HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

”Polulla parempaan”

Työpaja Väiskin asiakasprosessin kuvaaminen ja toiminnan kehittäminen asiakaskokemusten kautta

Heidi Klubb-Ylilauri

Nuorten työpaja Väiski

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

11 / 2015

www.humak.fi

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU
Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Heidi Klubb-Ylilauri	**Sivumäärä** 60 ja 4 liitesivua
Työn nimi Polulla parempaan. Työpaja Väiskin asiakasprosessin kuvaaminen ja toiminnan kehittäminen asiakaskokemusten kautta.	
Ohjaava(t) opettaja(t) Juha Niiranen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Uudenkaupungin sosiaalipalvelukeskus, Maria Silver	

Tiivistelmä

Opinnäytetyöni on kuvaus Uudenkaupungin nuorten työpaja Väiskistä ja toiminnan sisällöistä. Opinnäytetyöni tavoitteena oli luoda asiakasprosessin kuvaus moniammatillisessa työryhmässä, sekä pyrkiä kehittämään työpajan toimintaa asiakaskokemusten pohjalta haastatteluiden avulla. Työn tilaajana on toiminut Uudenkaupungin kaupungin sosiaalikeskus.

On merkittävää, että palveluita prosessoitaessa ja toimintaa kehitettäessä otetaan huomioon kaikkien osapuolten näkemykset ja kokemukset. Työpajatoiminnassa asiakkaan prosessiin osallistuu yhtäaikaisesti monia eri tahoja, joten on olennaista ottaa heidät huomioon. Ammatillinen yhteistyö ja toimintaan sitoutuminen on yhteinen tavoite, jota tukee toiminnan läpinäkyvyys ja yhteisöllinen kehittäminen.

Toiminnan kehittäminen asiakaskokemusten pohjalta luo yhteistä toimintakulttuuria ohjaavien tahojen ja asiakkaiden välille. Se lisää luottamusta ja sitoutumista toimintaan, sekä antaa asiakkaille kokemuksen vaikuttamisesta. On tärkeää, että työpajat toimivat paikkoina, joissa nuori saa osallisuuden kokemuksia, sekä pääsee vaikuttamaan asioihin. Työpajat ovat matalan kynnyksen toimintamuoto, jossa otetaan nuori huomioon yksilönä ja pyritään vaikuttamaan hänen työllisyyttä edistäviin taitoihinsa positiivisesti.

Opinnäytetyöni toimii yhtäläisesti perehdytyskansiona uudelle työntekijälle tai yhteistyötahoille työpaja Väiskin toiminnan periaatteista, kuin myös toiminnan kehittämisen pohjana työpajaohjaajille. Opinnäytetyössäni kuvataan myös asiakasprosessia ohjaavia käsitteitä, jotka säätelevät toimintaa.

Kehittämistyön tuloksena on valmistunut asiakasprosessin kuvaus, sekä kehittämiskohteita asiakasnäkökulmasta. Näitä kehittämiskohteita ovat muun muassa: starttivalmennuksen kehittäminen, riittävän ennakkoinformaation jakaminen ja toiminnan sisältöjen kehittäminen. Työpajaohjaajien kannalta merkityksellisenä kehittämiskohteena nähtiin päihdekäytänteiden luominen työpajalle.

Asiasanat prosessit, kuntouttava työtoiminta, toiminnan kehittäminen, moniammatillisuus, asiakaskokemus, työpaja valmennus

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Heidi Klubb-Ylilauri	**Number of Pages 60**
Title On a path to better. The description of customer process and developing activities in workshop Väiski by customer feedback.	
Supervisor(s) Juha Niiranen	
Subscriber and/or Mentor Social services of Uusikaupunki, Maria Silver	

Abstract

My thesis is a description about contents of activities in workshop Väiski. The aim of this thesis was to create and present a description for customer process among multi-professional team and to develop the activity by customer feedback. The subscriber of this thesis is social services of Uusikaupunki and workshop Väiski.

The common goal for professional co-operative work is to indent all the actors in the customer process and to improve service guidance. While processing and developing services it is significant to consider the opinions and experiences of all the actors on the service field.

Developing of service guidance by customer feedback creates a common working culture between the customers and employers. From customers point of view it increases trust and commitment in attending the process and the actions in rehabilitative work in workshop. By hearing the customers opinions also gives the person attending a feeling of participation. As workshops are places where young people are faced as individuals, it gives the mentors a possibility to increase their individual needs in everyday management and social inclusion.

This thesis can be used as an introduction file for new employers as much as it gives an overall picture about workshop Väiskis contents for the co-operative actors. It also offers a few ideas for workshop mentors to develop the activities in rehabilitative work with the customers. In this thesis I have described the most important concepts which defines the actions in rehabilitative work and which have been brought up in making of the customer process.

As the result of this thesis developed a description of customer process and came up the contents which could be the main development matters in workshop Väiski.

Keywords process, rehabilitative work, development, multi-professional, mentoring

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 5

2 KUNTOUTTAVASTA RYHMÄTOIMINNASTA TYÖPAJA VÄISKIKSI 7

2.1 Työpajatoiminnan taustaa Uudessakaupungissa 8
2.2 Työpajatoiminnan tavoitteet 9
2.3 Työpaja ja verkostot 12
2.4 Resurssit 13
2.5 Toiminnan ohjaus 14
2.6 Nykytilan kuvaus 16

3 ASIAKASPROSESSIN KESKEISET KÄSITTEET KUNTOUTTAVASSA TYÖTOIMINNASSA 17

3.1 Kuntouttava työtoiminta ja toimeentuloturva 18
3.2 Aktivointisuunnitelma 19
3.3 Työpajavalmennus 21

4 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ JA ASIAKASPROSESSIN KUVAUS 24

4.1 Asiakasprosessi 24
4.2 Asiakashaastattelut toiminnan kehittämisen tukena 26
4.3 Kehittämisyhteisö ja aikataulutus 28
4.4 Työpaja Väiskin asiakasprosessin kuvaus 30
4.5 Asiakasprofiili 32
4.6 Asiakashaastattelujen aineisto 36

5 KEHITTÄMISTARPEET TYÖPAJA VÄISKISSÄ 43

5.1 Starttivalmennus toimivaksi osaksi yksilövalmennusta 44
5.2 Päihdekäytänteiden luominen 47
5.3 Ennakkoinformaation tehokkaampi jakaminen 52
5.4 Toiminnan sisältöjen kehittäminen 53

6 JOHTOPÄÄTÖKSET 55

LÄHTEET 58

LIITE 1: Työpaja Väiskin asiakasprosessin kuvaus 61
LIITE 2: Asiakashaastattelun kysymykset (1/2) 62
LIITE 3: Työpaja Väiskin asiakasprofiili 2013 & 2015 64

1 JOHDANTO

Nuorten työpajat ovat väylä työelämään, mahdollisuus yksilölliseen ohjaukseen ja sen kautta oman arjenhallinnan ja elämänlaadun kohenemiseen. Nuorten työpajatoiminnan tavoitteena on ehkäistä nuorta syrjäytymästä yhteiskunnasta, edistää nuoren elämänhallintaan liittyviä asioita, sekä ohjata häntä koulutukseen ja auttaa häntä löytämään yhteiskunnan mahdollistamia erilaisia polkuja työelämään. Nuorten työpajatoiminta on monialaista ja se sijoittuu julkisen sektorin palvelukokonaisuudessa sosiaalialan palvelujen sekä avoimien koulutus- ja työmarkkinoiden välimaastoon. Työpajat tarjoavat varhaista tukea yksilöllisesti ja yhteisöllisesti, sekä mahdollisuuden ohjattuun ja tuettuun työntekoon sekä räätälöityyn polkuun koulutukseen, sen loppuun saattamiseen yhteistyössä koulutuksen järjestäjän kanssa tai avoimille työmarkkinoille työllistymisen. (Aluehallintovirasto.)

Idean tämän opinnäytetyön tekemiseen syntyi oman työni kautta. Etsivää nuorisotyötä ja nuorten työpaja toimintaa tulee rahoittajan vaatimusten mukaan toteuttaa alueellisesti yhteistyössä. Etsivänä nuorisotyöntekijänä olen päässyt seuraamaan pajatoiminnan kehittymistä ja sen eri vaiheita Uudessakaupungissa hyvin läheltä. Etsivä nuorisotyö on toiminut myös työpajan toteuttajatahona jo monia vuosia, joten asiakasprosessin kuvaus ja työpajan sisältöjen kehittäminen edelleen nuorta ja hänen tarpeitaan paremmin palvelevaksi kokonaisuudeksi ei tuntunut vieraalta ajatukselta. Opinnäytetyössäni kuvaan Uudenkaupungin pajatyön kehittymistä tämän päivän malliin, sekä avaan myös työpajan keskeisiä käsitteitä ja sisältöjä lukijalle.

Prosessityön käynnistämistä asiakaspolun kuvaamiseksi puolsi nuorten työpajatyön monialainen näkökulma ja yhteinen toimintakenttä. Jotta nuorten ohjaus työpajalle ja sieltä eteenpäin toimisi nuorta mahdollisimman hyvin palvelevasti, tulisi kaikilla työpajan kanssa toimijoilla olla yhteinen käsitys ja näkemys siitä mitä kukin tekee ja mikä on pajan ohjausprosessissa kenenkin vastuualuetta. Tämän prosessin myötä toivotaan myös päällekkäisen työn tekemisen vähenevän, sekä paikallisen ohjausverkoston tiivistyvän.

Läpileikkaus Uudenkaupungin nuorten työpajan kehittymisestä Työpaja Väiskiksi, sen sisällöistä ja toimintamallista on myös osittain luettavissa perehdyttämistarkoituk-

sessa. Oma osuuteni kommentoinnissa ja kannanotoissa risteilee havainnoitsijan ja työpajalla toimivan moniammatillisen yhteistyön toimijan rooleissa.

Opinnäytetyöni lähtökohtana on erityisesti nuorten työpajalla tehtävän asiakastyön kehittäminen asiakaskokemusten perusteella ja asiakasprosessin kuvaaminen. Opinnäytetyöni tavoitteeksi asetettiin Työpaja Väiskin toiminnan kehittäminen asiakaskokemusten perusteella. Asiakasnäkökulmaa opinnäytetyöhöni olen kerännyt asiakashaastatteluiden kautta. Haastateltavana ovat olleet myös työpajaohjaajat. Heidän näkemyksiään toiminnan haasteista ja kehittämisen tarpeesta tuon esiin kehittämisosiossa. Työn tuloksena on nykyisen asiakaspolun kuvaus ja kehittämiskohteiden esille nosto.

2 KUNTOUTTAVASTA RYHMÄTOIMINNASTA TYÖPAJA VÄISKIKSI

Jotta työpajatoiminta ja sen poliittisesti värittynyt historia ei täysin tule sivuutetuksi, on hyvä kurkistaa hieman peruutuspeiliin ja haistella historiaa. Työpajojen alku on osa suomalaisen nuorisotyöttömyyden historiaa, kunnallisen nuorisotyön metodikamppailua sekä osa kolmannen sektorin ilmoittautumista osaksi palvelujärjestelmää. Ensimmäisenä työpajatoiminnan syntyyn liittyvää ideaa voidaan pitää 1980-luvulla esille nostettua velvoitetyöllistämisen järjestelmää. Silloisen Suomen Maaseudun puolueen työministeri Urpo Leppänen yritti tuoda Suomeen uutta mallia nuorten aktivoinnista ja työllistämisestä. Jossain määrin voidaan todeta, että ympyrä sulkeutuu, sillä keskustelu nuorten velvoitetyöllistämisestä ja vastikkeellisesta sosiaalituesta on jälleen ajankohtaista. (Hassinen 2004, 10.)

Työpajat eivät ole löytäneet paikkaansa suomalaisessa yhteiskunnassa helposti ja koko toiminnan aloitusta leimaa kiivas keskustelu työpajojen toiminnan tarkoituksesta. Työpajojen asemoiminen olikin historiansa alkuvaiheessa melkoisen epämääräistä ja ristiriitaista; kuka halusi nähdä työpajan suorana jatkumona kunnalliselle nuorisotyölle, joku taas työvoimapolitiikan välineitä kaiken ikäisille. (Hassinen 2007, 7-8.) Kuitenkin nyky-yhteiskunnassa työpajatoiminta on asemoitumassa vahvasti perus- ja erityistason palvelurakenteiden väliin. Työpajojen tulee pystyä tarjoamaan yksilötason palveluita niille asiakkaille, jotka putoavat perustason järjestelmien läpi, mutta jotka eivät vielä tarvitse erityistason palveluita. (Pekkala 2009, 16.)

Omaa paikkaansa on työpaja etsinyt myös Uudessakaupungissa ja työpajatoimintaa onkin toteutettu vuosien varrella monien tahojen ja hallinnon alojen toimesta. Ehkä juuri siitä syystä työpajatoimintaa on paikallisesti ollut vaikeaa ankkuroida minkään hallinnonalan kiinteäksi osaksi toimintaa. Tässä kappaleessa avaan lyhyesti työpajan historiaa paikallisesti, sekä sen kehittymistä nykyiseen työpajamalliin. Työpaja Väiskin nykytilaa ja sen toiminnan tavoitteita kuvaan yleisellä tasolla ja lyhyesti, jotta lukijalle syntyy käsitys Uudessakaupungissa tehtävästä työpajatyöstä. Keskeisinä dokumentteina työnkehittymistä nykymuotoonsa käytän työpajan toimintasuunnitelmia, kehittämissuunnitelmia ja toimintakertomuksia vuodesta 2011 alkaen.

2.1 Työpajatoiminnan taustaa Uudessakaupungissa

Nuorten työpaja toimintaa on Uudessakaupungissa toteutettu monien tahojen yhteistyönä jo vuosia. Seuraavassa on kirjattuna lyhyt kuvaus viimevuosista ja nykymuotoisen työpajatoiminnan käynnistämisen taustoista ja tarpeesta.

Lounais-Suomen ammattiopisto Novidan työpaja on toiminut Uudessakaupungissa vuodesta 2005 lähtien. Erinäiset haasteet pajatoiminnassa aiheuttivat toiminnan loppumisen, jolloin katsottiin tarpeelliseksi käynnistää uudet neuvottelut Uudenkaupungin kaupungin eri yksiköiden välillä, jotta työpajatoimintaa voitaisiin jatkaa. Pajatoiminnan tulevaisuutta mietittiin moniammatillisesti sosiaalikeskuksen, Novidan ja nuorisotoimen kesken. Yhteisellä päätöksellä todettiin, että pajatoiminnan jatkaminen on tärkeää ja Uudessakaupungissa on iso joukko nuoria, jotka hyötyisivät pajatoiminnasta.

Uudenkaupungin sosiaali- ja terveystoimen hallinnoimana oli toteutettu syksystä 2009 alkaen Parempi arki - projektia, jonka ryhmämuotoiset toiminnot olivat lähteneet hyvin liikkeelle. Ryhmäkurssien toteuttajatahoina olivat projektin lisäksi Stoppi nuorisoasunnot ja nuorisotoimen tuki- ja neuvontapiste Avis. Muita toimijoita olivat A-klinikka ja TE-toimisto. Ryhmämuotoinen toiminta oli ollut moniammatillista ja perusperiaatteet hyvin samanlaisia kuin pajatoiminnassa. Parempi arki – projektin päättyessä vuoden 2010 lopussa, pajatoiminnalle asettui yhä suurempi tarve.

Neuvotteluiden päätteeksi Uuteenkaupunkiin ryhdyttiin rakentamaan moniammatillista työpajatoiminnan mallia, johon toimijat olivat jo valmiiksi sitoutuneita Parempi arki –projektin toiminnan myötä. Hallinnointi vastuun nähtiin asettuvan parhaiten sosiaali- ja terveystoimelle. Asiaa käsiteltiin kaupungin johtoryhmässä lokakuussa 2010 ja päätettiin, että sosiaali- ja terveystoimi ottaa työpajan hallinnollisen vastuun. Vuoden 2011 avustuksen hakijana oli siis Uudenkaupungin sosiaalikeskus. Hakemus oli laadittu yhteistyössä neuvotteluissa olleiden tahojen kanssa ja yhteinen tahto pajatoiminnan käynnistämiseen oli olemassa. Muutoksen uskottiin tuovan pajatoiminnalle pysyvyyttä Uudessakaupungissa ja toiminta pystyttäisiin vakiinnuttamaan. Toimintaa toteutetaan käytännön yhteistyönä pajan arjessa nuorisotoimen ja kolmannen sektorin kanssa. (Ote nuorten työpajan toimintasuunnitelmasta vuodelle 2011.)

Vuoden 2011 elokuusta saakka työpajatoimintaa on toteutettu Uudenkaupungin sosiaali- ja terveystoimen alaisena toimintana. Ensimmäiset nuoret työpajalla aloittivat vuoden 2012 alussa. (Nuorten työpajan toimintasuunnitelma vuodelle 2013.)

2.2 Työpajatoiminnan tavoitteet

Uudenkaupungin nuorten työpajatyön tavoitteet on toiminnan alusta saakka määritelty tarkoin. Toiminnan kehittymisen myötä tavoitteita on tarkennettu ja päivitetty, mutta alusta saakka työpajatyön tavoitteina ovat korostuneet nuoren elämäntaitojen ja sosiaalisen vahvistumisen tukeminen, sekä nuoren tilanteen kartoitus. Koska niin valtakunnallisella kuin paikallisella tasolla työpajatyön tarkoituksen määrittelyssä nousee esille kaksi tärkeää asiaa, sosiaalinen vahvistaminen ja arjenhallinnan taidot, koen tärkeänä paneutua hieman tarkemmin sosiaalisen vahvistamisen määritelmään. Sosiaalinen vahvistaminen on käsitteen lisäksi myös yksi iso toimintamuoto muiden pajatoimintojen rinnalla, vaikkei niin selkeästi toiminnaksi miellettävä asia, mutta kaikkea työpajan toimintaa ohjaavaksi tavoitteeksi lukeutuva asia.

Sosiaalinen vahvistaminen käsitteenä on vaikea määritellä, mutta yksinkertaistettuna se tarkoittaa kokonaisvaltaista elämänhallinnan tukemista. Lähtökohtana työlle on pyrkimys edistää ja lisätä yksilön tai yhteisön hyvinvointia. Sosiaalisen vahvistamisen ei välttämättä tarvitse tarkoittaa mittavia ja raskaita toimenpiteitä, vaan sosiaalista vahvistamista voi jokainen tarvita jossain elämänvaiheessa esimerkiksi kevyen tuen, ohjauksen tai neuvonnan muodossa. Myös sosiaalisessa vahvistamisessa korostuu toimenpiteiden oikea-aikaisuus yksilön tarpeisiin peilaten. Sosiaalisen vahvistamisen eri keinoja ja menetelmiä voidaan ajatella tarvitsevan tänä aikana esimerkiksi työttömät ja kouluttamattomat nuoret, yksinhuoltajaperheet sekä köyhyysrajan alapuolella elävät yksilöt ja perheet. (Lundbom & Herranen 2011, 6-7.)

Työpaja Väiskissä sosiaalisella vahvistamisella on mielestäni vahva jalansija toiminnan määrittäjänä. Sosiaaliseen vahvistamiseen ja arkitaitojen kohentumiseen panostetaan ja nämä elementit myös näkyvät toiminnan jokaisella tasolla. Pyrimme yhdessä suunnittelemaan toiminnan sisältöjä niin, että ne myös palvelevat eri tilanteissa

olevia nuoria valmentautujia heidän oman tasonsa ja tarpeensa mukaisesti. Yksilövalmennuksessa nuoren kanssa arvioidaan hänen tilannettaan ja mietitään yhdessä tavoitteita. Sosiaalisen vahvistamisen eri keinoin nuoren kanssa luodaan tavoitteita, joiden avulla hän voi pyrkiä tavoittelemaan asetettuja tavoitteita. Käsittelemme asioita monesti yhteisönä, mutta kuitenkin niin, että jokainen nuori itse miettii omaa toimintaansa ja keinoja oman yhteiskunnallisen asemansa kohentumiseen. Nuoren kanssa myös opetellaan asioiden hoitoa, jotta hän olisi työpajajakson jälkeen edelleen valmiimpi kohtaamaan uusia tilanteita ja ottamaan vahvemman roolin oman elämänsä asiantuntijana ja asianhoitajana. Monella nuorella nämä taidot ovat hukassa tai täysin puutteellisia, joka näkyy asioiden hoitamattomuutena ja sen myötä velkaantumisena. Osaamisen lisäämisen ja motivaation löytymisen kautta nuorelle pyritään löytämään omia tapoja selviytyä yhteiskunnan hänelle tarjoamista haasteista. Oman ammattiosaamiseni kautta voinkin todeta, että nuoreen tutustumalla, hänen elämänvaiheisiinsa perehtymällä ja turvallisen aikuiskontaktin luomisen kautta monien sosiaalisten ominaisuuksien vahvistuminen on mahdollista. Nuori tarvitsee tukea ja ohjausta oikean suuntaiseen toimintaan, jotta hänet saadaan erilaisten tukitoimien kautta kiinnitettyä jälleen yhteiskunnan täysivertaiseksi jäseneksi.

Työpaja työskentelyn tavoitteena on saavuttaa nuoren kanssa sellainen elämäntilanne, että työtoiminnan aloittaminen tai työllistyminen avoimille työmarkkinoille on mahdollista. Työpajalla työskentely on tavoitteellista ja eteenpäin vievää. Tämä määrittely on kirjattu Uudenkaupungin nuorten työpajan toimintasuunnitelmiin alusta saakka. Työn tavoitteisiin pyritään vastaamaan erilaisin menetelmin. Toimintasuunnitelmiin on toiminnan alusta lähtien kirjattu ryhmämuotoiset menetelmät. Sittemmin pajatyöhön on lisätty erilaisia valmennuksen osia kuten starttivalmennus, yksilö- ja työvalmennus. Kaikkien osatekijöiden ja menetelmien avulla pyritään vastaamaan työlle asetettuihin tavoitteisiin nuorten työllistymisen mahdollisuuksien edistämisestä.

