-20-01/index.html. Viitattu 2.1.2018.

Työllisyyskatsaus. Syyskuu 2018. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161116/TKAT_Syys_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 10.11.2018.

Törrönen, Maritta & Borodkina, Olga & Samoylova, Valentina & Heino, Eveliina (2013) Empowering Social Work: Research & Practice. Kotka: Kopijyvä. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41105/empowering_social_work.pdf. Viitattu 17.11.2018.

Valtioneuvosto (2015) Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10 / 2015. http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf.pdf. Viitattu 18.3.2018.

Vehviläinen, Sanna (2014) Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus University Press.

Vogt, Ilse (2016) Voimavarakeskeinen lähestymistapa sosiaalihojauksessa. Teoksessa Jari Helminen (toim.) Sosiaalihojaus – lähtökohtia ja käytäntöjä. Keuruu: Edita Publishing, 29 – 43.

Vänskä, Kirsti, Laitinen – Väänänen, Sirpa, Kettunen, Tarja & Mäkelä, Juha (2011) Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita.

LIITTEET

Liite 1: Haastattelupyyntö

PRO GRADU – TYÖ / TAMPEREEN YLIOPISTO, SOSIAALITYÖ

Hei!

Olen tutkinto-opiskelija Tampereen yliopiston Porin yksikössä / yhteiskuntatieteellinen tiedekunta / sosiaalityö ja teen osana sosiaalityön opintojani Pro gradu – tutkielmaa aiheesta:

Asiakasohjaus kaupungin työllisyysyksikössä

Tutkimuksen tavoitteena on tuoda esiin kaupungin työllisyysyksikössä palveluohjausta tekevien työllisyysasiantuntijoiden käsityksiä, kokemuksia ja haasteita työttömien asiakkaiden ohjauksesta. Työllisyys- ja sosiaalipalveluissa työskentelevät palveluohjausta tekevät henkilöt saavat tutkimuksessa tilaisuuden tulla kuulluiksi ja tutkimuksesta saadaan tärkeää tietoa, jota toivottavasti voidaan hyödyntää myös käytännön työssä. Pyrin tutkimuksellani herättämään lisää keskustelua työttömien asiakkaiden ohjauksesta.

Kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus, jossa menetelmänä ovat työntekijöiden henkilökohtaiset teemahaastattelut. Haastattelun kesto on noin tunti. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastateltavalla on myös oikeus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen tai kieltäytyä vastaamasta esitettyyn kysymykseen. Haastattelut tapahtuvat Satakoulutuksen tiloissa tai haastateltavien työpaikalla. Aineisto nauhoitetaan, litteroidaan, kirjoitettu teksti analysoidaan ja lopuksi kootaan aineistosta esille nousevat teemat. Haastatteluaineisto tuhotaan tutkimuksen valmistuttua. Suoria lainauksia haastatteluista voidaan sisällyttää tutkimukseen. Haastateltavilta ei kerätä henkilötietoja (pois lukien yleiset taustatiedot). Tutkimuksessa ei tule ilmi yksittäisten työttömien asiakkaiden henkilöllisyys.

Ohjaajani Tampereen yliopistossa on yliopistonlehtori YTT Tuija Eronen puh. 050 318 6202. Tutkimusluvan on myöntänyt Porin kaupungin työllisyyden hoidon päällikkö Juha Laine / 27.10.2017.

Porissa _____ 2018

LUPAPYYNTÖ (jää tutkijalle) / Suostumus tutkimuksen haastatteluun

Aika ja paikka _____

Allekirjoitus _____

Nimenselvennys _____

Liite 2: Haastattelurunko

HAASTATTELURUNKOPVM_____ HAASTATELTAVA NRO _____

TAUSTATIETOJA

Haastattelun aloitus: esittely ja luottamuksellisuus

Koulutustausta?

Miten pitkään olet työskennellyt työttömien asiakkaiden parissa?

Miten pitkään olet työskennellyt Porin kaupungin työllisyysyksikössä?

TYÖTTÖMYYS JA AKTIVOINTI

Miten ymmärrät aktivoinnin?

Millaista aktivointia työhösi kuuluu?

Millaisia haasteita pitempään työttömänä olleiden asiakkaiden aktivointiin mielestäsi liittyy?

TYÖNKUVA

Millainen on työllisyysasiantuntijan työnkuva – yllättikö siinä jokin, jos niin mikä?

Kuvaile millainen on tyypillinen asiakastapaaminen? Mistä siinä on kyse?

Miten usein pyrit tapaamaan asiakasta?

ASIAKASOHJAUS

Miten määrittelet asiakasohjauksen?

Onko sinulla jokin tietty teoria-ajattelu ohjaamassa käytännön asiakastyöskentelyä?

Käytätkö jotain tiettyjä menetelmiä ohjatessasi asiakasta?

Miten saat asiakkaan motivoitumaan / suostuteltua tiettyyn palveluun (esim. luottamus, hyvä asiakas-suhde, asiakkaiden tarpeiden kokonaisvaltainen ja yksilöllinen huomiointi)?

Millä perusteella ohjaat asiakasta tiettyyn suuntaan?

Millaisia tarpeita ohjattavalla asiakkailla mielestäsi on eniten (esim. motivaation löytäminen työllistymisen suhteen, suunnitelmallisuuden kasvattaminen, itseluottamuksen vahvistaminen, ammatillisen osaamisen ajantasaistaminen, urasuunnittelun tarve, työmarkkinatiedon tarve, sosiaalisten palveluiden tarve)?

Miten käytät erilaisia palveluja asiakasohjauksessa: työkokeilu, työvoimakoulutus, omaehtoinen koulutus, kurssit, yksilöllinen työhönvalmennus, työelämäkokeilu, palkkatuettu työ kaupungilla, ratkaisukeskeiset tulosperustaiset työnetsintäpalvelut, sosiaalipalvelut (esim. velkaneuvonta, mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut), terveyspalvelut (terveydenhoitaja), Kelan kuntoutuspalvelut?

Miten arvioit palvelun oikea-aikaisuuden?

Miten yhdistät ohjaustyössä sekä sosiaaliohjaajan että työllisyysasiantuntijan roolit? Kumpi vie enemmän aikaa asiakastyössä?

Miten sosiaaliohjaus ja sosiaalityö erottuvat työllisyysasiantuntijan työssäsi? Vai erottuvatko?

ASIAKASOHJAUKSEN KEHITTÄMINEN

Onko käytettävissäsi tarpeeksi resursseja asiakasohjaukseen (esim. aikaa, työkaluja, työnohjausta, koulutusta, ammattitaitoa)?

Kokeeko asiakas mielestäsi tulleen kuulluksi? Miten tuet sitä?

Ovatko kokemukset työttömän asiakkaan ohjauksesta muuttaneet sinua?

Mihin asioihin olet tyytyväinen työllisyysyksikössä tehtävässä palveluohjauksessa?

Mitä kehitettävää työllisyysyksikössä tehtävässä palveluohjauksessa mielestäsi on?