Sosiaalista vahvistamista tavoitellaan monenkaltaisessa työssä, eikä se ole ikäsidonnaista. Menetelmät voivat olla varhaista puuttumista, interventioita riskirajoilla, elämän nivelvaiheiden tunnistamista, korjaavia toimia, moniammatillista työtä ja asiakaslähtöistä verkostoitumista eri-ikäisten ihmisten ja ryhmien kanssa erilaisissa yhteisöissä. Moniammatillisessa yksilö ja yhteisötyössä tavoite on yhteinen: sosiaali-

nen vahvistuminen sekä yksilön tai yhteisön parempi elämä. (Mehtonen 2011, 13,16.) Tiivistäen voisi todeta, että työ on tavoitteellista, kasvatuksellista ja yhteiskunnallista työtä ja toimintaa erilaisissa toimintaympäristöissä ihmisten ja yhteisöjen kanssa, ja kukin organisaatio, tarpeet ja tekijä itse viitoittavat työn sisältöjä ja painopisteitä tarkemmin. Parempaa elämää ja tulevaisuutta tehdään yhdessä ihmisten kanssa.

Nuorten työpajoilla kohdataan niitä nuoria, joilla on vaikeuksia arjen- ja elämänhallinnan taidoissa sekä sosiaalisia heikkouksia. Näiden heikkouksien takana on usein kasvua tukevien asioiden puuttuminen osittain tai kokonaan. Heille onkin äärimmäisen tärkeää saada luotua pajalla turvallinen aikuiskontakti, jonka avulla on helpompi peilata omaa osaamistaan ja omien heikkouksien löytämisen kautta niiden oikeanlaista vahvistamista, jotta hänen yhteiskunnallinen asemansa kohoaa niin sosiaalisen osaamisen, kuin yhteiskunnallisen osaamisen osalta. Työpajalle ohjautuvien nuorten kannalta onkin tärkeää, että työpajalla tuotettu yksilö- ja työvalmennus ovat niin laadukkaita, että nuori voi niistä imeä itseensä tietoa ja taitoa, jonka kokee itselleen tärkeäksi ja tarpeelliseksi.

Yhteiskunnan moninaistuminen ja jatkuvat muutokset vaativat yksilöiltä uudenlaista kansalaistaitoisuutta. Tarvitaan entistä syvempää henkilökohtaisten ja persoonallisten taitojen hallintaa sekä kykyä sietää ja hallita muutoksia. Sosiaalisella vahvistamisella ja laaja-alaisella tuella esimerkiksi työpajan yksilövalmennuksessa pyritään lisäämään nuoren elämänhallintataitoja kokonaisvaltaisesti. Laaja-alaiset elämänhallintataidot eheyttävät ja rakentavat nuoren tulevaisuutta. (Saaristo 2011, 72.)

Itse työpajalla työparina työskennelleenä näen sosiaalisen vahvistamisen yhtenä tärkeimmistä työpajan tehtävistä. Se kuinka sosiaalinen vahvistaminen näkyy käytännön työpajatyöskentelyssä, on ohjaavien aikuisten vastuulla. Itse miellän työpajalla tapahtuvan sosiaalisen vahvistamisen mm. osaamisen kehittämisenä, vastuujakamisena, yhteiskuntakasvatuksena, kansalaisuus tietoisuuden ja osallisuuden edistämisenä, yhteisöllisyyden luomisena ja yksilöllisten tarpeiden huomioonottamisena. Koen, että muun muassa näiden asioiden kohentumista voidaan pitää henkilön oman arjen- ja elämänhallinnan sekä yhteiskunnallisen aseman paranemisena. Koen tärkeänä myös ne arjen- ja elämänhallintaan liittyvät valmiudet, joita työpajalla harjoitel-

laan, mutta jotta ihminen kokee olevansa osa yhteiskuntaa, on hänen kyettävä ymmärtämään omia vastuitaan, velvollisuuksiaan ja myös oikeuksiaan kansalaisena ja osana suurempaa yhteisöä.

2.3 Työpaja ja verkostot

Kuten monet muutkin kunnallisen toimialan edustajat ovat kokeneet moniammatillisen yhteistyön hyödyt työlle, on myös työpaja toimintaa toteutettu ja kehitetty moniammatillisesti. Työn ja sen laajuuden kannalta on hyvä tuoda esiin, että kyse ei ole eri ammattiryhmien välisestä yhteistyöstä saman sektorin sisällä. Tässä yhteydessä moniammatillisuuden käsite sisältää sekä toimialat että työntekijät ja heidän ammattiosaamisensa. Kukin työpajatyön viranomainen tai toimija edustaa yhteistyössä sitä toimialaa, jolla työskentelee, ja sitä työkokemusta, jota on työurallaan kartuttanut. (Aaltonen 2011, 27.) Uudessakaupungissa on totuttu tekemään yhteistyötä jo pelkästään resurssien vähäisyyden vuoksi ja vuosien myötä eri toimijatahojen välille on pystytty rakentamaan yhteisen työnteon kulttuuria. Uskon, että tähän liittyy vankasti myös Uudenkaupungin kaupungin omat linjaukset. Nykyisessä projekti ja hanke maailmassa monesti eri palvelut hukkuvat massaan ja toimintoja ei onnistuta juurruttamaan jo olemassa olevien palveluiden sekaan. Olen oman työurani aikana kokenut, että Uudessakaupungissa hankkeet ja projektit ovat nimenomaan kehittämässä jo olemassa olevia palveluita, sekä luomassa eri toimijoiden välille yhteisiä käytänteitä. Näin olemme pystyneet suurena toimijaverkostona luomaan omia käytänteitä, jotka palvelevat nimenomaan kuntalaisten tarvetta. Erityisenä onnistumisena koen erikoissairaanhoidon ja nuorten kanssa toimivien tahojen kynnyksettömyyden yhteydenpidossa. Verkostojen yhteisen työnteon kulttuuria on mielestäni palvellut myös peruspalveluiden pysyvyys ja helposti lähestyttävyys, sekä työntekijät, jotka ovat työssään oikeista syistä, asiakkaan ja kuntalaisten hyvinvoinnin edistämiseksi ja tarvittavan palvelunlaadun takaamiseksi. Mielestäni Työpaja Väiski on yksi hyvä esimerkki siitä, kuinka monialaisessa yhteistyössä parhaimmillaan kohtaa sekä eri sektorien palvelut, että niissä oleva ammattitaito. Nyt toteutettu työpajan asiakasprosessin kuvaus on työn kehittämistä moniammatillisesti ja poikkihallinnollisesti.

Yhteistyötahoina pajatoiminnan toteutuksessa ovat alusta saakka olleet kaupungin nuorisopalvelut sekä Vakka-Suomen Mielenterveysseuran Stoppi – nuorisoasunnot. Oleellisia toimijoita työpajatyön yhteydessä ovat olleet myös TE-palvelut sekä päihde- ja mielenterveyspalvelut. Sittemmin yhteistyö on vahvistunut myös perusterveydenhuollon kanssa työpaja Väiskiin osallistuvien henkilöiden terveystarkastuksella. Toiminnan kehittymisen ja nopeasti muuttuvien asiakastarpeiden myötä yhteistyötahot työpajatoiminnan ympärillä ovat vaihdelleet, mutta nyt kirjatussa työpajan asiakasprosessissa (LIITE1) on kirjattuna ne tahot, jotka kiinteästi kuuluvat pajan yhteistyötahoihin ja ovat omalta osaltaan vastuussa työpajan kehittymisestä edelleen vahvemmaksi toimijaksi Uudenkaupungin nuorten aikuisten kanssa toimivien tahojen kentällä. Muita olennaisia verkostoja työpajatyölle ovat paikalliset ja alueelliset koulutuksen tarjoajat, sekä tietysti paikalliset yritykset ja kunnalliset organisaatiot, jotka pystyvät edistämään nuorten työllisyyden hoitoa omalta osaltaan.

2.4 Resurssit

Olennaiset resurssit, jotka nuorten työpajan toiminnassa ovat olleet keskusteluissa, ovat henkilöstö- ja tilaresurssit. Molempiin on hyvällä yhteistyöllä ja yhteisen työkentän jakautumisen puitteissa kyetty löytämään toimivat ratkaisut.

Uudessakaupungissa nuorten työpajatoiminta aloitettiin yhden työntekijän voimin ja Opetusministeriön rahoituksen turvin, joten toiminnan mahdollistaminen edellytti työparin tarjoamista yhteistyöverkostosta. Työpari resurssi pystyttiin tarjoamaan nuorten tuki- ja neuvontapiste Aviksen työntekijän (syksystä 2012 etsivän nuorisotyön), sosiaaliohjaajan sekä Stoppi – nuorisoasuntojen henkilökunnasta. Syksyllä 2013 työpajalla aloitti sosiaalipalveluiden omarahoitteisesti toinen työpajaohjaaja, koska selkeä tarve oman työvoiman kasvattamiselle oli ilmeinen. Jotta työpajalla voitiin panostaa tasavahvasti yksilö- ja työvalmennukseen oli selvää, ettei yksi työntekijä ”lainatyövoimin” kyennyt tavoitteellista ja tuloksellista työtä suhteellisen haastavalle ja kasvavalle asiakasryhmälle enää tarjoamaan. Myös muiden sosiaalityön omien työllisyyshankkeiden työntekijät ovat olleet nuorten työpajan arjen sujuvuuden ja toteuttamisen kannalta olennaisia toimijoita. Alusta saakka työpajatoimintaan on haettu rahoitusta

kahdelle työntekijälle, mutta tähän mennessä asiakkuuksien määrän ei ole katsottu riittävän rahoituksen saamiseksi.

Toisena resurssikysymyksenä on ollut työpajalle osoitetut tilat. Työpajatoiminnan alkaessa työpaja toimi ns. seinättömänä pajana, joka käytännössä tarkoitti, että tilat toiminnalle osoitettiin muiden toimijoiden ja yhteistyötahojen toimesta. Työpajatoiminnan kuormittavuus muiden toimijoiden tilan tarpeita ajatellen nousi kynnykseksi ja pajalle pystyttiinkin osoittamaan tilat sosiaalitoimen omien toimijoiden kanssa samasta kiinteistöstä. Kuitenkin vasta syksyllä 2013 työpaja sai omat tilat, jotka myös vastasivat työpajan omaan tilan tarpeeseen. Tässä vaiheessa nuorten työpaja pystyi profiloitumaan työpajaksi, jonka tiloissa on mahdollista toteuttaa niin yksilö- ja työvalmennusta kuin työtoimintaa. Omien tilojen löytymisen ja henkilöstö resurssin myötä alkoi Uudenkaupungin Työpaja Väiskin kehittyminen ja identifioituminen tämän päivän työpajatoiminnaksi.

2.5 Toiminnan ohjaus

Työpaja Väiskin toimintaa ohjaa ja kehittää sitä varten nimetty ohjausryhmä. Ohjausryhmä koostuu eri toimijatahojen nimetyistä henkilöistä. Ohjausryhmä kokoontuu 3-4 kertaa vuodessa ja käsiteltävinä asioina on mm. toiminnan kehittäminen ja sille asetettujen tavoitteiden toteutuminen. Ohjausryhmän ensisijaisena tehtävänä on omalta osaltaan ohjata, ennakoida ja arvioida niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat nuorten työpajapalveluiden sisältöihin sekä nuorten koulutukseen hakeutumisen ja työllisyyden edistämiseen. Ohjausryhmä sovittaa yhteen strategisia toimintoja, suuntaa toiminnan sisältöjä ennakoitavissa oleviin tarpeisiin sekä analysoi työpajatoiminnan kokonaisuutta. Työpajan ohjausryhmän tulee myös ottaa kantaa ja seurata nuorten koulutus- ja työllisyystilannetta sekä nuorten elämänhallinnan tarpeita paikallisesti. (Aaltonen 2011, 125.)

Pajarukkanen on toiminut työpajan käytännön työnteon ja ohjauksen kehittämisen välineenä, sekä verkoston toimijoiden yhteisenä tiedonsiirron ja – jakamisen foorumina. Pajarukkanen kokoontuu hieman useammin kuin ohjausryhmä ja pääasiallisena

tavoitteena on ollut työpajan asioiden ja tilanteen tiedottaminen yhteistyötahoille. Pajarukkasessa on myös nostettu esille asioita, joihin yhteistyötahot kokevat tarvitsevansa lisää informaatiota tai vastaavasti asioita, joita pitää viedä ohjausryhmän tietoon.

Molemmat ryhmät toimivat omana koottuna fooruminaan, mutta käytännön toiminnan kannalta on hyvin tärkeää, että nämä kaksi asiantuntijaryhmää keskustelevat keskenään ja ovat tietoisia toistensa olemassaolosta, sekä ryhmässä käsiteltävissä olevista asioista. Työpaja Väiskin pajarukkanen ja ohjausryhmä toimivat toisiaan täydentävinä työpajan tuki- ja toiminnanohjausfoorumeina. Nämä foorumit toimivat niin ikään henkilöstön jaksamisen ja osaamisen tukena.

Yhtäläisesti kun nuorella on tarve kuulua yhteisöön, on myös työntekijällä tarve ja oikeus kuulua hyväksyvään ja kannustavaan työyhteisöön. Työn kehittämisen, mielekkyyden ja työssä jaksamisen kannalta toimiva työyhteisö on ilma jota työntekijät hengittävät. Jos ilma ei ole puhdasta on kaikilla vaikeuksia hengittää ja myös toimintaa aletaan viemään eteenpäin tekohengityksen avulla. Myös kouluttautumiseen myönteisesti suhtautuva työyhteisö ja työnjohto ovat työntekijän henkilökohtaisen osaamisen ja työssä jaksamisen avaimia.

Innovaatioyhteiskunnassa taloudellisen toiminnan moottoreina ovat osaaminen, luovuus, innovatiivisuus, luottamus ja sosiaaliset suhteet. Innovaatioyhteiskunnassa selviäminen vaatii sekä ihmisiltä että organisoitumiselta paljon. Uudenlaiset toimintatavat asettuvat vahvaan kontrastiin perinteisen kulttuurin kanssa, tästä syystä työyhteisöjä ja ajattelutapoja tulisi voimallisesti uudistaa. Perinteiset kehittämismenetelmät eivät tämän päivän kehittyneessä ja nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassa kykene uudistamaan toimintaa riittävästi, vaan pitävät usein vain yllä entisiä toimintatapoja. Toimintatapojen uudistamista vaatimusten mukaisiksi on tarvetta pohtia kehittämistoimintaa uusista lähtökohdista. (Juuti 2011, 13.) Oman näkemykseni mukaan myös työntekijöiden kouluttautumisella on merkitystä uusien toiminta-ajatusten ja – tapojen kehittymiselle.

Toimivassa työyhteisössä korostuu ihmisten osaaminen ja kyky palveluiden innovointiin ja uuden luomiseen. Tämän päivän organisaatioiden menestys edellyttää luovuut-

ta sekä työnjohdolta, että työntekijöiltä. Luovuus ja uudet yhteistyön ideat liikkuvat kaikkialla organisaatioissa. Avaintekijöinä yhteistyön menestykselle tänä päivänä nähdään henkilöstön luovuuden lisäksi myös asiantuntijuus alasta, kyky oppia uutta ja opitun jakaminen avoimesti muiden tietouteen ja käyttöön. Nämä eivät kuitenkaan yksistään riitä vaan tarvitaan myös vahvaa luottamusta. Erityisesti johdon luottamus alaisten tekemää tavoitteellista työtä kohtaan nousee uuteen arvoon, kun ohjataan alaisia kohti tavoitteita säilyttäen kuitenkin vapauden tunne tehtävää työtä ja sen kehittämistä kohtaan. Työyhteisössä vallitseva luottamus mahdollistaa sitoutumista sekä synnyttää hyvinvointia ja parantaa työelämän laatua. Luottamus myös edistää tiedon luomista ja jakamista ja vähentää valvonnasta aiheutuvia kustannuksia. Henkilöstö myös tuntee olonsa turvalliseksi työyhteisössä jossa vallitsee luottamus. (Vesterinen 2011, 114-115.)

Uudenkaupungin kaupunki suhtautuu positiivisesti työntekijöiden kouluttautumiseen, joten työpajalla nautitaan johdon luottamusta niin kouluttautumisen, osaamisen kuin toiminnan kehittämisen osalta. Moniammatillista yhteistyötä tehdessä luottamuksella on erityinen merkitys työn onnistumiseksi myös verkostotasolla. On mahdotonta tehdä tavoitteellista ja määrätietoista työtä kohti yhteisiä tavoitteita, jos luottamus yhteistyötahojen välillä ei ole molemmin puolista. On pystyttävä luottamaan yhteistyötahon osaamisen lisäksi myös siihen, että ollaan toimintatapojen ja yhteisten linjausten takana. Toimintamuotoja tulee tarkastella yhdessä niiden toimivuuden ja tarpeellisuuden kannalta, jos tarvetta muutoksille ilmenee, niistä tulee sopia yhdessä. Ilman yhteisiä pelisääntöjä ei luottamusta voida rakentaa isojen ja rakenteellisesti erilaisten organisaatioiden välille.

2.6 Nykytilan kuvaus

Uudenkaupungin Työpaja Väiskin toimintakauden 2014 toiminta ja sen kehittäminen on keskittynyt työpajan toimintamallin kehittämiseen. Toimintakauden kehittämissuunnitelman mukaisesti työpajalla on jatkettu toiminnan edelleen kehittämistä starttija työvalmennuksen osalta. Tämän mahdollistaa kahden kokoaikaisen työpajaohjaajan työpanos. Tänä päivänä työpajan ohjauksen kiinteänä lisäresurssina toimii nuori-

sopalveluiden etsivä nuorisotyöntekijä, joka on työpajalla fyysisesti läsnä kolmena päivänä viikossa, sekä lisäksi tarvittaessa. Edelleen työpaja toimii non-stop periaatteella, jolla pyritään yksilöllistämään nuorten etenemistä työpajalta työelämään ja parantamaan yksilöllisiä mahdollisuuksia saada nuoren kaipaamaa ohjausta ja tukea juuri hänen kaipaamiinsa tarpeisiin. Toiminnan kehittäminen keskittyy eri valmennuksien osioiden sisältöjen kehittämiseen.

Yksilövalmennuksen osalta kehittämisen tärkeimpänä osa-alueena on ollut alkukartoituksen tarkentaminen ja ajan antaminen starttivalmennukseen. Toisen työpajaohjaajan työpanos keskittyy starttivalmennuksen lisäksi yksilövalmennukseen, joten kehittäminen yksilövalmennuksen puolella on selkeästi keskitetty nuorten yksilöllisten polkujen selventämiseen siirryttäessä työvalmennukseen. Työvalmennuksen osalta kaudella 2014 on keskitytty tavoitteiden asettamisen mukaisesti kaupungin kuntouttavaa työtoimintaa järjestävien yksiköiden, sekä työllisyyttä edistävien muiden tahojen (elinkeinoelämä ja paikalliset yritykset) kanssa tehtävään yhteistyöhön sekä erityisesti jatkopolkujen löytämiseen työpajajakson jälkeen.

Kahden ohjaajan voimin on keskitytty myös työpajan oman työtoiminnan kehittämiseen. Tavoitteena on ollut nuorten omien kiinnostusten ja mieltymysten mukaan tarjottavien työtehtävien toteuttaminen, sekä esimerkiksi huonekalujen kunnostaminen, ompelu ja askartelutyyppiset tehtävät, sekä jo aiempina vuosina toteutuneet kaupungin osoittamat kiinteistöjen korjaus ja huolintatyöt. Edelleen kaikki työpajalle tulevat nuoret harjoittelevat ruuanlaittoa ja kotitaloustöitä oman arjensujuvuuden ja elämänhallinnantaitojen lisäämiseksi. (Toiminnan kuvausta nuorten työpajan Kehittämissuunnitelma 2014 mukaisesti.)

3 ASIAKASPROSESSIN KESKEISET KÄSITTEET KUNTOUTTAVASSA TYÖTOIMINNASSA

Työpaja Väiskin asiakasprosessin kuvauksen yhteydessä nostettiin keskiöön muutamia termejä ja käsitteitä, joita on syytä avata, koska ne olennaisesti liittyvät nuorten työpajan toimintaan tai määrittävät lakien kautta mihin työpajalle tuleva nuori on oi-

keutettu tai velvoitettu työpajajakson aikana. Tässä kappaleessa avaan keskeisesti työpajaan liittyviä käsitteitä ja mitä ne asiakkaan kannalta merkitsevät.

3.1 Kuntouttava työtoiminta ja toimeentuloturva

Kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu pitkään työttömänä olleille henkilöille työllistymismahdollisuuksien ja elämänhallinnan parantamiseksi. Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen perustuu lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) . Laissa säädetään siitä, ketkä ovat oikeutettuja aktivointisuunnitelmaan ja kenelle kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.)

Kuntouttavalla työtoiminnalla halutaan vahvistaa asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä. Toiminnalla pyritään myös ehkäisemään syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuus työtoimintaan ja muihin palveluihin. Palveluiden suunnittelussa tulee huomioida kokonaisvaltaisesti asiakkaan henkilökohtainen tilanne. (THL internetsivusto.)

Asiakkaan aloittaessa kuntouttava työtoiminta Työpaja Väiskissä työpajaohjaajilla on useasti varsin niukat ja puutteelliset tiedot nuorten tilanteista ja elämän tapahtumista, jotka ovat pitkittyneet työttömyyden tai kouluttamattomuuden taustalla. Tämä johtaa useasti siihen, että vähintään ensimmäinen kuukausi työpajalla menee nuoreen tutustumiseen ja hänen elämäntilanteensa kokonaisvaltaiseen kartoittamiseen. Tästä syystä johtuen erityisesti sosiaalisesti heikommassa asemassa olevien nuorten kohdalla työpajalla suoritettavat kuntouttavan työtoiminnan jaksot harvoin ovat kestoltaan alle kolmea kuukautta. Jatketuilla työpajajaksoilla pyritäänkin asiakkaan aseman kokonaisvaltaiseen kohentamiseen ajatellen mahdollisia työllisyyttä edistäviä jatkotoimenpiteitä. Asiakasseurannalla ja raportoinnilla pyritään luomaan mahdollisimman realistinen kuva hänen tilanteestaan jatkosuunnitelmien tueksi aktivointisuunnitelman tarkistusta varten.

Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan toimeentulo turvataan siitä etuusjärjestelmästä, jonka piirissä hän on ollut välittömästi ennen kuntouttavan työtoiminnan aloittamista. Työmarkkinatukea saavan asiakkaan toimeentulo turvataan työmarkkinatuel-

la kuntouttavan työtoiminnan ajalta. Työmarkkinatukea maksetaan kuntouttavan työtoiminnan ajalta, vaikka työnhakijalla ei työttömänä ollessaan olisi oikeutta saada työmarkkinatukea omavastuuajan, korvauksettoman määräajan, työmarkkinatuen tarveharkinnan tai odotusajan, työssäolovelvoitteen tai ammatilliseen koulutukseen liittyvän rajoituksen vuoksi. Ennen 1.1.2013 kuntouttavan työtoiminnan aloittaneeseen henkilöön sovelletaan aikaisemmin voimassa olleita työttömyysturvalain säännöksiä.

Työttömyyspäivärahaa saavan asiakkaan toimeentulo turvataan kuntouttavan työtoiminnan ajalta työttömyyspäivärahalla. Kuten työmarkkinatukea, myös työttömyyspäivärahaa maksetaan kuntouttavan työtoiminnan ajalta korvauksettoman määräajan, työssäolovelvoitteen, ammatilliseen koulutukseen liittyvän rajoituksen tai omavastuuajan estämättä. (THL internetsivusto, Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja.)

Työpaja Väiskiin ohjautuvista nuorista 86% asiakkaista on peruskoulupohjalla (Työpaja Väiskin asiakasprofiili 2013 & 2015), joten he eivät automaattisesti lukeudu työmarkkinatuen piiriin. Alle 25-vuotiaat kouluttamattomat nuoret voivat kuitenkin saada oikeuden työmarkkinatukeen osallistuessaan työllistymistä edistäviin palveluihin. Työ- ja elinkeinopalveluiden työllisyyttä edistäviä palveluja ovat mm. työnhaku- ja uravalmennus, koulutus- ja työkokeilu, työvoimakoulutus ja kuntouttava työtoiminta. (TE -palvelut internetsivusto)

3.2 Aktivointisuunnitelma

Aktivointisuunnitelma on pitkään työttömänä olleelle henkilölle laadittava suunnitelma, jonka tavoitteena on parantaa henkilön työllistymisedellytyksiä ja elämänhallintaa. Kuntouttavan työtoiminnan lain mukaan aktivointisuunnitelma tehdään työ- ja elinkeinotoimiston, kunnan ja asiakkaan välisenä yhteistyönä. Aktivointisuunnitelma on tämän yhteisen suunnittelun tulos ja järjestettävien palveluiden lähtökohta. Vastuu aktivointisuunnitelmaprosessin käynnistämisestä on sen viranomaisen, jonka pääasiallinen asiakas on kyseessä. Kun kysymyksessä on työmarkkinatukea saava asiakas, on TE-toimisto velvollinen käynnistämään suunnitelman tekemisen. Kun kysy-

myksessä on toimeentulotukea saava asiakas, kunta on velvollinen käynnistämään suunnitteluun liittyvät toimenpiteet. (THL internetsivusto.)

Uudessakaupungissa aktivointisuunnitelma tehdään TE-toimistossa, jossa paikalla on asiakas (työpajalle sijoittuva valmentautuja), TE-toimiston asiantuntija ja sosiaalitoimen kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan kuntouttavan työtoiminnan alkaminen, työpajajakson pituus ja asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet pajajaksolle.

Jos aktivointisuunnitelmassa työtoiminnan jakso määritellään yli kolmen kuukauden pituiseksi, on jaksoon tarkoituksenmukaista sisällyttää loppuarvioinnin lisäksi väliarviointeja. Näissä arviointikeskusteluissa voidaan muuttaa aktivointisuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden, palveluiden, kuntouttavan työtoiminnan jakson tavoitteita, kestoa tai muita kohtia aktivointisuunnitelmassa, joiden on havaittu tarvitsevan päivitystä. Näissä tilaisuuksissa voidaan myös päättää kuntouttava työtoiminta hallitusti, jos asiakas voi vastaanottaa vaikkapa työkokeilupaikan, tai asiakkaan työ- ja toimintakyky ei ole sellainen, että hän pystyisi työskentelemään kuntouttavassa työtoiminnassa ja tarvitsee muita palveluita. (THL internetsivusto.)

Hallitsemattomiin keskeytyksiin luetaan kaikki sellaiset keskeytymiset, jotka eivät edistä nuoren omaa yhteiskunnallista asemaa eri palveluiden silmissä. Työpaja Väiskissä työpajajakson hallitsemattomaan keskeytymiseen yleisimmin johtavia syitä ovat lukuisat perättäiset ja selittämättömät/luvattomat poissaolot tai nuoren kykenemättömyys edistää niitä tavoitteita, joita aktivointisuunnitelmassa on hänen kohdalleen kirjattu. Asiakasprosessin mukaisesti näistä nuorista ilmoitetaan etsivään nuorisotyöhön ja heidän prosessinsa jatkuu näin ollen etsivän nuorisotyön asiakasprosessin mukaisesti.

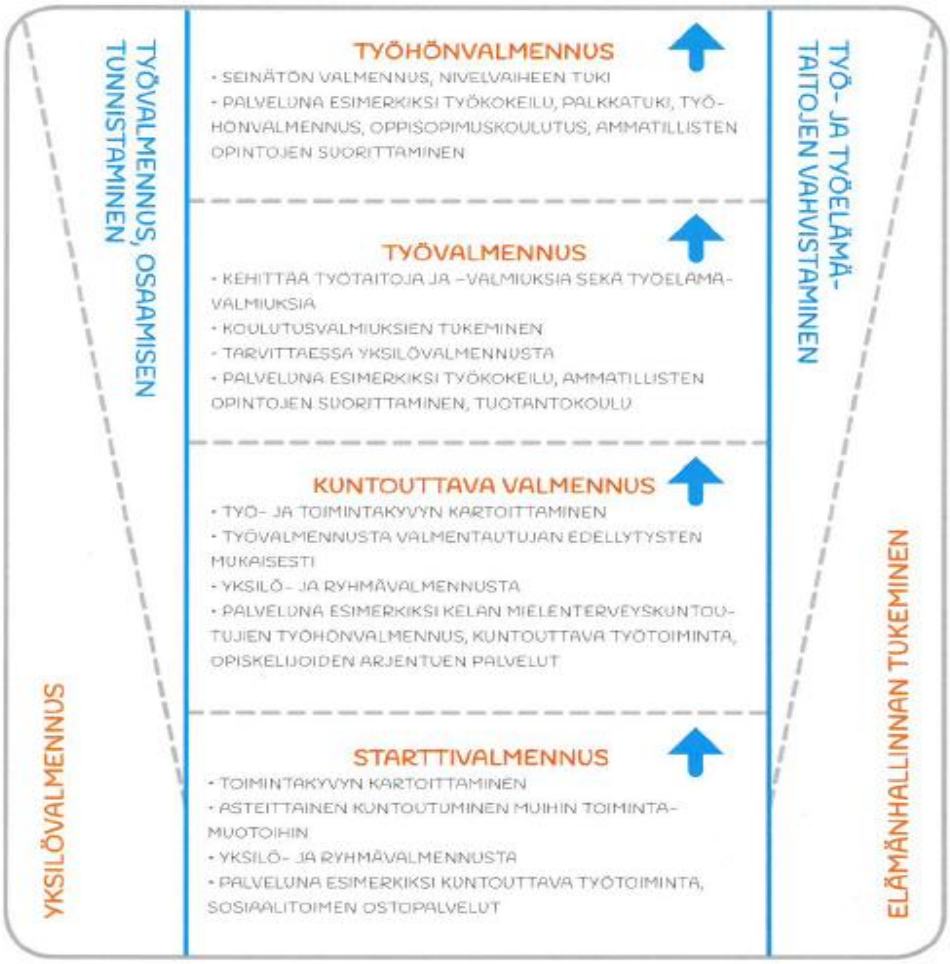
Jos asiakkaalla havaitaan olevan ongelmia kuntouttavan työtoiminnan suorittamisessa, tulisi palaveri aktivointisuunnitelman päivittämiseksi kutsua koolle. Näin voitaisiin välttyä mahdollisen palvelun keskeyttämisen negatiivisilta seurauksilta, ja asiakas voitaisiin ohjata hänelle sillä hetkellä oikeampiin palveluihin. (THL internetsivusto.)

3.3 Työpajavalmennus

Yleisellä tasolla pajatoiminnan sisällöt voidaan jakaa erilaisiin yksilö- tai ryhmätoimintoihin, joita seuraavassa kappaleessa käsittelen. Työpajakentällä yksilö- ja työvalmentajat ovat havainneet, että yhä useampi työpajalle tuleva valmentautuja saattaa olla ns. erilainen oppija. Erilaiset oppijat tarvitsevat usein enemmän ja intensiivisempää ohjausta ja työpajaohjaajien tukea, jotta heidän kanssaan tavoitetaan positiivisia tuloksia työpajajaksolla. (Koskinen & Hautaluoma 2009, 2.) Työpajoilla on totuttu erilaisuuteen ja työpajaohjaajat ovatkin työskennelleet monenlaisten nuorten parissa. Työpajalla työskentelevällä henkilöstöllä on paljon kokemusta erilaisista oppijoista sekä erilaisista tavoista opettaa ja valmentaa. Työpaja valmennuksessa käytetyt menetelmät ja tyylit ovat hioutuneet omaksi valmennustavakseen, joita jokainen ohjaaja käyttää omaan persoonaansa sopivalla tavalla. (emt. 2009, 9.) Itse työpajalla työparina toimivana ohjaajana koen, että juuri erilaisten oppijoiden kannalta tärkeä satsaus työpajatoiminnassa sijoittuu starttivalmennukseen, jonka aikana nuoren tarpeet, oppimistyylit ja toimintatavat voidaan ensimmäistä kertaa havainnoida. Starttivaiheessa on omasta mielestäni otollinen maaperä havainnoida myös nuoren käytöstä ja ominaisuuksia. Tietoisuus nuoren persoonasta vahvuuksineen ja puutteineen tukee yksilö- ja työvalmennusta, sekä jatkopolkujen suunnittelua.

Starttivalmennus on nuorelle ensimmäinen ja mielestäni myös jatkon kannalta paljon toimintaa määrittelevä osio. Tässä osiossa nuoren tilanne kartoitetaan ja häneen tutustutaan yksilönä. Pikku hiljaa ja asteittain hän siirtyy tavoitteellisempaan yksilövalmennusvaiheeseen omien valmiuksien ja resurssien mukaan. Toisilla nuorilla on selkeästi pidempi starttivalmennus ja sen tulisikin mielestäni aina olla osittain myös asiakkaan itsensä määrittelemä. Nuoren ihon alle ei voi mennä väkisin vaan hänelle tulee antaa aikaa. Starttivalmennuksen olen nostanut toiseksi kehittämisen kohteeksi Työpaja Väiskissä. Tällä hetkellä se ei toteudu työpajaohjaajien mielestä niin kuin se on tarkoitettu. Työpajaohjaajien kokemuksen mukaan olemassa olevilla työntekijä resursseilla ja seinättömällä non-stop –muotoisella työpajatoiminnalla starttivalmennusta ei ole onnistuttu kokonaisuutena toteuttamaan omana valmennusosionaan. Oleellisinta omasta mielestäni on kuitenkin tunnistaa myös olemassa olevat resurssit ja kehittää starttivalmennusta Työpaja Väiskissä niiden mahdollisuuksien mukaisesti.

Itse en näe ongelmaa starttivalmennuksen sisällyttämisessä tiiviimmin yksilövalmennukseen, kunhan se saadaan toimimaan niin, että jokaiselle nuorelle on aikaa ja hänen tilannettaan päästään kartoittamaan sillä intensiteetillä, että hänelle voidaan luoda realistisia ja hänen osaamisensa mukaisia tavoitteita.



Kuva1: Työpajojen valmennuspalvelut

Yllä oleva kuva työpajojen valmennuspalveluista kuvaa mielestäni oivallisesti työpajojen logiikkaa kokonaisuutena. Kuvaa luetaan alhaalta ylöspäin ja tätä kaaviota noudattaa nuoren asiakasprosessi myös Työpaja Väiskissä palveluun osallistumisen ajalta. Valmentautujalle työpajajakso on neliportainen malli, jossa jokaisen tason sisään piiloutuu olennaisia osaprosesseja valmennuksen laadun ja tuloksellisuuden kannalta. Työpajojen valmennuspalveluiden kuvasta voidaan nähdä, että yksilövalmennus ja elämänhallinnan tukeminen ovat ne kaksi suurta kokonaisuutta, jotka ovat läsnä koko valmennusjakson ajan ja johon kokonaisuutena työpajojen ideologia pohjautuu. Näiden kokonaisuuksien tueksi Työpaja Väiskissä toteutetaan eri valmennuk-

sen osioita, joissa kokoajan rinnalla kulkevat myös työvalmennus ja osaamisen tunnistaminen, sekä työ- ja työelämätaitojen vahvistaminen.

Kuntouttavassa valmennuksessa (yksilövalmennus) ja työvalmennuksessa keskitytään jo selvästi enemmän yksilöllisten jatkopolkujen luomiseen ja työtaitojen kehittämiseen, joten myös kolmas Työpaja Väiskin kehittämiskohde sijoittuu vahvasti starttivalmennusosioon. Kun nuori saapuu työpajalle ja hänen tilannettaan kartoitetaan, on työpajaohjaajien toimesta koettu haasteellisena asiakasryhmänä päihdeongelmaiset valmentautujat ja heidän ohjauksensa. Tähän liittyen on kaivattu selkeiden päihdemallien ja toimintaohjeiden luomista Työpaja Väiskiin. Ohjaajat kokevat hankalina ne tilanteet, joissa heidän harteillensa kasautuu vastuu päihdeongelmaisten nuorten ohjauksesta, kuntouttavan työtoimintajakson havainnoinnista ja arvioinnista, sekä tilanteisiin puuttumisesta tasapuolisesti. Tätä asiaa käsittelen ja kuvaan tarkemmin kehittämisosiossa.

Työvalmennuksen osalta kehittämiskohteisiin nostan asiakashaastatteluissa esille nousseita asioita, joiden myötä määrittyy neljäs työpaja Väiskin toimintoihin liittyvä kehittämisen kohde. Tällä hetkellä työvalmennus on pääosin erinäisiä pieniä työpajan verstaalla tapahtuvia korjaustöitä ja kädentaitoihin liittyviä töitä. Myös kaupungin eri yksiköt tilaavat työpajalta välillä työapua esimerkiksi muuttoihin tai pieniin pintaremontteihin. Asiakaskokemuksen perusteella ulkoisia työkohteita ja oikeisiin työtehtäviin rinnastettavia tehtäviä saisi olla enemmän. Työvalmennukseen liittyy olennaisesti myös tutustumiset paikallisten yritysten toimintaan ja muut vierailut, joiden kautta nuorten on mahdollista myös työllistyä.

Kaikki tekijät huomioon ottaen, on olennaista että toiminnasta nuoret saavat myös kokemusta työnteosta ja työnteon kulttuurista, jotta se voisi synnyttää motivaation työelämään sijoittumisen tavoittelusta ja myös omien arjentaitojen aktiivisesta kehittämisestä. Matalimman kynnyksen perusajatuksena onkin hyvä yrittää nuorelle korostaa oman aktiivisuuden merkitystä: ”Tavoitellakseen jotain, täytyy olla jotain tavoiteltavaa”. Tähän ajatukseen mielestäni konkretisoituu myös työpajoilla tehtävän työvalmennuksen logiikka, herättää nuori näkemään asioita, joiden kautta syntyy innostus ja motivaatio tavoitteiden kirkastumiseksi.

4 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ JA ASIAKASPROSESSIN KUVAUS

Työpaja Väiskin asiakasprosessi sai alkunsa omasta kiinnostuksestani toteuttaa opinnäytetyöni yhteydessä työpajan asiakasprosessi. Ehdotus vietiin sosiaalipalvelujohtajan arvioitavaksi ja päätös asiakasprosessityön käynnistämiselle oli myöntävä. Ilman tätä opinnäytetyötäkin asiakasprosessi olisi tullut myöhemmässä vaiheessa ajankohtaiseksi, koska sosiaalityön toimintamallien ja palveluiden prosessointi on tänä päivänä tarpeellista laajan palvelukirjon selkiyttämiseksi. Uudessakaupungissa sosiaalityön prosesseja on tuotettu työpajan asiakasprosessin lisäksi mm. sosiaalipalveluiden prosessi sekä vaikeasti työllistyvien toimeentulotukiasiakkaiden aktivoinnin prosessi.

Asiakasprosessityö oli mielenkiintoista myös siitä näkökulmasta, että olen itse ollut mukana tuottamassa etsivän nuorisotyön asiakasprosessin mallintamista. Siitä työstä saadun hyödyn ajattelin palvelevan myös työpajan toimijoita, sekä heidän verkostoaan. Oma kokemukseni etsivän nuorisotyön asiakasprosessin mallintamisesta yhteisöllisesti eri toimijoiden kanssa oli positiivinen ja yhteisen työn tekemisen merkitystä korostava. Kun luodaan jotain uutta yhdessä, se myös oman kokemukseni mukaan näkyy toimintaan sitoutumisena eri osapuolten välillä.

4.1 Asiakasprosessi

Selkeän asiakasprosessin luominen eli asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan polun kirjaaminen prosessikaavioksi koettiin Uudenkaupungin sosiaalikeskuksen taholta tärkeänä osana työpajan toiminnan kehittämistä ja asiakkaiden ohjautumisen prosessin selkiyttämistä. Asiakkaan kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että kaikki toimijat hänen prosessissaan ovat tietoisia niin omasta, kuin myös muiden toimijoiden rooleista. Asiakasprosessin polun kuvaamisella haluttiin myös selkeyttää toimijoiden rooleja ja vastuuttaa toimijoita olemaan aktiivisesti mukana nuorten palveluohjausprosessissa oman ammattialansa osaajana. Prosessityössä keskityttiin asiakkaan polun osalta ohjautumiseen, palvelupolkuun ja eteenpäin ohjaukseen. Kokonaisuutena

asiakasprosessin luomisella tulisi olla positiivinen vaikutus palveluiden saumattomaan ketjutukseen ja asiakkaan niissä kulkemiseen.

Prosessien kehittäminen liittyy aina organisaation muuhun suunnitteluun ja kehittämiseen. Siksi sen pohjana ovat samat visiot, strategiat ja toimintaperiaatteet, jotka ohjaavat organisaation toimintaa. Organisaation johto antaa selkeän toimeksiannon ja tavoitteet prosessien kehittämiselle sekä varaa muutosten täytäntöönpano- ja käyttöönottovaiheeseen riittävät resurssit. Muutos ei saa jäädä kertatyöksi, vaan sen tulee johtaa jatkuvaan kehittämiseen ja vaikutusten mittaamiseen. (JHS – Suositukset internetsivusto.)

Saumattoman palveluketjun kehittämisen tavoitteena on asiakkaan tarvitseman palvelukokonaisuuden toteuttaminen palveluketjujen kohdentuvuutta kehittämällä ja eri toimijoiden välistä työnjakoa rationalisoimalla. Kehittämisessä on huomioitava myös kolmannen sektorin palvelut. Saumaton palveluketjumalli on ns. palvelujen monituottajamalli. (Hänninen 2004, 7.) Kuntalaisten tarvitsemien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestäminen on kuntien vastuulla. Sekä kuntien perusterveydenhuolto, sosiaalitoimi, erikoissairaanhoito että yksityisen ja kolmannen sektorin yritykset ja organisaatiot osallistuvat palvelujen tuottamiseen. Saumattomat palvelumallit, perustuvat asiakkaan palveluprosessin kokonaisvaltaiseen suunnitteluun ja hallintaan. Palveluketjun saumaton toteutuminen edellyttää kokonaiskuvaa siitä, kuinka asiakas siirtyy hoidon ja palvelun tasolta toiselle. Jotta palvelu olisi asiakkaalle sujuvaa ja laadukasta, on kullakin palvelun tuottajalla oltava käytössään riittävä kokonaiskuva asiakkaalle suunnitelluista ja tuotetuista palveluista ja lisäksi palvelujen tuottajien välisen tiedonvälityksen on oltava tehokasta. (STM 2003a.) Tämän vuoksi saumattomia palvelumalleja kehitettäessä palveluketjun kuvaus on keskeistä.

Prosessin kehittämisellä on useita tavoitteita, mutta yleensä sillä tähdätään toiminnan tehostamiseen, toiminnan laadun ja palvelutason parantamiseen, ongelmatilanteiden hallintaan sekä kustannussäästöjen aikaansaamiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa asioiden uudenlaista keskittämistä, päällekkäisten työvaiheiden poistamista sekä rinnakkaisvaiheiden lisäämistä. Halutaan myös lisätä prosessin mitattavuutta, vähentää tarvetta moninkertaisille hyväksynnöille sekä parantaa prosessin käytettävyyttä ja luotettavuutta. Käytännössä prosessien kehittäminen johtaa usein uusien työtiimien

muodostamiseen tai uuteen tapaan organisoida prosessit. Prosessin kehittämisen laajuus voi vaihdella laajoista kehittämishankkeista jatkuviin muutoksiin. Usein kehittäminen lähtee liikkeelle ongelmasta, johon etsitään ratkaisua. (JHS – Suositukset internetsivusto.) Myös tätä asiakasprosessin luomista varten muodostettiin täysin uudenlainen monialainen työtiimi, jonka yhteisellä ideoinnilla pyrittiin edelleen selkeyttämään ja helpottamaan asiakkaan sijoittumista toimintaan, sekä selkiyttämään toimijoiden rooleja asiakasprosessin aikana.

4.2 Asiakashaastattelut toiminnan kehittämisen tukena

Työpaja Väiskin asiakasprosessin luomisen yhteydessä työntilaajana toiminut Uudenkaupungin sosiaalikeskus halusi ottaa huomioon työpajan työnsisältöjen ja toimintojen kehittämisessä myös kuntouttavassa työtoiminnassa olevien nuorten valmentautujien mielipiteitä. Päätimme toteuttaa valmentautujille kyselyhaastattelun (LIITE 2), jonka avulla pyrittiin löytämään motivoivia ja mielekkäitä työmuotoja ja -tehtäviä työpajalle. Koettiin, että työpajan sisältöjen kehittämisen edellytys on asiakaskunnan äänen - ja mielipiteen kuuleminen. Kuten muissakin nuorille suunnatuissa palveluissa, myös työpajatoiminnassa asiakkaiden kuuleminen on yksi toiminnan kehittämisen perusedellytys ja se on työpajatoiminnan perusideologian mukaista.

Nuoret ja nuoruuteen liittyvät kysymykset ovat yhteiskunnallisesti, ammatillisesti sekä tutkimuksellisesti kiinnostavia. Nuoriin liittyvät tutkimuksen voi kohdistua vaihteleviin tapoihin kuvata nuorten ongelmia tai vastaavasti nuorten palveluiden kehittämiseen tutkimuksen avulla. Tutkimuksen avulla nuoria ja heidän elämäänsä voidaan tarkastella useista eri näkökulmista. Tutkimuksilla luodaan näkemyksiä siihen, millä keinoilla nuoria tulisi palveluissa ohjata. Toisaalta tutkimuksella katsotaan olevan tärkeä rooli nuorten näkökulman nostamisessa ammatilliseen ja yhteiskunnalliseen keskusteluun. (Raitakari & Virokangas 2009, 6-7.) Omassa opinnäytetyössäni haluan yksiselitteisten ja korrektien vastausten sijaan korostaa asiakashaastatteluista nousseiden uusien kysymyksien merkittävyyttä työpajan palveluiden kehittämisessä.

Kehittämistutkimus toteutetaan aina jonkin menetelmän avulla (Jyväskylän yliopisto internetsivusto). Opinnäytetyöni aineistonkeräämisen toteutin asiakashaastatteluiden ja havainnoinnin keinoin. Aineistonhankintamenetelmillä tarkoitetaan periaatteita ja tapoja, joilla tutkimuksen empiirinen aineisto kootaan tutkijan käyttöön (Jyväskylän yliopisto internetsivusto).

Yksilöhaastatteluina toteutetut kyselyt on tehty kahtena otantana kahden vuoden aikajänteellä. Opinnäytetyöni asiakashaastattelut halusin toteuttaa itse yhdessä valmentautujien kanssa. Heidät on haastateltu työpajan toimitiloissa. Heidät on ohjeistettu haastatteluun ja heille on kerrottu mitä tarkoitusta varten asiakaskysely toteutetaan, sekä kuka haastattelumateriaalia pääsee käsittelemään. He tiesivät, etteivät he tai heidän kommenttinsa ole tunnistettavissa ja niitä käsittelee vain opinnäytetyöntekijä. Heille on myös luvattu ilmoittaa koska opinnäytetyö on valmis ja sen myötä he pääsevät myös tutustumaan valmiiseen tuotokseen. Halusin toteuttaa haastattelumateriaalin keruun itse, koska luotin siihen, että nuoret tuntevat minut työni kautta jo niin hyvin, että jonkin tasoinen luottamus on saavutettu. Luottamuksen toivoin edesauttavan sitä, että he myös uskaltavat rohkeasti kertoa omia mielipiteitään kehittämistarpeista. Omasta mielestäni nuoret olivat vastauksissaan rehellisiä kokemuksistaan ja antoivat myös paljon palautetta niistä asioista, joita heidän näkemyksensä mukaisesti tulisi kehittää.

Aineistonkeruu menetelmänä päätin käyttää yksilöhaastattelua myös siitä syystä, että henkilökohtaisesti pidin sitä sopivimpana tapana kerätä yksilöllistä ja vertailukelpoista tietoa asiakaskokemuksista. Jotta vertailukelpoisuus haastatteluanalyysissä säilyy aikajänteestä ja toiminnan muutoksista huolimatta, pidättäydyin samassa kyselyssä molempien otantojen kohdalla. Yksilöhaastatteluiden toteutusideaa puolsi myös oma ammatillinen ajatukseni nuorille suunnattavien aktivoivien palveluiden kehittämisestä: asiakaskokemuksen ja nuoren kuuleminen. Näin heidän mielipiteensä tulee selkeästi kirjatuksi ja kehittämisideat saadaan osaksi työpajan kehittämissuunnitelmaa.

Asiakashaastattelujen kysymykset olen asetellut niin, että ne tukevat toisiaan. Erityisesti kysymykset liittyen työpajajakson odotuksiin ja työpajalta saatuun apuun ja tukeen ovat kysymyksiä, joiden avulla pyrin haastateltavilta valmentautujilta keräämään kokonaiskuvaa siitä, kuinka heidän omat toiveensa ja saatu tuki kohtaavat. Monien

nuorten oli vaikea antaa suoraa vastausta liittyen omiin tuen tarpeisiin. Kun kysymystä syvensi jo saadun avun tai tuen määrittelyllä, heille itselleen valkeni myös kokonaiskuva siitä kuinka heitä on jo autettu, vaikka tarve autetuksi tulemisesta nähtiinkin turhana.

Tämä kehittämistyö pohjautuu asiakashaastatteluista nousseisiin kehittämistarpeisiin ja näin ollen tavoitteena on jäsentää työpajan laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti laadullisen analyysin avulla. Laadullista analyysia voidaan toteuttaa monella erilaisella menetelmällä. Laadullisissa menetelmissä yhteisenä piirteenä korostuu muun muassa kohteen esiintymisympäristöön ja taustaan, sekä kohteen tarkoitukseen ja merkityksiin liittyvät näkökulmat. Humanistinen tutkimus on usein juuri laadullista. (Jyväskylän yliopisto internetsivusto).

Opinnäytetyössäni olen vertaillut asiakashaastatteluissa ilmenneitä muutoksia keskenään, sekä pyrkinyt myös pohtimaan mistä muutokset mahdollisesti voivat johtua. Onko muutokseen vaikuttanut toiminnan kehittyminen vai voidaanko yhteiskunnallista muutosta pitää yhtenä osatekijänä? Aineistojen vertailulla tarkoitetaan tutkimusstrategiaa, jossa hahmotetaan valittujen tapauksien tai sosiaalisten yksiköiden välisiä yhtäläisyyksiä ja eroja. (Jyväskylän yliopisto internetsivusto.) Ensimmäiset asiakashaastattelut on tehty vuoden 2013 lokakuussa. Toiseen haastattelukierrokseen osallistuivat vuoden 2015 syyskuussa kuntouttavassa työtoiminnassa mukana olleet nuoret. Vuonna 2013 haastatteluun osallistui kymmenen (10) ja vuoden 2015 haastatteluun seitsemän (7) nuorta. Asiakashaastattelut koostuivat osioista, joiden avulla pyrin tarkastelemaan työpajan asiakasprosessiin liittyviä vaiheita asiakaskokemuksen näkökulmasta. Tämän tarkastelun avulla työpajatoiminnan palveluohjausta voidaan halutessa kehittää palvelemaan asiakkaita paremmin ja joustavammin, mutta myös luomaan työpajalle uudenlaista ajattelua ja tulokulmaa työpajan sisältöjen kehittämistyöhön.

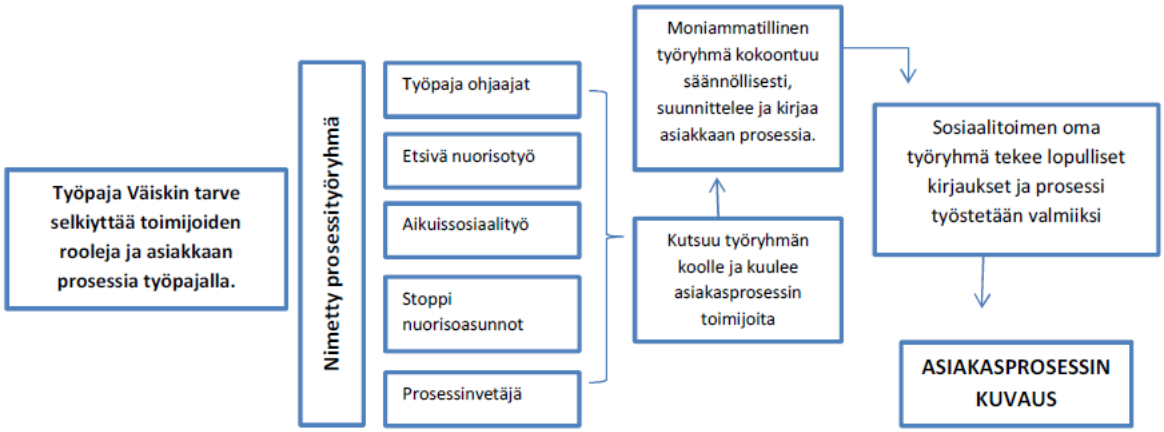
4.3 Kehittämisyhteisö ja aikataulutus

Sujuvan ja toimivan toimintatavan kehittäminen koko organisaation yhteistyönä kestää yleensä noin puolitoista vuotta. Tällöin toimintatavan käytännöt tulevat sujuvasti osaksi organisaation arkea, kun kehittäminen ja juurtuminen tapahtuvat limittäin. Mi-

käli kehittämistyö tehdään irrallaan organisaation toimijoista, toimintatavan käytännöt juurtuvat hitaammin. (KEVA internetsivusto. Työurien pidentäminen.)

Työpaja Väiskin asiakasprosessia on alusta lähtien ryhdytty työstämään monialaisena työryhmänä. Tällä on pyritty kuulemaan kaikkia työpajan toimintaan jollakin asteella kuuluvia tahoja. Huomioon on otettu työpajalle ohjaavia tahoja sekä tahoja, joiden päätöksistä nuoren sijoittuminen kuntouttavaan työtoimintaan on kiinni. Tällä menetelmällä haluttiin myös korostaa jaettua asiantuntijuutta, jolloin jokainen taho ottaa vastuuta omasta toimialastaan ja sen käytänteiden muutoksista ja tiedottamisesta.

Prosessityöryhmään kiinteinä jäseninä on kuulunut sosiaalitoimesta hanketyöntekijä, työpajaohjaaja ja sosiaaliohjaaja, etsivä nuorisotyöntekijä sekä Stoppi -nuoriasunnot ohjaaja. Prosessinvetäjänä on toiminut terveyspalveluiden johtavalääkäri ja on näin ollen tullut ulkopuolelta arvioimaan toimintaa ja prosessin kehittymistä. Oma roolini prosessissa oli työryhmän koollekutsuja sekä muistioiden kirjaaja. Prosessin aikana työryhmässä mukana olleita ja kuultuja tahoja ovat mm. TE-palvelut, aikuissosiaalityö, kuntouttavan työtoiminnanohjaaja, toisen asteen koulu ja perusterveydenhuolto.



Kuva 2: Asiakasprosessi

Yllä olevan kaavio esittää työpaja Väiskiin tehdyn asiakasprosessin työvaiheet. Ensimmäisen kerran prosessityöryhmä kokoontui miettimään asiakasprosessia ja nykytilankuvausta huhtikuussa 2013. Tällöin mietittiin prosessityön aikataulutuksia ja tarpeellisia toimintoja asiakasprosessin kuvauksen näkökulmasta. Toimijatahoja on kuultu kevään aikana ja ensimmäinen prosessikaavio on yhteisesti käyty läpi toukokuun lopulla 2013. Korjauksia ja muutoksia asiakasprosessin kuvaukseen on tehty

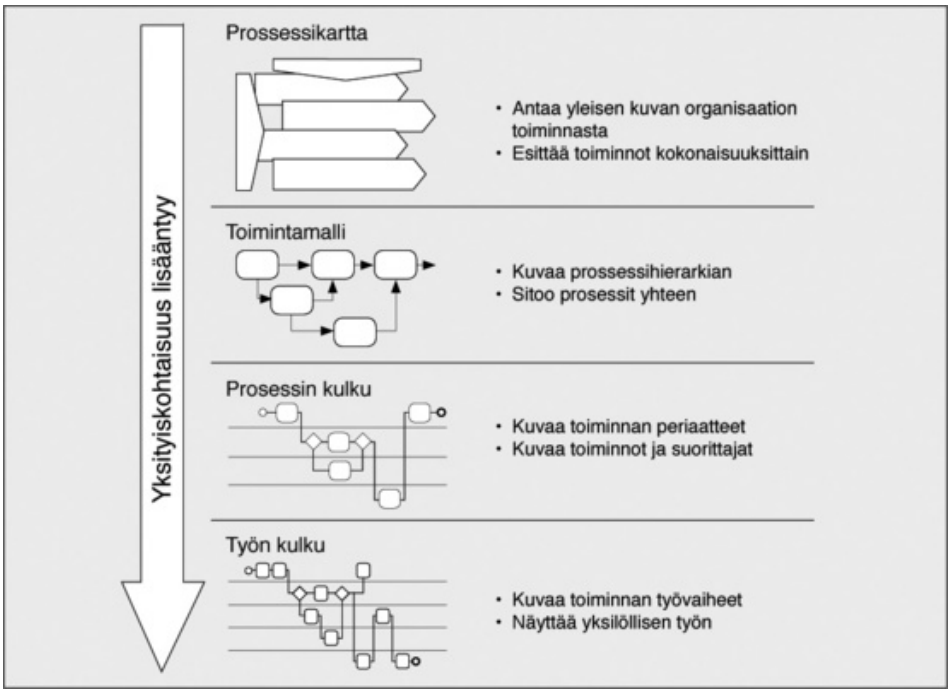
aina tarpeen vaatiessa ja tilanteiden kehittyessä. Syksyllä 2013 on työstetty prosessin tavoitetilan kuvausta prosessityöryhmän kesken ja laajemmin toimijatahojen kanssa. Tavoitetilan kuvauksessa yhteistyötahojen kautta on pyritty löytämään niitä työpajatyön kokonaisuuksia, jotka eivät yhteistyötahojen näkemyksen mukaan toimi tai vastaavasti toimivat hyvin. Tällä on pyritty toiminnan kehittämiseen laajemman verkoston avulla. Työpajaprosessin työstäminen on ollut jatkuva, pitkäaikainen prosessi ja ensimmäinen virallisena pidettävä asiakasprosessikuvaus on valmistunut 4.9.2015.

4.4 Työpaja Väiskin asiakasprosessin kuvaus

Prosesseja kuvattaessa tulee olla selvillä, minkä tason kuvausta laaditaan ja mitä käyttötarkoitusta varten kuvausta tehdään. Kuvauksen tulee välittää tarpeellinen ja olennainen informaatio. Prosesseja voidaan kuvata monella eri tasolla, joiden yksityiskohtaisuus vaihtelee. Tässä suosituksessa prosessit jaetaan neljään kuvaustasoon: prosessikarttaan, toimintamalliin (prosessitaso), prosessin kulkuun (toimintotaso) ja työn kulkuun. Tasojen väliset erot voivat olla joissain tapauksissa pieniä. Eri tasojen kuvaukset voivat mennä päällekkäin organisaatioiden koon, tehtävien monipuolisuuden ja kuvausten käyttötarkoituksen vuoksi. Kaikissa tapauksissa ei ole tarkoituksenmukaista kuvata prosesseja neljällä tasolla, jolloin tasoja voi yhdistää tai kuvata prosessit vain yhdellä tasolla.

Prosessien kuvaustasojen mukaisesti Työpaja Väiskin asiakasprosessi kuvattiin prosessin kulun tasolla. Prosessin kulku -tasolla kuvataan toiminta tarkemmin kuin toimintamallitasolla. Tällä tasolla kuvataan toiminnan työvaiheet, toiminnot ja niistä vastaavat toimijat. Prosessin kulku -kuvauksissa esitetään toimintamallikuvausta vastaavat asiat, mutta yksityiskohtaisemmin. Prosessin ja sen vaiheiden kuvaamisessa tulee huomioida valitun prosessin jakautuminen osaprosesseiksi, toiminnoiksi ja tarvittaessa tehtäviksi. Palveluiden ja osaprosessien välinen vuorovaikutus kuvataan ja prosessit, osaprosessit ja tehtäväjärjestys osoitetaan tunnistettavalla tavalla. Asiakkaan tulee olla nimetty toimija. Prosessin tuottamat lopputulokset kuvataan samoin kuin viestit muille sidosryhmille, prosesseille ja taustajärjestelmille. Kuvaukseen kuuluu myös osaprosessin omistajien ja vastuiden kirjaaminen. Tehtävien osalta määri-

tellään suorittajien roolit. Prosessien neljä kuvaustasoa on esitetty kuvassa 2. Mitä alemmas kuvaustasoilla siirrytään, sitä tarkemmiksi ja yksityiskohtaisemmiksi kuvaukset menevät. (JHS – Suositukset internetsivusto.)



Kuva 3: Prosessien kuvaustasot

Asiakasprosessin kuvaukseen on kirjattu asiakkaan polku Työpaja Väiskissä, sekä työlle keskeiset toimijat ja heidän vastuunsa peilaten asiakkaanprosessiin. Prosessiin lopputulos on kuvattu asiakkaan työpajajakson päättymisenä. Oletettu lopputulos on asiakasprosessissa aina työllisyyttä edistävä toimenpide tai muun palvelun piiriin sijoittuminen, josta alkaa asiakkaan kannalta uusi prosessi. Tämän uuden prosessin vaikutukset asiakkaalle määrittyvät uuden palvelun prosessien myötä.

Kuten liitteenä olevasta asiakasprosessin kuvauksesta käy ilmi, asiakkaanprosessiin työpajalla liittyy olennaisesti monia toimijoita yhtäaikaisesti. Asiakkaan lisäksi prosessissa rinnalla kulkijoina kokoaikaisesti toimivat työpajaohjaajat, sekä etsivä nuorisotyöntekijä. Muut toimijat ovatkin enemmän asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan toteutumisen seuraajia, joihin työpajaohjaajat ovat aktiivisesti yhteydessä ja raportoivat asiakkaan suunnitelman toteutumista. Asiakkaan prosessissa olennaisena toiminnan

taustatahona toimii Kela, jota ei tähän asiakasprosessiin ole kirjattu. Kela toimii tässä prosessissa ”palkanmaksajana”, joka viime kädessä päättää asiakkaalle maksettavasta työmarkkinatuesta ja tekee tarpeen vaatiessa selvityspyynnön asiakkaalle esimerkiksi toistuvien poissaolojen vuoksi.

Työpaja Väiskin asiakasprosessin teko on ollut mielenkiintoista ja monipuolista. Oman opinnäytetyöni kannalta prosessin tekovaihe oli haastava toteutuessaan todella hitaasti. Toisaalta prosessin hitauden ja työpajan toiminnan muutosten myötä työni sai uusia tutkimuskulmia ja opinnäytetyöstäni tuli laajempi, kuin alun perin oli tarkoitus. Koen, että asiakasprosessin työstäminen yhteistyönä on lähentänyt toimijoita entisestään. Yhteisen työnteon myötä kaikille toimijatahoille on välittynyt tahtotila kehittää toimintaa kuulemalla kaikkia niitä toimijoita, jotka olennaisesti nuoren prosessiin liittyvät.

4.5 Asiakasprofiili

Työpaja Väiskin asiakasprofiilin (LIITE 3) olen luonut lisäämään ymmärrystä kohderyhmästä ja sen mahdollisista haasteista työelämään sijoittumisessa. Mielestäni on tärkeää, että ymmärretään mistä kohderyhmä tulee, koska vain ymmärryksen kautta voidaan arvioida mihin sen yksilöt ovat menossa. Ei ole myöskään toiminnan suunnittelun kannalta merkityksetöntä nähdä työpajalle sijoittuvien nuorten taustoja esimerkiksi koulutuksen ja aiemmin hankitun osaamisen valossa. Itse haastatteluaineiston analysoijana näen, että myös työpajajakson alkua edeltäneellä työttömyysjakson pituudella ja pääasiallisen toimeentulon lähteellä on suoria yhteyksiä, joita jokainen voi toki tulkita eri tavoin. Jotta kevyitä tulkintoja ei syntyisi, olen pyrkinyt ottamaan haastateltavien kokonaistilanteet huomioon aineistonanalyysivaiheessa.

Asiakasprofiili tarkoittaa kuvitteellista henkilöä, joka edustaa asiakasta tai potentiaalista asiakasta. Asiakasprofiili on seikkaperäisesti kuvattu henkilö, joka edustaa koko kohderyhmää. Asiakasprofiili on samalla työkalu, jonka avulla palveluntuottaja pystyy tehostamaan toimintaansa. Asiakasprofiilin avulla voidaan tehdä parempia toimintasuunnitelmia sekä tehostaa toiminnan markkinointia. Asiakasprofiili antaa ”kasvot”

kohderyhmälle, jolloin asiakkaisiin on helpompi samaistua ja samalla asiakasymmärrys paranee. Asiakasprofiili luodaan aina datan perusteella, joka kerätään kohderyhmästä ja sen käyttäytymisestä. Perinteisesti data on kerätty haastattelututkimuksilla, mutta nykyään tiedonkeruu tapahtuu entistä useammin erilaisten web-lomakkeiden avulla. (Mainostoimisto Kanava.to Oy internetsivusto.) Osittain päädyin aineistonkeruun osalta asiakashaastatteluun, koska aiemman kokemukseni perusteella uskalsin olettaa, että monet työpajalla olevista nuorista eivät olisi suostuneet tai halunneet kyselyä itsenäisesti web-lomakkeen muodossa tehdä. Vähäisten vastausten lisäksi vastaukset olisivat saattaneet jäädä liian väljästi tulkittaviksi yksittäisiksi heitoiksi ja sanapareiksi. Kyselyhaastattelun avulla sain lähes kaikki valmentautujat osallistumaan kyselyyn. Näin pystyin avaamaan kysymystä tarvittaessa paremmin, jos haastateltava koki, ettei ymmärrä mitä kysymys tarkoittaa. Kappaleessa esiteltävä Työpa- ja Väiskin asiakasprofiili on siis koonti työpajanuoria yhdistävistä taustoista ja tekijöistä. Asiakasprofiiliin olen koonnut seuraavat tiedot: ikäjakauma, sukupuolijakauma, koulutus, ohjautuminen työpajalle, työttömyysaika ja toimeentulon lähde ennen työpajajaksoa sekä asumismuoto. Asiakasprofiilin kuvauksessa vertailen ryhmien keskiverto profiilia, sekä kuvitteellisesti esitän molemmat profiilit.

Molemmissa haastateltavissa työpajaryhmissä valtaosa kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneista henkilöistä oli miehiä. Näistä toimintaan osallistuneista miehistä vain muutama yksilö oli suorittanut asepalveluksen. Suurella osalla asepalveluksen keskeytymisen tai palvelusta vapautuksen syyt olivat terveydellisiä, joko päihde- tai mielenterveysongelmat sekä huumausaine rikokset. Myös kansalaisuuden ja neurologisen poikkeavuuden vuoksi oli vapautuksia. Asepalveluksen suorittaminen tai suorittamatta jääminen ei itsessään ole merkittävä tieto asiakasprofiilin luomisen kannalta, mutta se on erityisesti miesten kohdalla asia johon tullaan kiinnittämään huomiota työnhaun yhteydessä. Se myös kertoo, ja joissain tapauksissa avaa, valmentautujan lähihistorian toimintaa ja terveydentilaa suuntaa antavasti.

Koulutuspohjan osalta kyselyhaastattelun tulokset olivat lähes identtisiä keskenään. Peruskoulupohjan varassa oli n. 88% valmentautujista. Heillä kaikilla oli taustalla useampia keskeytyneitä ammatillisia opintoja tai vastaavasti he eivät olleet peruskoulun jälkeen sijoittuneet lainkaan ammatillisten opintojen piiriin. Vain muutamalla nuo-

rella oli ammatillinen koulutus, mutta hekään eivät olleet sijoittuneet tai kiinnittyneet millään tavoin työelämään valmistumisen jälkeen. Tähän liittyy olennaisesti, ja tästä syystä mielestäni epäsuorasti selittyykin, nuorten pitkittyneet työttömyysajat ennen kuntouttavan työtoiminnan työpajajakson alkua. Jos nämä kaksi asiakasprofiilia yhdistettäisiin, niin noin 41 %:lla nuorista työttömyysaika ennen työpajajaksoa olisi 3-8 kuukautta ja 47 %:lla työttömyysaika olisi yli 12 kuukautta. Tämä työttömyysaika on suoraa työttömyyttä, ilman kuntouttavaa työtoimintaa tai muuta työllisyyttä edistävää aktivoivaa toimintaa. Jos vielä lähemmin tarkastellaan näitä yli 12 kuukautta työttöminä olleiden nuorten ryhmää, pystytään osoittamaan että molemmissa ryhmissä oli yhteensä kuusi (6) alle 29-vuotiasta nuorta, joiden yhtäjaksoinen työttömyysaika oli yli 19 kuukautta. Näiden tilastojen valossa voidaan jo todeta, ilman suuria olettamuksia, että he ovat todella vaikeasti työllistettäviä nuoria joiden koulutus- ja työhistoria on olematon. Sen lisäksi uskallan esittää, että heidän opintohistoriaansa varjostaa erilaiset motivaatio- ja oppimisvaikeudet. Syytä ammatillisten opintojen keskeytymiselle ei haastattelututkimuksessa erikseen kysytty, mutta haastattelujen ulkopuolella käydyissä keskusteluissa asioista on puhuttu useasti nuorten jatkopolkujen suunnittelun ja alkuhaastattelujen yhteydessä.

Nuorten ohjautuminen työpajatoimintaan on kautta aikain ollut hyvin pienen toimijajoukon vastuulla. Aiemmin vuonna 2013 tehdyissä haastatteluissa nuoret olivat ohjautuneet työpajalle sosiaalityöntekijän, etsiväntyön, Stoppi – nuorisoasuntojen, oman yhteydenoton tai työpajaohjaajan yhteydenoton seurauksena. Myöhemmissä haastatteluissa nuorista suuri osa oli ohjautunut joko työ- ja elinkeinopalveluiden tai aikuissosiaalityön kautta. Tämän positiivisen muutoksen uskon heijastuvan 1.1.2013 voimaan astuneesta Nuorisotakuusta.

Nuorisotakuu tarkoittaa, että TE -palvelut tarjoavat nuorelle palvelua tai toimenpidettä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun työnhaku on alkanut. Palvelu parantaa nuoren mahdollisuuksia selviytyä työmarkkinoilla ja löytää työpaikka. Nuorisotakuun tarkoitus on edistää nuorten sijoittumista koulutukseen ja työmarkkinoille, estää työttömyyden pitkittymistä ja estää syrjäytymistä. Nuorisotakuu on tarkoitettu alle 25-vuotiaille nuorille ja 25-29 -vuotiaille vastavalmistuneille työttömille työnhakijoille. Nuorisotakuu koskee nuoria riippumatta siitä, onko ammatillinen koulutus suoritettu

vai ei. Nuorisotakuu toteutuu myös, jos nuori ohjataan muuhun kuin julkiseen työvoimapalveluun (työ, koulutus, työkokeilu, työnhakuvalmennus, starttiraha, palkkatuettu työ, sekä ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelut), mistä on sovittu työllistymissuunnitelmassa. Tarvittaessa nuori voidaan ohjata esimerkiksi kunnan sosiaali- ja terveyspalveluihin, (TE -palvelut, internetsivusto), joihin myös kuntouttava työtoiminta lukeutuu.

Uudessakaupungissa nuorisotakuuta ei TE -palveluiden mittavan organisaatio uudistuksen vuoksi saatu kunnolla käyntiin vielä vuonna 2013. Oikeastaan olisi Uudenkaupungin osalta oikeammin todettu, että nuorisotakuu polkaistiin kunnolla vauhtiin vuoden 2013 loppupuolella. Uudenkaupungin sosiaalitoimen alaisuudessa on 1.9.2014 alkaen toiminut kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja, joka tekee tiivistä yhteistyötä TE -toimiston asiakasneuvojien, aikuissosiaalityöntekijöiden ja eri työllisyyttä edistävien hanketyöntekijöiden kanssa. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja on luonut uudenlaista pohjaa kuntouttavalle työtoiminnalle koko Uudenkaupungin näkökulmasta. Erityisesti kaupungin eri yksiköiden, järjestöjen ja muiden kolmannen sektorin toimijoiden keskuudessa hän on omalla toiminnallaan edistänyt tietoutta kuntouttavan työtoiminnan tarjoamista mahdollisuuksista. Tämä yhteistyö on ollut erityisesti nuorisotakuun toteuttamisen kannalta hedelmällistä.

> *Nuorten yhteiskuntatakuu edellyttää yhteiskunnalta laaja- alaista eri toimijoiden yhteistyötä. Laajapohjainen työryhmä etsii ratkaisuja siihen, miten kaikille nuorille saadaan työelämässä tarvittavaa osaamista, miten tunnistetaan tuen tarve ja miten työvoimapalvelut saadaan kattamaan nuorten yhteiskuntatakuun haasteet. (www.tem.fi)*

Nuorisotakuuta toteutetaan Uudessakaupungissa myös TE -toimiston ja muiden toimijoiden yhteistyön avulla, mutta Työpaja Väiski on mielestäni yksi tärkeimmistä matalan kynnyksen nuorisotakuun toteuttajista. Iältään valtaosa työpajatoimintaan ohjautuvista nuorista on 19 - 22 -vuotiaita. Erilaisten työllisyyttä edistävien hankkeiden kautta myös yli 26 -vuotiaita nuoria on ohjautunut Työpaja Väiskiin vuoden 2015 aikana. Heidän ohjautumisensa työpajalle näkyy positiivisena muutoksena erityisesti tarkasteltaessa haastateltavien henkilöiden toimeentulon lähdettä ennen työpajajakson alkua. Aiemmin 100 % haastateltavista on ollut pitkäaikaisen toimeentulotuen ja

asumistuen varassa. Toisen haastattelukierroksen myötä noin 50 % työpajan asiakkaista on oikeutettuja työttömyyspäivärahaan jo ennen työpajalle sijoittumista. Tämä perustuu joko heidän koulutukseensa tai aiemmin ansaittuun työttömyyspäivärahaoikeuteen.

Myös asumisen osalta muutoksia on tapahtunut työpajan asiakasprofiiliin. Jos aiemmin 80 % asiakkaista asui itsenäisesti, uuden haastattelukierroksen jälkeen he ovat vähemmistö. Yli 50 % valmentautujista asuu joko tuetuissa asumispalveluissa tai vanhempien asunnossa. Joukossa oli myös yksi asunnoton kuntoutuja. Hänen asunnottomuutensa oli haastattelu hetkellä (09/2015) kestänyt noin kolme kuukautta. Tämä muutos on ehdottomasti nuorten kannalta negatiivinen ja kertoo surullista tarinaa nuorten hyvinvoinnista tämän päivän yhteiskunnassa. Liian moni nuori jää opiskeluiden, työllisyyspalveluiden ja muiden yhteiskunnan tarjoamien palveluiden ulkopuolella jo hyvin varhaisessa vaiheessa. Tämä joukko nuoria on se asiakaskunta, jonka kanssa itse työskentelen etsivänä nuorisotyöntekijänä ja ehkä siitäkin syystä koin tärkeäksi, että myös nuoret saavat olla osa työpajan kehittämistä. Koen, että heidän kuulemisen ja kehittämistyöhön osallistamisen myötä myös motivaatio toimintaan sitoutumiseen voi parantua, mutta se tarjoaa heille myös aidon kokemuksen vaikuttamisesta ja kuulluksi tulemisesta.

Kun tarkastelee Työpaja Väiskin asiakasprofiilia kokonaisvaltaisesti, huolimatta haastattelun ajankohdasta, on selvää, että työpajalle ohjautuu erittäin haastavissa tilanteissa eläviä ja vaikeasti työllistyviä, kouluttamattomia nuoria. Vaikka päihteiden käyttöä ei haastatteluissa kartoitettu, monissa tilastoissa näkyy myös raju ja varsin ongelmallinen päihteiden käyttö. Erityisesti nämä valmentautujat tekevät työpajatyöstä erityisen haastavaa, sosiaaliseen vahvistamiseen ja arjenhallintaan keskittyvää, kokonaisvaltaista elämänlaatua kohentavaa aktivoivaa toimintaa.

4.6 Asiakashaastattelujen aineisto

Työpaja Väiskiin kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuminen tapahtuu nykyään kuntouttavan työtoiminnanohjaajan kautta. Tieto mahdollisesta valmentautujasta voidaan

toimittaa kuntouttavan työtoiminnanohjaajalle minkä tahansa nuorten kanssa työskentelevän toimijan kautta. Ennen työpajajakson aloitusta nuorelle tehdään TE -toimistossa aktivointisuunnitelma, sosiaalipalvelukeskuksessa kuntouttavan työtoiminnan sopimus ja työpajaohjaajat määrittelevät hänelle läsnäolopäivät työpajalle sen mukaisesti, kuinka hänen sopimukseensa on määrällisesti päiviä kirjattu.

Asiakashaastattelussa ohjautumisen ja ennakkoinformaation osalta haastateltavilta kysyttiin ohjautuvuuden sujuvuutta työpajalle, sekä kuinka hyvin he ovat kokeneet saaneensa informaatiota työpajan toiminnasta ennen kuntouttavan työtoiminnan aloittamista. Ohjautumisen sujuvuuden osalta työpajalle sijoittuminen on kokonaisvaltaisesti koettu helpoksi, mutkattomaksi ja nopeaksi. Pisin työpajajaksolle sijoittuminen on kestänyt kuukauden ja lyhimmät muutamasta päivästä viikkoon. Kiitosta nopeasta toiminnasta sai TE -palvelut ja kuntouttavan työtoiminnanohjaaja.

> ”Musta pajalle ohjautuminen oli tosi sujuvaa. Aktivoinnin ja haastattelun jälkeisenä päivänä alkoi varsinainen työpajalla työskentely.” –Työpaja valmentautuja

Kokonaiskuvan mukaan ohjautuminen on ollut todella nopeaa. Pisimmillään nuori on joutunut odottamaan työpajajakson alkua yhden kuukauden, mutta yleisesti ottaen odotus on kestänyt noin viikosta kahteen viikkoon. Vain yksi valmentautuja oli kokenut, ettei aktivointisuunnitelman tekovaiheessa kuunneltu hänen toiveitaan vaan hänet sijoitettiin työpajalle vastoin hänen omia toiveitaan.

> ”Mä sanoin jo aktivointi hetkellä työkkärissä, että työpaja ei ole mun mielestä edes vaihtoehto, koska koin että haluan lähteä naapuri kunnassa sijaitsevalle keramiikkapajalle, mutta mut tuupattiin tänne väkisin. Se keramiikkapaja ois ollu mulle vaihtoehtona ehkä motivoivampi ja enemmän mun omia mielenkiinnon kohteita tukeva valinta. Että siinä tilanteessa mua ja mun toiveita ei kyllä kuultu.” – Työpaja valmentautuja

Sittemmin tämän nuoren työpajasopimus on uusittu ja hän on kokenut saavansa työpajan henkilöstöltä apua asioidenhoitoon, joten virheellisestä palveluohjauksesta ei kaiketi voida puhua, vaikka lähtötilanne ei ollutkaan asiakkaan kannalta paras mah-

dollinen. Henkilökohtaisesti koen, että pitkään syrjäytymisvaarassa olleiden nuorten palveluohjauksessa tulisi kiinnittää huomiota enemmän nuoren omiin toiveisiin ja haaveisiin. Sitä kautta nuoren suhtautuminen ja luottamus eri yhteiskunnan palveluihin voisi parantua. Oman työni kautta olen havainnut, että tällä hetkellä monet palvelut koetaan melko byrokraattisina pakkotoimenpiteinä nuorten keskuudessa. Yhteisen avoimen keskustelun kautta nuorta myös motivoidaan olemaan aktiivinen toimija ja kiinnostunut oman tulevaisuuden polun suunnittelusta.

Informaation saaminen ennen työpajatoimintaan sijoittumista on tärkeää ja merkityksellistä erityisesti asiakkaan kannalta. Lähettävän tahon vastuulle jää tarvittavan ja riittävän informaation jakaminen. Jos informaatio toiminnasta on puutteellista tai virheellistä, se voi johtaa pettymykseen toimintaa kohtaan tai vastaavasti luoda asiakkaalle täysin virheellisen käsityksen toiminnasta, jolloin epäonnistuneiden työpajajaksojen mahdollisuus kasvaa. Työpaja Väiskin kohdalla epäonnistuneisiin työpajajaksoihin ei onneksi virheellisen tai puutteellisen informaation vuoksi ole ajauduttu, vaikka ennakkoinformaatiota onkin luonnehdittu haastatteluissa liian vähäiseksi tai olemattomaksi. Näin on koettu erityisesti informaation saanti työpajan toiminnan sisältöjen osalta.

> ”En mä tiennyt työpajasta tai sen toiminnasta mitään ennen kun sitten tulin tänne ja näin mitä tää on.” –Työpaja valmentautuja

> ”En mä saanut mitään informaatiota. Ei kerrottu työkkärissä mitään, sanottiin vaan, että tämmönen paikka on olemassa – mene sinne. Kyllä jotain tietoa olis ollu hyvä saada. Et millanen mesta tää oikeen on.” - Työpaja valmentautuja

Kun vertailee nuorten kyselyhaastatteluiden tuloksia informaation saannin osalta vuosien 2013 ja 2015 välillä voidaan todeta, että vuonna 2013 toteutetuissa haastatteluissa lähes kaikki kokivat saaneensa riittävää ja kattavaa tietoa työpajan toiminnasta, kun taas vuoden 2015 osalta lähes kaikki kokivat informaation riittämättömänä tai puutteellisena. Olennainen ero vuosien välillä on tapahtunut vuonna 2014, jolloin työpajaohjaajan osallistuminen nuoren aktivointisuunnitelman tekoon lopetettiin. Vuoden 2013 haastateltavat nuoret ovat kaikki olleet kontaktissa työpajaohjaajaan

ennen aktivointisuunnitelman tekoa tai hänet on ohjattu työpajalle sellaisen toimijan kautta, jotka osallistuivat pajasisältöjen toteutukseen. Näin ollen voidaan olettaa, että heiltä nuori on saanut kattavaa ja todenmukaista tietoa siitä mitä työpajan arjessa tapahtuu.

> ”Mä yritin netistä vähän katella, että mitä tää toiminta täällä on, mutta ei sieltä kyllä mitään löytynyt. Ois kaivannut just sitä tietoa, että mitä me täällä oikeesti tehdään. Luulin, että tuun tekemään ”töitä”, mutta vähän oli väärä käsitys.” –Työpaja valmentautuja

Asiakashaastatteluiden perusteella valmentautujien ennakko-odotuksissa tai toiveissa työpajajaksoa kohtaan ei ole tapahtunut suurta muutosta. Informaatioon liittyen joidenkin nuorten kohdalla oli koettu pettymyksiä työpajatoimintaa kohtaan, koska odotuksena oli ollut enemmän työpainotteinen toiminta, jossa käydään säännöllisesti työkohteissa suorittamassa esimerkiksi korjaus- ja remontointityötä.

> ”Mä odotin, että täällä olisi tehty enemmän töitä. Luulin, että mennään kohteisiin ja opetellaan sitten siellä niitä ihan oikeita töitä. Se nyt ei sitten ihan toteutunut, mutta on tää silti ollut ihan hyvä ja mulle hyödyllinen juttu. Monet muut asiat on menny eteenpäin ja oon saanu asioita hoidettua. Ja tietysti raha-asiat on nyt paremmin, kun jaksaa käydä täällä.” – Työpaja valmentautuja

Muutoin odotukset ja toiveet työpajaa kohtaan olivat myönteisiä ja toiveikkaita, jotka mielestäni kuvasivatkin kunkin asiakkaan sen hetken tilannetta ja tarpeita varsin realistisesti. Monet odottivat saavansa arkeen jotain mielekästä tekemistä ja sen myötä arjenhallinta taitojen kohenevan. Nuoret toivoivat myös oppivansa työpajalla monia hyödyllisiä arkipäivän taitoja, kuten ruuanlaitto, omasta kodista huolehtimisen ja apua asioiden hoitamiseen.

> ”Mä toivon, että saan apua melkeen kaikkeen arkeen ja sen hoitoon liittyvään; ruuanlaittoon, kunnostustöiden oppimiseen, ohjausta tulevien asioiden hoitoon, paperi ja kuponki asioihin ja muuhun. Mun asioiden

> hoito on vähän heikkoa, ni on tosi hyvä, että joku muistuttelee ja järkkäilee niitä mun kanssa. Sillai ne tulee hoidettua.” –Työpaja valmentautuja

Ne nuoret, jotka olivat omalla polullaan edenneet jo lähemmäs työelämää, kykenivät näkemään että työpajalta saa vauhtia työelämään siirtymiseen. Nuorten kanssa onkin mielestäni erittäin tärkeää olla mukana jokaisen yksilön sen hetkisessä vaiheessa. Kun nuori on selkeästi menossa jalka kaasulla kohti työelämää, on hänen pyrkimystään vauhditettava myös ohjaajien toimesta. Työpaja Väiski on pystynyt luomaan hyviä suhteita myös yritysmaailmaan, joten monet nuoret ovatkin kuntoisuuden kohennuttua sijoittuneet nopeasti työelämään. Työpajalla myös työpajaohjaajat seuraavat aktiivisesti paikallista elinkeinoelämää ja avoimia työpaikkoja, jotta nuoria saadaan mahdollisimman jouhevasti ohjattua sellaisen työn pariin, josta hän on kiinnostunut ja jossa hän voi mahdollisesti nähdä itsensä työskentelemässä. Tanskassa on työpajoilta saatu erittäin hyviä kokemuksia nuorten työllistymisestä yritysmaailman kanssa luotujen suhteiden avulla ja täälläkin yritysmaailman kanssa luotaviin suhteisiin tulisi panostaa entistä voimakkaammin. Ns. Tanskan mallissa (production school) työpajat tuottavat paikallisille markkinoille myytäviä tuotteita ja tämän kaltaisen työtoiminnan mahdollisuuksia olisi hyvä kartoittaa myös Uudessakaupungissa. (Produktionsskoleforeningen.) Voittoa tavoittelevaa toimintaa työpajalla ei voida harjoittaa, mutta erilaisten alihankintasopimusten kautta jotain työtoimintaa voisi olla mahdollista lisätä työpajatoiminnan rinnalle yritysmaailman yhteyksien kautta. Jonkinlaista työpajan tuotteistamista on jo suunniteltu ja siinä suhteessa Uudessakaupungissa ollaan kartoitusvaiheessa. Väiskistä tehdään myös vierailuja paikallisiin yrityksiin ja mahdollisiin tulevaisuuden työnantajiin, jotta nuorilla olisi jonkin lainen käsitys eri yritysten tarjoamasta työstä.

> ”Kyllä tämä pajatouhu ehdottomasti parantaa mun valmiuksia siirtyä esimerkiksi opintoihin tai työelämään. Saa täällä tietysti myös paremman toimeentulon, mutta jos tätä kautta pääsisi vaikka johonkin pidemmälle kurssille tai ihan duuniinkin.” –Työpajavalmentautuja

Matalamman kynnyksen toimintaa tarvitsemille nuorille ja vielä oman polkunsa alkutaipaleella oleville nuorille työpaja tarjoaa turvallisen paikan missä saa harjoitella aamuheräämistä ja läsnäoloa silloin kun pitäisi paikalla olla. Myös sosiaalisten kontakti-

en hakeminen työpajalta oli vastaajien keskuudessa varsin yleistä. Koettiin, että jo pelkästään se, että on muiden ihmisten joukossa piristää mieltä ja tuntuu, että kuuluu johonkin.

> ”Aamuheräämiset on aina ollu mulle vaikeita ja mä toivon, että täältä löytyis joku päivärytmi ja saisi sitä ylläpidettyä. Kyllähän se edistää mun elämänlaatua, kun on joku syy miksi aamuisin kannattaa herätä.” – Työpaja valmentautuja

Itse olen työssäni nuoria kohdanneena ohjaajana kokenut erityisiä ilon ja onnistumisen hetkiä juuri niiden nuorten kanssa, jotka tulevat työpajalle tavoitteenaan onnistua käymään työpajalla ja heräämään aamuisin. Kun heidän vierellään kulkee ja osoittaa ymmärrystä heidän kokemiinsa rankkoihinkin elämäntarinoihin, saa vastavuoroisesti ohjaajana aitoa ja rehellistä palautetta omasta ohjaajuudesta ja toiminnastaan. Kun heidät kuukausien työn tuloksena saa saatella työkokeiluun, opintoihin tai työelämään, koen olevani ammatillisesti onnistunut työssäni. Erityisesti koen onnistuneeni olemaan tukijana ja kanssa kulkijana, josta nuori on voinut imeä itseensä tietoa ja oppeja, joiden avulla hän pärjää elämässään. Itse pyrin työssäni olemaan myös se henkilö, jonka luottamus ja arvostus nuorta kohtaan ei horju tai heikkene silloinkaan, kun nuori kokee epäonnistuvansa tai omalla toiminnallaan heikentää jo kerran saavutettuja tuloksia. Koen myös onnistuneena palveluohjauksena joka ikisen päihdekatkolle tai – kuntoutukseen ohjauksen, oli se nuorelle ensimmäinen tai yhdeksäs kerta. Koen, että valmentajana onnistumisen ydin on juuri se kerta toisensa jälkeen uudelleen motivoiminen ja uudelleen ylösnousu, jokaisen naamalleen kaatumisen jälkeen. Se, että nuori tietää ohjaajan tai valmentajan olevan hänen tukijoukoissaan, on suurinta ja tärkeintä välittämistä siitä, kuka olet ja mihin menet.

Oman kokemukseni mukaan nuoren luottamuksen saavuttamisessa yhdistyvät kaksi ihmisen kohtaamiseen olennaisesti liittyvää asiaa, arvostus ja läsnäolo. Erityisesti silloin kun työskennellään niiden nuorten kanssa, joilla tukiverkosto on heikko ja omassa elämäntilanteessa olisi paljon parannettavaa, on ehdotonta että nuorelle osoitetaan hänen arvonsa ja merkityksensä myös työntekijöiden taholta. Henkilökohtaisesti koen, että nuori ei ole voinut tehdä mitään niin väärää, ettei hän olisi työntekijän arvostuksen arvoinen. Mielestäni ohjaajuuteen liittyy keskeisesti omien arvojen ja

ajatusten puntarointia suhteessa siihen miten asiakas tulee hänen palvelussaan kohdatuksi ja kohdelluksi. Huolimatta siitä hyväksytkö henkilökohtaisesti hänen valintojaan tai tekojaan. Monet omassa työssäni etsivä nuorisotyöntekijänä kohtaamani nuoret ovat erilaisista rikkeistä ja rikoksista tuomittuja, mutta se mihin henkilökohtaisesti uskon tai mitä arvostan, ei koskaan saa vaikuttaa siihen miten nuori tulee minun taholtani kohdatuksi.

Asiakashaastattelussa ehdottomasti parhaat arvioinnit työpajan osalta sai asiakkaan kohtaaminen ja ohjaus asioiden hoitoon liittyvissä asioissa. Kaikki nuoret olivat kokeneet tulleensa kohdatuksi yksilöinä ja heidän tarpeensa on sekä kuultu, mutta myös huomioitu työpajan arjessa. Nekin nuoret, jotka olivat sitä mieltä, etteivät tarvitse arkeensa tai asioiden hoitoon mitään tukea, kokivat että työpajaohjaajista on silti ollut hyötyä juuri näissä asioissa. Erityisesti näissä tilanteissa huomioin arvoiseksi asiakasi voi jälleen nostaa luottamussuhteen kehittymisen.

> ”En mä mitään erityistä apua tai tukea ole kaivannut, enkä sitä ensin pyytänytkään. Sitten kun huomasin, että nää tyypit täällä on oikeesti ihan jees ja osasi auttaa muita nuoria asioiden hoidossa, ni uskaltauduin kertomaan omista asioistani. Ja kyllähän ne jeesas heti.” –Työpaja valmentautuja

Tämä asia nousi asiakashaastatteluissa esiin monen nuoren kanssa. Kun saadaan palaset loksahtamaan persoonatasolla yhteen, niin yleensä syntyy myös tuloksia. Tulokset eivät kuitenkaan aina ole mitattavissa suorina ohjauksina tai työllistymisenä, vaan konkreettisemmalla tasolla nuoren arjen kohentumisena. Työpajaohjaajan kanssa luotu luottamuksellinen aikuissuhde voi monelle nuorelle olla myös ensimmäinen kokemus luotettavasta aikuisesta, joka on hetkessä häntä varten. Näitä kohtaamisen kokemuksia ei voi mitata tai arvottaa, ne ovat korvaamattoman tärkeitä nuoren itsetunnon ja hyväksytyksi tulemisen kokemuksen kannalta.

Työpajavalmennuksessa käsiteltävien työllistymistä edistävien asioiden koettiin myös olevan hyödyllisiä. Nuoret näkivät, että niiden työkalujen avulla heidän omat työnhakuvalmiutensa paranevat ja työelämän pelisäännöt tulevat tutummiksi mahdollista työllistymistä ajatellen.

> ”Jo siitä, että ne täällä päivästä toiseen jaksaa mua potkia perseelle on hyötyä. Se saa edes miettimään, että mihin mä voisin hakea duuniin. Joku päivä yllätän ne ja haenkin, oon siitä aika varma. Hommat rullaa pikku hiljaa eteenpäin.” –Työpaja valmentautuja

Osa niistä nuorista jotka olivat jo selvästi pidemmällä omalla työllistymispolulla, kokivat, että asioita monesti käsitellään niin alkutekijöistä, ettei niistä ole mitään suoraa hyötyä. Kuitenkin myös he osasivat hahmottaa, että ei niistä silti ole haittaa vaan niistä asioista voi joskus kuitenkin saada jotain uutta ajatusta omaan työllistymiseen.

> ”En mä aijo lähteä mihinkään työkokeiluun. On niistä asioista silti ihan hyvä olla perillä, jos kuitenkin käykin niin, etten saa suoraa työpaikkaa. Sillon kai pitää olla valmis tinkimään omasta suunnitelmasta ja sillon näistä jutuista vois olla mullekin hyötyä.” –Työpaja valmentautuja

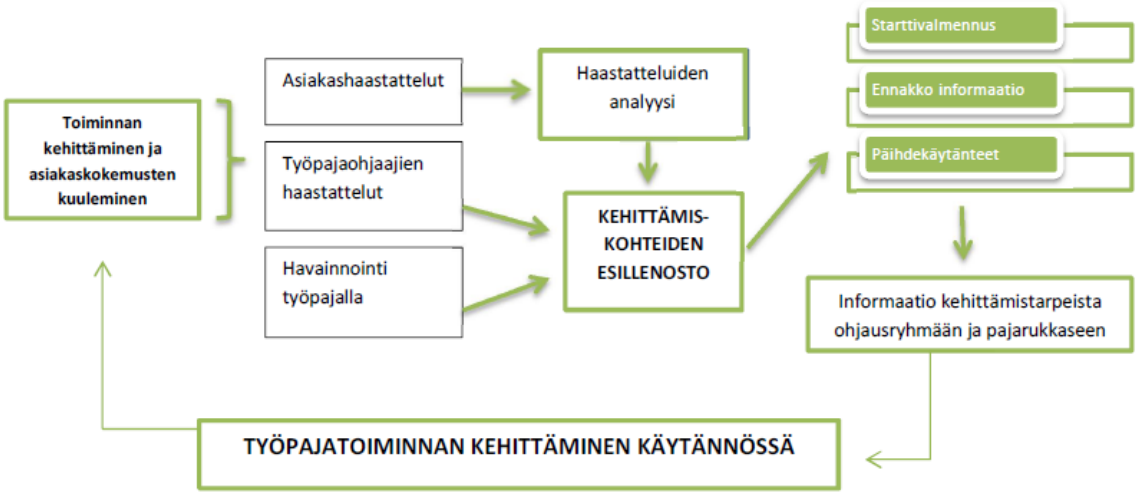
Kokonaisuutena Työpaja Väiski on asiakkaiden näkemyksestä koettu hyvänä vauhdinottopaikkana opiskeluja tai työelämään siirtymistä ajatellen. Nuoret ovat kokeneet saavansa sieltä juuri niitä rakennusaineita, joita he tarvitsevat oman kokonaisuutensa loppuun saattamiseksi ja että yhteiskuntaan takaisin kiinnittyminen voi todenteolla alkaa. Asiakashaastattelujen vastausten perusteella nostan yhdeksi työpajan kehittämisen tarpeeksi riittävän ennakkoinformaation välittämisen asiakkaalle työpajan toiminnasta. Mielestäni voisi olla aiheellista myös keskittyä työpajan informaation tehokkaampaan jakamiseen nettisivujen ja sosiaalisen median avulla.

5 KEHITTÄMISTARPEET TYÖPAJA VÄISKISSÄ

Innovaatioyhteiskunnassa taloudellisen toiminnan moottoreina ovat osaaminen, luovuus, innovatiivisuus, luottamus ja sosiaaliset suhteet. Luovuuspääoman merkityksen kasvun aikaan soveltuvat organisaatiot ovat asiantuntijavaltaisia verkosto-organisaatioita. Innovaatioyhteiskunnassa selviäminen vaatii sekä ihmisiltä että organisoitumiselta paljon. Uudenlaiset toimintatavat asettuvat vahvaan kontrastiin perinteisen kulttuurin kanssa, tästä syystä työyhteisöjä ja ajattelutapoja tulisi voimallisesti uudistaa. Perinteiset kehittämismenetelmät eivät tämän päivän kehittyneessä ja

nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassa kykene uudistamaan toimintaa riittävästi, vaan pitävät usein vain yllä entisiä toimintatapoja. Toimintatapojen uudistamista vaatimusten mukaisiksi on tarvetta pohtia kehittämistoimintaa uusista lähtökohdista. (Juuti 2011, 13.)

Työpaja Väiskin kehittämisen tarpeeseen nostan kolme asiaa: starttivalmennuksen jäsentäminen toimivaksi osaksi työpajan sisältöjä, päihdekäytänteiden luominen sekä riittävän informaation tarjoaminen ohjaavan tahon toimesta. Nämä kehittämistarpeet nousivat esiin Työpaja Väiskissä toteutettujen nuorten kyselyhaastatteluissa, sekä työpajaohjaajien vapaamuotoisemmassa haastattelutilanteessa.



Kuva 4: Työpaja Väiskin kehittämiskohteet

5.1 Starttivalmennus toimivaksi osaksi yksilövalmennusta

Uudenkaupungin Työpaja Väiskissä pyritään toteuttamaan starttivalmennusta, jossa alku- ja tilannekartoitusten avulla pyritään saamaan asiakkaasta ja hänen sen hetkisestä elämän tilanteestaan mahdollisimman realistinen kuva, jotta yksilövalmennuksessa osattaisiin ottaa huomioon kaikki tarvittavat tiedot asiakkaan kokonaisvaltaisen valmennuksen tarpeesta.

> ”Tällä hetkellä starttivalmennus ei mielestäni toteudu niin kuin sen pitäisi. Non-stop -pajamallin toiminta ei mahdollista niin kattavaa starttivalmennusta, kun osa meidän nuorista vaatisi. Nyt ollaan jouduttu sisällyttä-

> mään starttivalmennuksen osat yksilövalmennuksen sisälle ja se on lähinnä ajatustenkartoitusta eteenpäin menosta ja työpajajakson tavoitteista, sen sijaan että sen pitäisi olla tulevaisuuden polun selkiyttämistä ja työllisyys näkymien kartoitusta.” –Työpajaohjaaja

Yksilövalmennus työpajatoiminnassa perustuu tavoitteelliseen toimintaan, jota seurataan, dokumentoidaan ja arvioidaan toiminnan ohella. Yksilöohjauksella pyritään kokonaisvaltaisen asiakaskuvan luomiseen eri menetelmin. Näitä menetelmiä voivat olla esimerkiksi moniammatillinen verkostotyö, työpajaohjaajan tuki, ohjaus ja neuvonta, palveluohjaus ja valmennussuunnitelman laatiminen, terveystarkastus ja säännölliset palaverit asiakkaan ja ohjaajan kesken. (Pekkala 2009, 24-25.)

> ”Meillä on nuoret niin eri vaiheissa, että starttijakso pitäisi siirtää myöhemmäksi. Sitten kun ollaan saatu yksilöt sisään ajettua pajan toimintatapoihin ja sääntöihin ja niiden noudattamiseen, voisi olla otollisempi aika starttivalmennukselle. Jonkinlainen luottamussuhde pitäisi olla pohjalla, kun lähdetään tekemään kokonaisvaltaista elämäntilanteen kartoitusta ja tulevaisuuden suunnitelmia.” –Työpajaohjaaja

Työpajojen nykytila-analyysistä ja kentältä kaikuvista ajatuksista voidaan huomata, että työpajojen asiakasryhmät ovat laajentuneet ja muuttuneet entistä haastavammiksi. Tämä tarkoittaa samalla asiakkaiden heikentyneitä työvalmiuksia ja entistä ammatillisemman yksilövalmennuksen tarvetta. Asiakkaiden tilanteet ja tarpeet edellyttävät laaja-alaista tukea ja verkostoyhteistyötä, joten yksilövalmentajien tehtäville on ollut viime vuosina kasvava tilaus. (Pekkala 2009, 30.)

> ”Osa meidän nuorista on niin vaikeissa ja haastavissa tilanteissa, että se luo ihan käsittämättömiä haasteita työhön. Sitoutuminen toimintaan on vaikeaa, on poissaoloja, kokoaikaista tukea vaativaa asioidenhoitoa, mielenterveys- ja päihdeongelmaa. Siinä sivussa sitten yritetään valmentaa yksilöllisesti ja järjestää työvalmennusta. Kyllä tämä yhtälö on haastavaa toteuttaa.” –Työpajaohjaaja

Työpaja Väiskissä tämä ongelma ja haaste tiedostetaan, mutta siihen on jo pyritty luomaan muutosta kehittämällä yhteistyötä etsivän nuorisotyön kanssa. Etsivä nuorisotyö on mukana toteuttamassa yhteisöllisiä toimintoja, joiden lomassa nuoria pyritään aktivoimaan ja haastamaan oman arjen, elämän ja tulevaisuuden pohdiskeluun ja parantamiseen. Näin toteutetaan yksilövalmennusta kohdennetusti yhteisössä. Myös niille nuorille jotka kaipaavat selvästi enemmän yksilöllistä tukea, sitä yritetään tarjota etsivän nuorisotyöntekijän toimesta. Yksilövalmennuksen tärkein tehtävä ja tavoite on tukea yksilön toimintakykyä ja arjen hallintaa (Pekkala 2009, 30). Uudessakaupungissa tämä on otettu yhteistyön tärkeimmäksi tavoitteeksi työpajan ja etsivän nuorisotyön välillä.

Starttivalmennuksen ydin on moniammatillista ja -alaista arjenhallintaa vahvistavaa matalimman kynnyksen toimintaa. Se on yleisesti suunnattu nuorille, jotka kaipaavat arkirytmien opettelua tai joilla on erilaisia riippuvuuksia, mielenterveysongelmia, oppimisvaikeuksia tai puutteita arjenhallinnassa. Monilla näitä ongelmia on useilla eri elämänalueilla ja heidän tukiverkostonsa ovat puutteellisia. Starttivalmennuksessa heitä autetaan kiinnittymään tavoitteelliseen toimintaan yksilövalmennuksen menetelmillä. Starttivalmennusta tulisi seurata yksilövalmennuksen ns. kuntouttava valmennus, jonka tavoitteena on kuntoutuminen varsinaiseen työvalmennukseen. Yksilövalmennuksessa korostuu sosiaalisen vahvistamisen eri menetelmät sekä arjen- ja elämänhallintaan painottuva valmennus. (Hämäläinen & Palo 2014, 55.)

Työpajaohjaajat kertovat Työpaja Väiskin toteuttaman starttivalmennusvaiheen olevan työpajan toimimaton ja haasteellinen osa käytännön toteutuksen näkökulmasta. Nuorten työpajalle ohjautuvien valmentautujien kannalta asia on merkityksellinen eikä se toteudu riittävän hyvin heidän edukseen. Tietous starttivaiheen tärkeydestä valmentautujille työpajalla on olemassa, joten riittämättömyyttä koetaan usein. Tämän hetkisen non-stop -työpaja toimintamallin avulla starttivalmennusta ei pystytä toteuttamaan vaan se vaatisi koko työpajatoiminnan ja valmennuksen ketjuttamisen uusimista. Mahdollisuudet toiminnan uudelleen organisointiin ovat olemassa, sillä työpajan henkilöstö on motivoitunutta ja valmiina tarttumaan haasteisiin työpajatoiminnan sisältöjen kehittämiseksi. Toimivaa tapaa toteuttaa starttivalmennusta ei vielä

ole onnistuttu luomaan, mutta se on nostettu yhdeksi tärkeimmistä asiakastyön palveluiden kehittämiskohteiksi.

Toiminnan kehittäminen työpajalle sijoitettavien nuorten kannalta paremmaksi palveluksi ei toimintaa sivusta seuraavana havainnoijana ole lainkaan mahdotonta. Työn uudelleen organisointi vaatii kovaa tahtotilaa ja selkeitä muutoksia. Koen, että erityisesti tarkasteluun tulisi nostaa kaksi asiaa; valmennusjakson pilkkominen selkeämpiin eri valmennuksen osiin sekä työntekijöiden tarkempi toiminnanohjauksen vastuunjakautuminen yksilö- ja työvalmennukseen. Non-stop -työpajamalli antaa tähän uudelleen järjestäytymiseen mielestäni hyvät mahdollisuudet, mutta käytännön toiminnan ja vastuidenjaon tulee olla selkeää ja suunnitelmaa tulee kaikkien toimintaa ohjaavien osapuolten noudattaa.

Non-stop työpajan vahvuuksiin mielestäni lukeutuu nuorten nopea sijoittuminen toimintaan, sekä sen joustavuus yksilöitä ajatellen. Starttivalmennusjakson kehittämisen osalta se tarkoittaisi yksinkertaisimmillaan sitä, että koska nuoret eivät aloita työpajajaksoa samanaikaisesti, heidät olisi mahdollista sijoittaa starttivalmennusjaksolle tarvittavia toimintakyvyn kartoituksia varten ennen varsinaiseen yksilövalmennukseen siirtymistä.

5.2 Päihdekäytänteiden luominen

Samalla kun yksilövalmennuksen ammatillisen osaamisen tarpeen voidaan todeta kasvaneen asiakastyön haastavuuden myötä, voidaan myös todeta että päihdeongelmaisten nuorten määrä työpajatoiminnassa on kasvava asiakaskunta. Tämä on saanut työpajaohjaajat erityisen mietteliäiksi päihdekäytänteiden puuttumisesta Työpaja Väiskissä. Myös heikko informaation saaminen nuorten elämäntilanteista ennen työpajajaksoa on yksilö- ja työvalmennuksen kannalta iso haaste.

> ”Kun nuoren todellisesta tilanteesta esimerkiksi päihteiden käytön suhteen ei ole mitään relevanttia tietoa, on todella vaikeaa onnistua luomaan hänelle yksilöllinen palvelupolku. Palveluidentarpeen kartoittamisen sijaan aletaan luomaan työllistymis- tai kouluttautumissuunnitelmaa, joka

> ei tietenkään voi toteutua, jos nuori ei ole työkuntoinen. Ainahan ne ongelmat tulee jossain vaiheessa esille, mutta siinä vaiheessa on voitu tehdä jo monia tarpeettomia ohjaus- tai valmennusyrityksiä. Hukataan kallista aikaa ja nuorta ei onnistuta ohjaamaan hänen tarvitsemien palveluiden piiriin." –Työpajaohjaaja

Kun työpajoilla pyritään havainnoimaan myös nuorten osaamista, motivaatiota ja oppimistyylejä päivittäin, on työpajaohjaajan pystyttävä muokkaamaan myös omaa valmennustyyliään nuorten tarpeiden mukaiseksi. Työpajaohjaajien havainnointi pohjautuu todellisiin huomioihin ja se omalta osaltaan helpottaa myös asioiden puheeksi ottamista. (Koskinen & Hautaluoma 2009, 65.)

> "Jos meillä olisi jotain ennakkotietoa nuorista ja heidän taustoistaan, olisi havainnointia helpompi toteuttaa eikä niin paljoa jäisi arvailujen varaan. Kyllä me koemme, että olisi myös nuoren etu, että hänen tilanteensa olisi ohjaajien tiedossa." – Työpajaohjaajat

Mahdollisten ongelmien tunnistaminen pohjautuu aina havainnointiin ja vasta ongelman tunnistamisen jälkeen havaitulle asialle voidaan tehdä jotain. Vasta kuntoutumista rajoittavien asioiden havainnoinnin ja tunnistamisen jälkeen niihin voidaan valmennuksen avulla vaikuttaa, ja sitä kautta tapahtuu todellista etenemistä kuntoutumispolulla. Diagnoosien tekeminen ei kuitenkaan ole pajojen tehtävä, vaan pajat tuottavat tietoa kuntoutujan toimintakyvystä. Näin ollen etukäteen saatu tieto osoittautuu tärkeäksi eri toimijoiden kanssa tehtävässä yhteistyössä, sekä nuoren omien jatkosuunnitelmien laatimiselle. (emt. 66-67.) Uudenkaupungin aikuissosiaalityön puolella on olemassa tietojenvaihtolomake ja työpajalla odotetaan, että sinne saataisiin lisättyä myös työpajan alkukartoituslomake, jotta tietoja saadaan helpommin vaihdettua eri toimijoiden kesken. Näin ennakkotieto nuorista tavoittaa nuoren kanssa toimivan verkoston jäsenet nopeammin ja oikea-aikainen tuki nuorelle on helpompi saavuttaa. Ennakkotiedon lisäksi työpajaohjaajat kokivat erittäin tärkeäksi päihdemallin luomisen toimintaa ohjaavaksi "oppaaksi", kun toimitaan päihdenuorten kanssa.

> "Kyllä me ehdottomasti kaivattaisiin tänne jonkinlainen ohjeistus tai päihdemalli, jonka mukaan tilanteet hoidetaan päihdenuorten kohdalla. Nyt ti-

> lanne on niin levällään, että nuoria kohdellaan mielestäni eriarvoisesti. Toisilta odotetaan paljon enemmän kun toisilta ja tekemättömyyteen puututaan ihan eritavoin.” –Työpajaohjaaja

Työpaja Väiskin ohjaajien haastatteluissa koettiin, että päihdemallin luomisen avulla saataisiin selkeämpi käytäntö päihdenuorten kanssa toimimiseen kuntouttavassa työtoiminnassa. Päihteidenkäytön tunnistaminen ja todentaminen koettiin myös haastavana. Työpajalla nuoria ei puhalluteta, mutta mietintään nousi esimerkiksi toimintamalli, jossa huolen noustessa olisi mahdollista lähettää nuori terveyskeskukseen todentamaan oma sen hetkinen kunto. Päihteiden vaikutuksen alaisena työpajalla ei voi olla tai osallistua työtoimintaan.

Tärkeänä osana päihdemallin luomiseen ja sen sisältöihin tulisi kirjata päihteiden käyttöön puuttuminen ja niiden puheeksi ottaminen huolen herätessä. Holmberg on kuvannut teoksessaan Päihderiippuvuudesta elämänhallintaan (2010, 162 - 163) 10 myyttiä päihteiden käytöstä ja hoitotyöstä. Näistä erityisesti kolmea myytin purkua voisi pitää työpajatoiminnan päihdekäytänteitä ohjaavana linjauksena puheeksi ottamisen ja ongelmaan puuttumisen tukena; päihteiden käyttö ei ole ihmisen yksityisasia, ihmiset eivät loukkaannu, kun heidän päihteiden käyttönsä otetaan puheeksi sekä päihteiden käyttäjää voi ja kannattaa yrittää auttaa ennen kuin hän on itse siihen valmis.

Kirjassaan Holmberg kirjoittaa kuinka päihteiden käyttö koskettaa monia ihmisiä päihteitä käyttävän ihmisen lähipiirissä sekä ammattilaisia työssään. Halusivat he sitä tai eivät. Tällä tavoin tarkasteltuna päihteiden käyttö ei ole pelkästään työpajalla valmentautujana olevan nuoren yksityisasia, vaan se koskee koko yhteisöä. Tämä korostuu erityisesti silloin, kun päihteiden käyttö riistäytyy hallinnasta ja nuori tarvitsee apua. Kun puheeksi otto huolen herätessä olisi kirjattuna päihdemalleissa tai sen sisälle kirjatuissa toiminnanohjeistuksissa, se ei jäisi työpajaohjaajan vastuulle. Tämän kautta myös asiakkaan tilanteen ollessa herkkä syntyisi tilaisuus ottaa asia puheeksi toimintaohjeiden valossa, eikä ohjaaja olisi vain oman huolen varassa. Olen monesti työpajalla työskennellessäni törmännyt tilanteeseen, jossa työpajaohjaajan huoli ja sen puheeksi ottaminen koetaan tunkeilevan ja vedotaan yksityisasiaan, johon ei ole oikeutta puuttua. Nämä tilanteet saattavat pahimmillaan luoda jännitteitä ja turhia

klikkejä työpajaohjaajan ja valmentautujan välille, joiden vuoksi nuoren koko kuntoutumisjakso työpajalla on vaarassa epäonnistua. Tämänkaltaisen ohjeistuksen avulla voitaisiin turvata työpajaohjaajan oikeus ja velvollisuus puuttua asioihin, mutta myös luottamuksellisesti tarjotaan nuorelle mahdollisuutta tukeutua ohjaajien ammattitaitoon, kun asioista voidaan puhua niiden oikeilla nimillä osana työnvaatimuksia.

Ihmisen arvostaminen ja kunnioittaminen on työpajatoiminnassa myös sitä, että kertoo huolensa ihmisen tilanteesta. Moni nuori odottaa, että hänen salaamansa päihteiden käyttö tulisi esiin ja avun saanti mahdollistuisi. Harva nuori loukkaantuu päihteiden käytön puheeksi ottamisesta, jos se tehdään yhtäläisesti kaikille, toteaa Holmberg kirjassaan. Tässä korostuu ihmisen oikeus tulla kohdatuksi tasa-arvoisena ja tasavertaisena kaikkien valmentautujien keskuudessa. Kun ihmisiä kohdellaan tasavertaisesti yhteisössä, heidän on helpompi ottaa vastaan myös ikävistä ja vaikeista asioista keskustelu kun he tietävät, että kaikkia kohdellaan samanarvoisesti samankaltaisia asioita kohdatessa. Jos päihteiden käytön puheeksi ottamisen mallia ei toiminnan toteuttamiseksi ole luotu, on suuri vaara että ihmiset kokevat tulevansa kohdelluksi eriarvoisesti. Tässäkin korostuu nuoren oikeus tulla kohdatuksi ja autetuksi hänen tarvitsemiensa palveluiden saavuttamiseksi ja hänelle asetettujen henkilökohtaisien tavoitteiden toteutumisen tueksi.

Tieto nuoren päihteidenkäytöstä ei työpajaohjaajien mielestä voi olla automaattisesti kuntouttavan työtoiminnan aloittamisen este Väiskissä. Kuitenkin ennakkotietoon tai myöhemmässä havainnoinnissa ongelman ilmetessä aktivointisuunnitelmat tulisi välittömästi tarkastaa ja sinne tavoitteiden osalta kirjata säännöllinen a-klinikka kontakti.

> ”Jos ajatellaan, että nuori tulee pajalle kuntoutumaan, niin olisi tärkeää että hänen aktivointisuunnitelmassaan olisi kirjattuna osallistuminen työpajan ohella myös siihen palveluun, joka häntä oikeasti auttaa päihdeongelman kanssa. Työpajatoiminta tietysti tukee päihteettömyyttä aktivoivaan toimintaa osallistumisen myötä, mutta jos tulee tilanne, että nuori tarvitsee esimerkiksi katkoa tai pidempiaikaista lääkitystä ja kuntoutusta, niin se kontakti olisi olemassa ja hän olisi jo sen palveluntarjoajan tuen piirissä. Paja ei kuitenkaan toimi kenellekään katkona.” -Työpajaohjaaja

Holmbergin mukaan nuorta kannattaa aina yrittää motivoida kohti muutosta, kun hän voi pahoin. Työpajatoiminnassa tulee tarjota aktiivisesti mahdollisuuksia hakeutua avun piiriin. Tehokkaat puuttumiset jättävät nuoren mieleen ajatuksen ja tunteen turvallisen avun saamisen mahdollisuuksista. Näin ajatellen päihteiden käyttäjää voi ja pitää yrittää auttaa jo ennen kuin hän on itse siihen valmis. Tässä mielestäni kiteytyy nuorten kanssa tehtävän työn ydin humaanista ihmiskäsityksestä, kaikki ovat avun ja tuen arvoisia, ilman kirjoitettuja sääntöjä. Aktivointisuunnitelmaan kirjattuna olevat tiedot ovat niitä tavoitteita joita nuoren tulee noudattaa ja tavoitella, jotta voidaan ajatella että hänen tilanteensa kohenee työpajajakson aikana. Tämän kaltaiset kirjaukset myös auttaisivat työpajaohjaajia motivoimaan nuoria ottamaan apua ja tukea vastaan, jotta hänen elämäntilanteensa voisi kohentua ja sen myötä myös työpajatoiminta tulisi tavoitteellisemmaksi. Se ettei näitä tavoitteita vielä ole aktivointisuunnitelmiin kirjattu, vaikuttaa olennaisesti myös työpajaohjaajien mahdollisuutta puuttua asioihin tiukemmin.

> ”Minä koen, että erityisesti nämä kaikista vaikeimmassa elämäntilanteessa olevat nuoret tarvitsevat ihan hirveästi tukea ja tsemppiä omaan kuntoutumisprosessiin. Mutta meidän osalta asioihin puuttumista ja tarttumista rajoittaa valtavasti se, ettei näitä tavoitteita olla kirjattu aktivointisuunnitelmaan. Ja se rajoitus tulee monesti myös nuoren taholta. Ei haluta että puututaan asioihin ja koetaan että kyllä mä osaan ja pystyn ihan yksinkin hoitamaan tämän asian. Sehän ei tietystikään pidä paikkaansa. Vaikka se puuttuminen sitten tulisi pakonkin kautta nuorelle, niin joidenkin kohdalla se voisi osoittautua tarpeelliseksi. Silloin voitaisiin antaa nuorelle tukea juuri sen mukaan mitä hän tarvitsee. Nuori myös ymmärtäisi, että täällä ollaan juuri häntä varten ja myös odotukset ja tavoitteet hänen kohdallaan olisi mahdollisuus mitoittaa oikein.” –Työpajaohjaaja

Jos kuntouttava työtoiminta ei kuitenkaan onnistu päihteidenkäytön vuoksi, on kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja se viimeinen henkilö joka tekee arvion nuoren työkuntoisuudesta ja sen mukaan myös lopullisen viranhaltijapäätöksen työpajajakson keskeytymisestä. Myös tähän nivelvaiheeseen on tartuttu työpajan asiakasprosessissa. Prosessissa on selkeästi määritelty mihin nuorta tullaan ohjaamaan työpajajakson

hallitsemattomissa keskeytymistilanteissa, jotta nuori ei putoa kokonaan palveluiden ulkopuolelle ja hänen tilannettaan voidaan uudelleen arvioida.

5.3 Ennakkoinformaation tehokkaampi jakaminen

Kuten jo aiemmassa kappaleessa kävi ilmi, nuorten kyselyhaastatteluiden pohjalta voidaan todeta työpajan sisältöjen ennakkoinformaation olevan heikkoa ja puutteellista. Tähän toivotaan myös parannusta, jotta nuorille saataisiin käyttöön mahdollisimman kattava ja todenmukainen tieto siitä mitä kaikkea työpaja pitää sisällään. Näin voidaan välttää myös negatiiviset yllätykset työpajalle ohjautuvien nuorten osalta.

> ”Ei mulle annettu mitään infoa ennen tänne tuloa. Kyllä jotain tietoa ois ehkä ollu hyvä saada. Mä odotin itse ainakin enemmän sitä itse työtä, esimerkiksi ihan oikeissa rakennuskohteissa koska tää on työpaja.” - Työpaja valmentautuja

Yksi informaatiotiedon antamiseen olennaisesti liittyvä kysymys onkin kuka tiedon jakaa ja missä vaiheessa. Olisiko mahdollisesti syytä palata vanhaan toimintamalliin, jossa työpajaohjaajalla olisi vahvempi rooli ennen aktivointisuunnitelman tekoa?

> ”Koen, että nyt unohtuu kokonaisvaltaisen työpajatoiminnan sisältöjen avaaminen nuorelle, ennen aktivointisuunnitelman allekirjoittamista. Nuorelle voi tulla yllätyksenä, että työpajalla nimestään huolimatta paneudutaan myös yhteisöllisen valmennuksen kautta nuorten omien osaamisten ja kehittämiskohteiden tarkasteluun erilaisten menetelmien avulla. Osalle nuorista tulee yllätyksenä että tehdään ammatillista portfoliota, eikä ymmärretä miten se liittyy mihinkään. Ennakkoinformaation tulisikin olla kattavampaa kaikilta osin ja korostaa sitä, että työtoiminta on vain osa työpajan sisältöjä.” – Työpajaohjaaja

Työpajaohjaajan läsnäolo asiakkaan prosessissa jo ennen aktivointivaihetta voisi tuoda kaivattua selkeyttä oikeanlaisen käsityksen muodostumiseen työpajatoiminnasta ja sen sisällöistä. Tätä muutosta tuskin olisi vaikeaa tai mahdotonta luoda.

Olennaista olisi toimijoiden yhteinen pohdinta ja mietintä siitä, kuinka yhteisen ennakkoinformaation jakamista voidaan parantaa. Yksi toiminnan foorumi, jossa asiaa voidaan käsitellä, on mielestäni pajarukkanen. Jos toiminnan kehittämisessä halutaan aidosti kuulla asiakkaiden mielipiteitä, asia tulisi nostaa keskusteluun työpajaohjaajien toimesta. Myös opinnäytetyöni esittelyn yhteydessä pajarukkaselle aion ottaa asian esiin.

5.4 Toiminnan sisältöjen kehittäminen

Asiakaskyselyn mukaisesti Työpaja Väiskin toimintojen kehittämisessä esille nousi erityisesti toiminnan kehittäminen yhdessä ja tekemisen monipuolistaminen työpajavalmennuksessa. Erityisesti nuoret kokivat tarpeellisena ja hyödyllisenä yritysvierailut sellaisiin paikallisiin yrityksiin, jotka työllistävät nuoria ja joiden tulevaisuuden näkymät mahdollisina työllistäjinä ovat valoisat.

Osa nuorista koki, että erityisesti ruuanlaittoon ja päivärytmeihin olisi hyvä saada ryhtiä jonkinlaisen päiväohjelman myötä. Monet nuorista myös kokivat, että työpajalla tehtäviin työtehtäviin olisi hyvä saada jonkinlaiset työohjeet, joissa olisi merkittynä kuka mitäkin tekee ja mikä on kenenkin päivän työ. Näin se olisi kaikille selvää jo viikon alussa, että mikä on kenenkin sen viikon ”oma työtehtävä”. Se koettiin myös selkeyttävänä tekijänä ja turhaa pyörimistä poistavana tekijänä.

Osa nuorista koki myös tarpeellisena yhteiset hetket, joissa voidaan vaan jutella ja vaihtaa kuulumisia. Koettiin tärkeänä, että omista asioista voisi puhua myös työpajalla olevien muiden nuorten kanssa yhdessä.

> ”Kaipaan enemmän hetkiä, jolloin yhteisöllisyys pääsisi syntymään. Yhteiset keskusteluhetket olisi tarpeellisia. Kanssakäymistä muiden työpajalla olevien kanssa lisää. Koen, että pitäisi tehdä asioita ja töitä jotka hyödyttävät yhteisön kehittymistä ja yhteen hitsautumista. Yksilöohjaus on puutteellista ja siihen tulisi satsata enemmän nuorta kuullen, tukien ja eteenpäin motivoiden YHDESSÄ.” – Työpaja valmentautuja

Ne nuoret, jotka kokivat olevansa jo melko valmiita siirtymään työelämään, kaipasivat toimintaan selvästi enemmän oikeaa työtoimintaa esimerkiksi remonttikohteissa. Nuorten ehdotuksina toiminnan monipuolistamiseen olivat esimerkiksi paremman ja useampien atk-laitteistojen hankkiminen ja toiminnassa hyödyntäminen. Se parantaisi myös nuorten asioidenhoidon mahdollisuutta, koska nyt työpajalla on vain yksi tietokone ja jos se on varattu, niin asia jää odottamaan hoitamista.

Niihin hetkiin kun selkeitä työtehtäviä ei nuorille ole antaa kaivattiin työpajalle esimerkiksi biljardipöytää, jolloin nuori voisi itse ”työllistää” itsensä pelailun merkeissä. Omasta mielestäni se voisi parantaa viihtyvyyttä työpajalla, kun työtehtävien oheen saataisiin luotua myös jotain harrastetoimintaa joka aktivoi nuorta omaehtoiseen tekemiseen, vaikkei sillä olisikaan suoraa työllisyyttä edistävää tai parantavaa merkitystä. Myös lauta- ja korttipelit ovat nuorten kanssa hyvä työmenetelmä luonnollisen keskustelualusta luomiseksi.

Kokonaisuutena työpajan tarjoamaan toimintaan oltiin varsin tyytyväisiä, mutta toiminnan kehittämisen tueksi olisi ehdottoman hyvä kuulla nuoria ja miettiä heidän kanssaan yhdessä niin tulevia työtehtäviä, kuin muitakin kehittämiseen liittyviä yksityiskohtia. Myös työpajalla tapahtuvaan työvalmennuksen kehittämiseen tulisi keskittyä ja miettiä vaihtoehtoja toiminnan tarkemmalle määrittelylle ja strukturoidumman kokonaisuuden luomiseksi.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Sosiaalisen vahvistamisen rinnalla työpajalla työskentelyä ja sen tavoitteita voisi osittain viedä jopa sosiokulttuurisen innostamisen suuntaan. Koska sen keskeisiä käsitteitä ovat yhteisöllisyys, osallistuminen, dialogi, luovuus ja toimintaan sitoutuminen, koen sen luovan pohjaa myös nykyiselle työpajapedagogiikalle. Lyhyesti kuvattuna sosiokulttuurisen innostamisen avulla pyritään kulttuurisen demokratian saavuttamiseen, ja innostaminen on siten kasvatuksellinen toimintamuoto yhteiskunnan parantamiselle. Se on myös asenne, joka sisältää sekä ammatillisen kutsumuksen että sitoutumisen. Innostamisen ja sen periaatteiden mukaisen työotteen tavoitteena on ihmisten oman osallistumisen avulla luoda kasvattava, solidaarisuuden arvot tiedostava yhteiskunta. (Kurki 2000, 14.)

Uudenkaupungin työpajatoiminta on kehittynyt alueellisen tarpeen mukaisesti sellaiseksi toiminnaksi kun se nykytilassaan on. Toiminta on muotoutunut nykytilaansa vahvasti resurssien sanelemana, mutta myös aikaisemmat kokemukset ja työntekijöiden hyvät käytänteet ovat olleet toiminnan kehittymisen perustana. Edelleen työtä tulee kehittää ja näkisinkin, että olennaista kehittämistyössä olisi ottaa huomioon asiakaskokemukset. Näin toimintaa saadaan kehitettyä asiakaskunnan tarpeen mukaiseksi toiminnaksi ja sen myötä myös toiminnan tuloksia voidaan parantaa. Työpajatoiminnan kehittämisen kannalta katsottuna sosiokulttuurisen innostamisen keinojen työpajatyöskentelyyn vieminen voisi olla myös yksi keino nuorten sitouttamiseksi työpajatoimintaan ja siellä omien tavoitteiden luomiselle ja toteutumiselle.

Työpaja Väiskin asiakasprosessin kuvauksen yhteydessä on kuultu monia toimijatahoja, joiden osallistuminen nuoren prosessiin on merkittävä. Omasta kokemuksestani palveluiden prosessoinnissa olisi aina hyvä ottaa huomioon kaikki prosessiin olennaisesti liittyvät tahot ja ottaa heidät mukaan työn kehittämiseen. Uskon, että näin palveluprosesseihin osallistuvia tahoja saadaan sitoutumaan toimintaan ja prosessista tehdään läpinäkyvä kaikille osapuolille. Uskoakseni palveluiden läpinäkyvyys on yksi perusta toimivalle yhteistyölle, sekä palveluiden kehittämiselle.

Yhteiskunnallisesti työpajatoimintaa ja sen merkitystä tarkasteltaessa voidaan todeta, että niin ikään kaikki kuntouttava työtoiminta ja työllisyyttä edistävät palvelut, tekevät äärimmäisen tärkeää työtä nuorten ja nuorten aikuisten keskuudessa. Tässä yhteiskunnallisessa taloustilanteessa näen, että yksi nuorten yhteiskunnallista asemaa kokonaisvaltaisesti parantava toimintamuoto on työpajalla tehtävä työ. Työpajoilla keskitytään sosiaalisen vahvistamisen kautta nuoren omaa toimintakykyä vahvistavaan työhön, jonka kautta nuoren olisi jälleen mahdollista kiinnittyä yhteiskuntaan. Työpajatoiminnasta saatava inhimillinen hyöty on myös yksilön voimaantumisen ja kuntoutumisen kannalta niin merkittävä tekijä, että on lähes käsittämätöntä ymmärtää kuinka jälleen yhteiskunnan säästölistalle on kirjattu matalan kynnyksen toiminnan ja työpajojen avustusmäärärahojen leikkaaminen. Jo vuosien ajan työpajoilta saadut tulokset ja yhteiskunnalliset hyödyt ovat todistetusti puhuneet aktivoivaan ja kuntouttavaan työtoimintaan panostamisen kannattavuuden puolesta, joten edelleen niihin tulisi oman näkemykseni mukaan panostaa entistä enemmän. Toki on myös kuntien velvollisuus sitoutua toiminnan järjestämiseen rahoitusosuuksien pienenemisestä huolimatta, mutta yhteiskunnallisesti toiminnan merkityksen voidaan katsoa olevan niin merkittävä, että myös yhteiskunnan taholta työhön tulisi panostaa enemmän. Toinen, myös suoraan nuorisotyöttömyyteen kohdentuva leikkaus on nuorisotakuun totaalinen alasajo sekä muiden työllistymismäärärahojen väheneminen. Erityisesti palkkatuen määrärahojen pieneneminen tulee suoraan näkymään jo muutenkin vaikeasti työllistyvien nuorten keskuudessa. Se kuinka nuorisotakuun alasajo ja muut työllisyyden edistämiseen kohdistuvat leikkaukset tulevat vaikuttamaan nuorisotyöttömyyteen jää nähtäväksi, mutta itselläni on pelko jo nykyisten vähäisten ohjausresurssien heikkenemisestä edelleen. Tämä pelko toteutuessaan ei palvele ketään, ei yhteiskuntaa, eikä erityisesti nuorta joka on ajautunut tilanteeseen, jossa työllistymisnäkymät ovat heikot ja syrjäytymisen uhka on ilmeinen.

Opinnäytetyöni teon yhteydessä vahvistui oma näkemykseni palveluiden kehittämiseen liittyen seuraavia huomioitavia asioita; paikallisten resurssien huomioiminen ja tunnistaminen, moniammatillisen työn vahvuus ja olemassa olevan kokemusasiantuntijuuden merkitys, sekä paikallisen asiakastarpeen huomioiminen. Verkostoissa on voimaa ja tietoutta kehittää palveluita edelleen paremmiksi. Ainakin Uudessakaupungissa toimijat ovat verkostoituneet ja ymmärtäneet yhteistyön synergiaedut joiden

avulla voimme edelleen kehittää palveluitamme kaupunkimme nuorten elinolojen parantamiseksi.

LÄHTEET

Aaltonen, Kimmo (toim.) & Ahola, Eija & Alho, Sari & Haapala, Kaisu & Häkli, Erkki & Järvenpää, Ari & Kaivosoja, Riitta & Kosonen, Maini & Lahtinen, Matti & Lybeck, Tuula & Moisala, Venla & Riipi, Mika & Siurala, Lasse & Särmäkari, Veli & Timonen, Sari & Walldén, Jaana & Winqvist, Liisa & Wrede, Georg Henrik 2011: Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Tallinna: AS Pakett.

Hassinen, Markku 2004: Starttipaja Aapinen. Valtakunnallinen Työpajayhdistys ry. Balanssi Akatemian –julkaisusarjan kolmas julkaisu 1.painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hassinen, Markku 2007: Työtä ja toimintaa suurella Sydämellä. Valtakunnallinen Työpajayhdistys ry. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hämäläinen, Tuija & Palo, Sanna 2014. Työpajapedagogiikka. Valmennukksen pedagogisia lähtökohtia työpajalla. Valtakunnallinen Työpajayhdistys ry. Helsinki: Star-Offset Oy

Hänninen, E. 2004. Johdanto. Teoksessa Sinervo, L. (toim.) Saumattomien toimintojen juurruttaminen. Juuria-hankkeen loppuraportti. Stakes. Aiheita 26, 7.

Juuti, Pauli (toim.) 2011: Työyhteisön kehittäminen ja johtaminen. Vantaa: Hansaprint.

Koskinen, Karoliina & Hautaluoma, Marja 2009. Valmennuksessa erilainen oppija. Välineitä työ- ja yksilövalmennukseen. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. 2. painos. Tampere: Kirjapaino Hermes Oy.

Kurki, Leena 2000: Sosiokulttuurinen innostaminen: Muutoksen pedagogiikka. Tampere: Vastapaino.

Lundbom, Pia & Herranen, Jatta 2011. Sosiaalisen vahvistamisen ajankohtaisuus. Teoksessa Pia Lundbom & Jatta Herranen (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Sarja C. Oppimateriaaleja 26, 2011. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. 4-12.

Mehtonen, Tuija 2011. Sosiaalisen vahvistamisen osaaminen. Teoksessa Pia Lundbom & Jatta Herranen (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Sarja C. Oppimateriaaleja 26, 2011. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. 13–29.

Nuorten työpajan toimintasuunnitelma vuodelle 2011.

Nuorten työpajan toimintasuunnitelma vuodelle 2013

Nuorten työpajan kehittämissuunnitelma vuodelle 2014.

Pekkala, Terho (toim.) 2009: Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet. Valtakunnallinen Työpajayhdistys ry. Helsinki: Edita Prima Oy.

Raitakari, Suvi & Virokannas, Elina 2009. Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät. Puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 96. Jyväskylä: Gummerus.

Saaristo, Anne-Maria 2011. Emotionaalinen ammattitaito osana sosiaalisen vahvistamisen taitoisuutta. Teoksessa Pia Lundbom & Jatta Herranen (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Sarja C. Oppimateriaaleja 26, 2011. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. 71– 85.

STM. 2003a. Saumattoman palveluketjun ja sitä tukevien tietohallintoratkaisujen ohjausryhmä. Suosituksia. Työryhmämuistioita 18.

Vesterinen, Pirkko-Lisa 2011. Luottamusjohtamisella kohti hyvinvointia ja parasta tulosta. Teoksessa Pauli Juuti (toim.) Työyhteisön kehittäminen ja johtaminen. Vantaa: Hansaprint. 110-122.

Internet -lähteet:

Aluehallintovirasto. Nuoriso. Nuorten työpajatoiminta. http://www.avi.fi/web/avi/avustukset-nuorten-tyopajatoimintaan#.VDuDA2d_uJs Viitattu 13.10.2015

JHS-Suositukset. JUHTA – julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.html Viitattu 28.10.2015

Jyväskylän yliopisto. IT-palvelut. Korppi. Avoimen yliopiston Koppa. https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus Viitattu 23.10.2015

Jyväskylän yliopisto. IT-palvelut. Korppi. Avoimen yliopiston Koppa. https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/vertaileva-tutkimus Viitattu 23.10.2015

Jyväskylän yliopisto. IT-palvelut. Korppi. Avoimen yliopiston Koppa. https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku Viitattu 28.10.2015

Jyväskylän yliopisto. IT-palvelut. Korppi. Avoimen yliopiston Koppa. https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat Viitattu 29.10.2015

Jyväskylän yliopisto. IT-palvelut. Korppi. Avoimen yliopiston Koppa. https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/laadullinen-analyysi Viitattu 29.10.2019

KEVA. Työurien tukeminen. Kehittämisprosessi. https://www.keva.fi/fi/tyossa_jatkaminen/aktiivinen_tuki/kehittamistyokalu/kehittamisprosessi/Sivut/Default.aspx Viitattu 25.10.2015

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189 Viitattu 25.10.2015

Mainostoimisto Kanava.to Oy. Asiakasprofiili tehostaa viestintää ja markkinointia. http://www.kanava.to/blogi/asiakasprofiili/ Viitattu 25.10.2015

TE-palvelut. Työttömyysturva. http://www.tepalvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos_jaat_tyottomaksi/tyottomyysturva/alle_25vuotiaat/index.html Viitattu 13.4.2015.

Produktionsskoleforeningen. http://psf.nu/images/charter/international_engelsk.pdf viitattu 2.12.2015

Työ- ja elinkeinoministeriö. Ajankohtaista. Nuorisotakuu. https://www.tem.fi/ajankohtaista/vireilla/karkihankkeet_ja_ohjelmat/nuorisotakuu Viitattu 25.10.2015

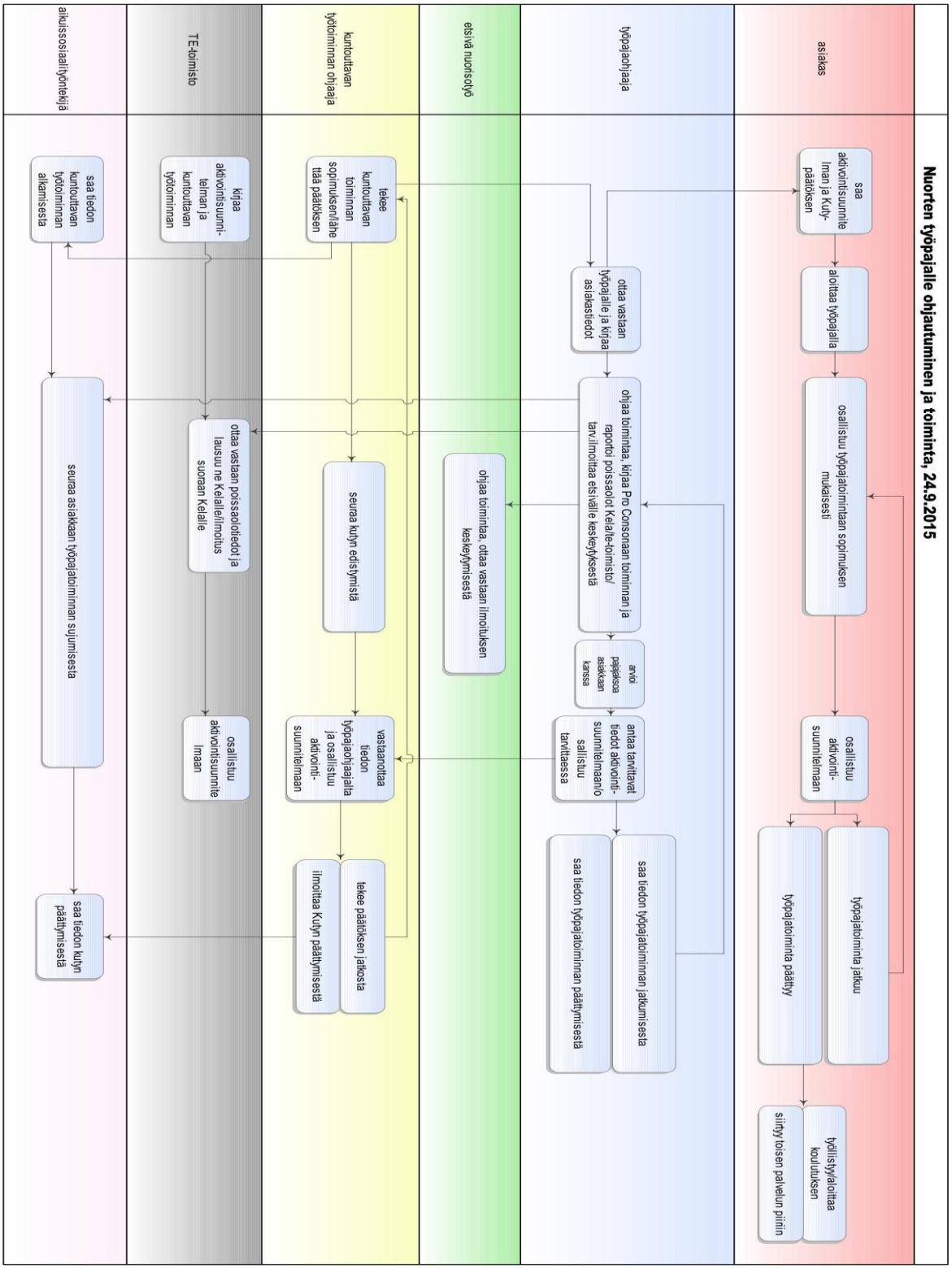
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/aktivointisuunnitelma Viitattu 10.3.2015.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttava-tyotoiminta/seuranta-ja-arviointi Viitattu 23.9.2015.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/toimeentuloturva Viitattu 23.9.2015.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/toimeentuloturva/vailla-koulutusta-oleva-nuori Viitattu 6.8.2015.

LIITE 1: Työpaja Väiskin asiakasprosessin kuvaus



LIITE 2: Asiakashaastattelun kysymykset (1/2)

Asiakashaastattelu Uudenkaupungin nuorten työpaja Väiski

Työpajan asiakaskokemukset ja toiminnan kehittäminen.

Haastateltavan taustatiedot

1 Nimi:

2 Ikä:

3 Sukupuoli:

Mies

Nainen

4 Toimeentulonlähde ennen työpajalle tuloa:

5 Olitko työtön työnhakija ennen työpajajaksoa:

6 Työttömyysaikasi ennen työpajajaksoa (mistä alkaen):

7 Peruskoulutus:

8 Ammatillinen koulutus:

Kyllä

Ei

9 Keskeytyneet koulutukset:

10 Perhesuhteesi:

Asun yksin

Avoliitto

Vanhempien luona

Avioliitto

Muu, mikä

11 Asepalvelus:

Suoritettu

Suorittamatta

Astun palvelukseen

Vapautus

Miksi vapautettu:

(2/2)

Pajalle ohjautuminen

1. Mitä kautta ohjauduit työpajalle?

2. Kuinka sujuvaa ohjautuminen työpajalle oli?

3. Kuinka hyvin sait tietoa työpajasta ennen pajajakson alkua?

Odotukset ja toiveet

4. Minkälaisia ennakko-odotuksia sinulla oli työpajaa kohtaan?

5. Mihin asioihin erityisesti tarvitset tai koet tarvitsevasi tukea ja apua työpajajakson aikana?

6. Uskotko, että työpajalla työskentelevät henkilöt pystyvät auttamaan sinua asioiden hoidossa?

Yksilöllinen tuentarve työpajalla ja kohtaaminen

7. Kuinka koet tulleesi kohdatuksi työpajalla toimivien työntekijöiden taholta?

8. Onko työntekijöiden toiminta ja käytös ollut asiallista ja kannustavaa sinua kohtaan?

Kyllä ____

Ei ____

Palautetta / kommentoitavaa:

9. Koetko tarvitsevasi yksilöllistä ohjausta työpajajakson aikana?

Kyllä ____

Ei ____

Minkälaisiin asioihin liittyen:

10. Uskotko työpajajaksolla käsiteltävien asioiden ja sisältöjen parantavan työnhaku mahdollisuuksiasi tai työllisyystilannettasi?

11. Toivotko henkilökohtaisten arjen- ja elämänhallinnallisten taitojesi kohentuvan työpajajakson aikana?

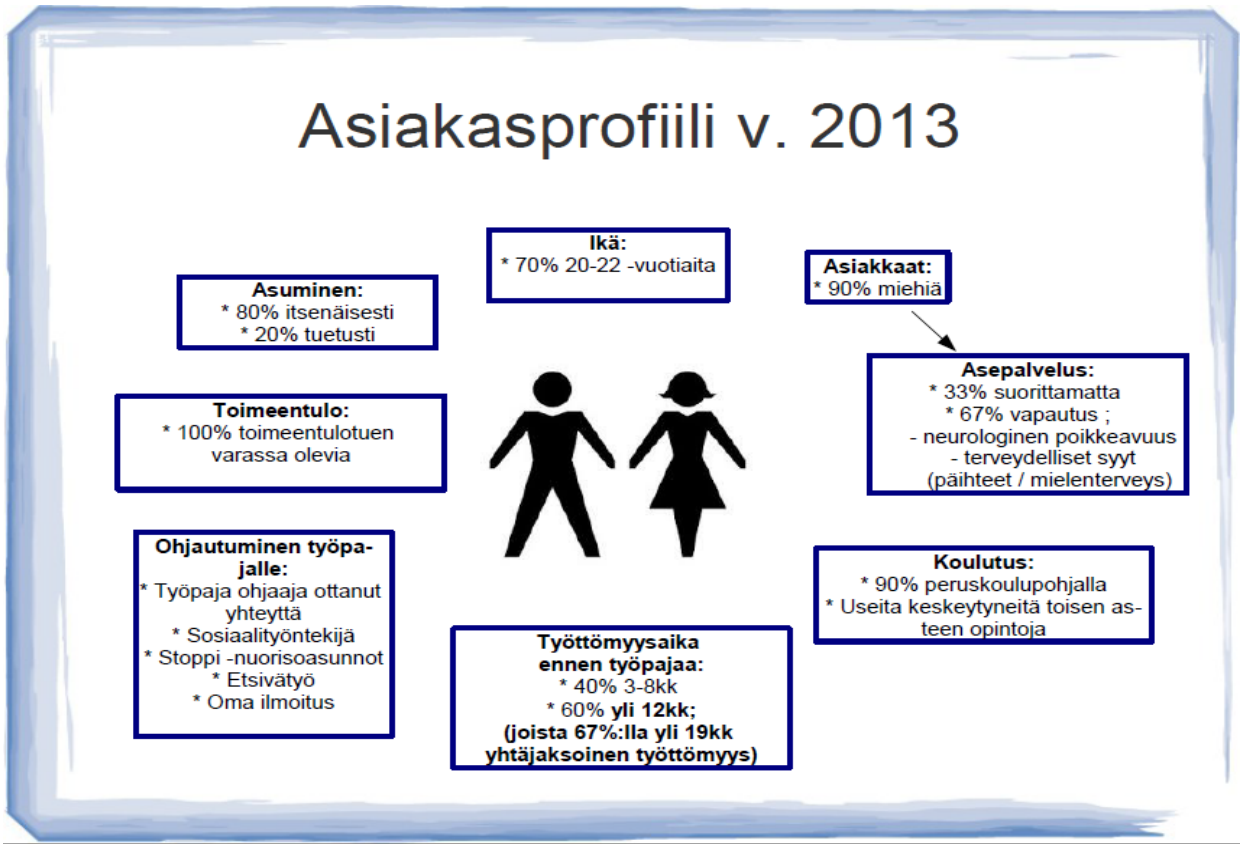
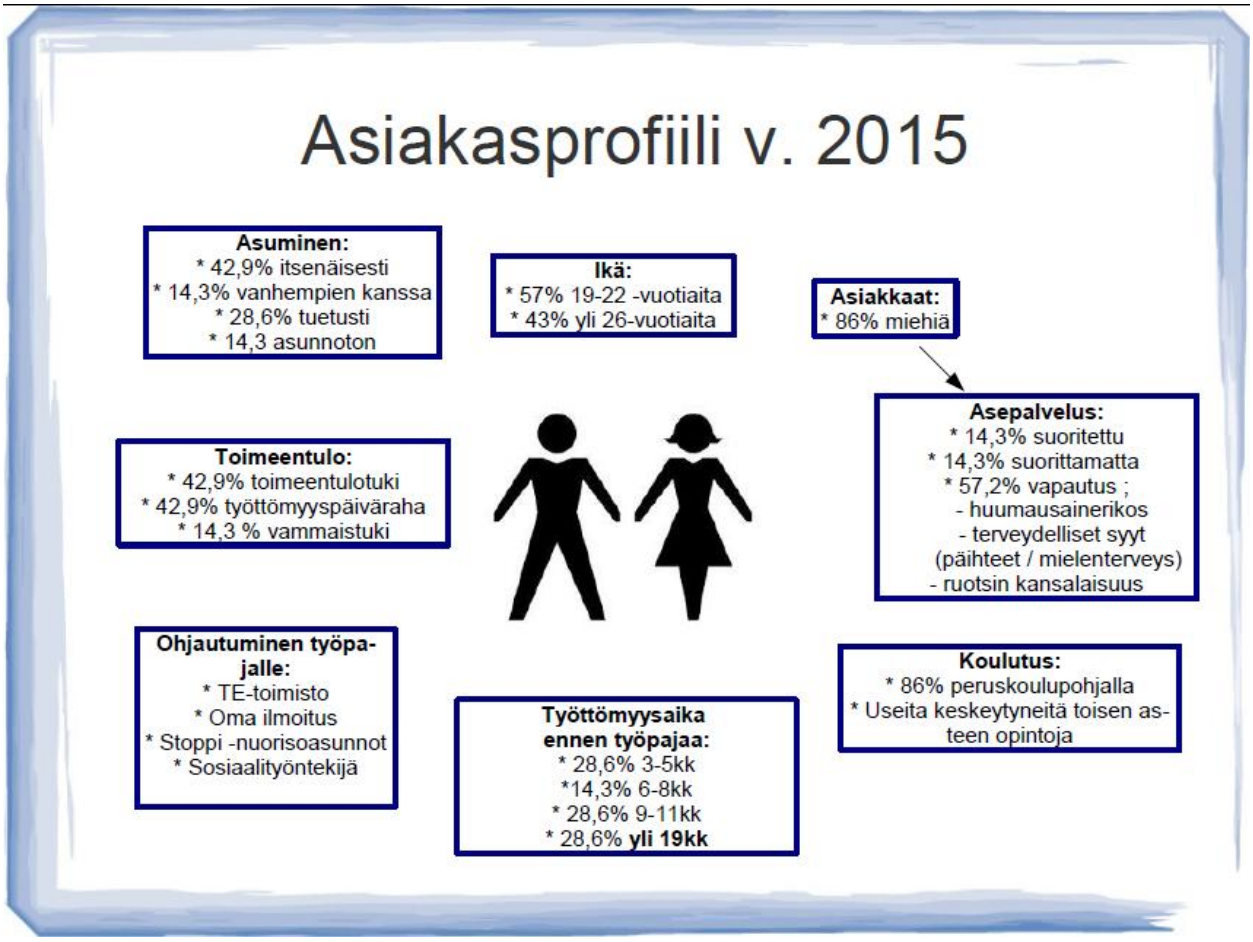
Tavoitteet ja niiden toteutuminen

10. Mitä henkilökohtaisia tavoitteita olet asettanut työpajajaksolle?

11. Miten uskot saavuttavasi tavoitteesi?

12. Voivatko työpajakurssin työntekijät tukea sinua tavoitteidesi toteutumisessa?

Kuinka?

Muita kehittämisajatuksia työpajasta?

LIITE 3: Työpaja Väiskin asiakasprofiili 2013 & 2015