



Markku Similä ja Veera Valtanen

”Kaikista tärkein se on tuo ihmisten osaaminen”

Työvalmennuksen osaamisen kehittäminen Kainuussa

”Kaikista tärkein se on tuo ihmisten osaaminen”

Työvalmennuksen osaamisen kehittäminen Kainuussa

Markku Similä ja Veera Valtanen
kehittämistyön raportti
Syksy 2012
Kuntoutuksen koulutusohjelma
Sosiaalialan koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu, ylempi amk-tutkinto
Kuntoutuksen ja sosiaalialan koulutusohjelma

Tekijät: Markku Similä ja Veera Valtanen

Tutkimuksen nimi: ”Kaikista tärkein se on tuo ihmisten osaaminen” Työvalmennuksen osaamisen kehittäminen Kainuussa

Työn ohjaajat: Yliopettaja Helena Siira ja kehittämisspällikkö Arja Honkakoski

Työn valmistumisvuosi: 2012 Sivumäärä 121 + 10 liitesivua

Kehittämistyön taustalla ovat välityömarkkinoilla työskentelevien asiakastoimijoiden vaihtelevat koulutustaustat sekä monitahoinen palvelujärjestelmä. Välityömarkkinoilla työskentelevien asiakastoimijoiden mielestä työn projektiluonteisuus sekä asiakkaiden jatkuvasti monimutkaistuvat ongelmat tuovat uusia vaatimuksia työhön. Välityömarkkinoilla työskentelevien asiakastoimijoiden tämän hetkistä osaamista ja tulevaisuuden osaamisen tarvetta on tutkittu vähän. Työn tavoitteena oli kehittää asiakastoimijoiden osaamista nyt ja tulevaisuudessa.

Tutkimuksellinen kehittämistyö toteutettiin yhteistyössä Kainuun ammattiopiston sekä seitsemän kainuulaisen välityömarkkinaorganisaation kanssa. Kehittämistyön sisältämän tutkimuksen aineisto muodostui esimiesasemassa olevien henkilöiden haastatteluisista, asiakastoimijoiden laatimista päiväkirjoista ja asiakastoimijoiden puhelinhaastatteluisista. Tutkimusotteena oli kuvaileva tutkimus ja metodina laadullinen tutkimus. Perusanalyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Työvalmennuksen osaamisen kehittämiseen Kainuussa esitämme kahta erilaista toisiaan tukevaa toimintamallia; tutkintoon johtavaa työvalmennuksen erikoisammattitutkintoa sekä ammatillista lisä- ja täydennyskoulutusta. Koordinoitu ammatillinen lisäkoulutus on tarpeellinen kainuulaisessa toimintaympäristössä. Lisäkoulutuksen keskeinen merkitys on yhtenäistää käytäntöjä ja antaa kaikille välityömarkkinoiden työntekijöille sekä sidosryhmille perustiedot ja – taidot työvalmennustoiminnasta. Moniammatillisia työllistymistä edistäviä palveluita, joissa huomioidaan asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden yksilölliset kuntoutumisprosessit, kehitetään koulutuksen aikana. Osaamisen kehittämisellä vaikutetaan heikossa työmarkkina-asemassa olevan henkilön tavoitteelliseen siirtymiseen välityömarkkinoilta eteenpäin.

Asiasanat: Välityömarkkinat, työvalmennus, ammatillinen kuntoutus, sosiaalinen työllistäminen, osaamisen kehittäminen

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences, Master's Degree
Education Programs of Rehabilitation and Social Services

Authors: Markku Similä and Veera Valtanen

Name of the study: "Kaikista tärkein se on tuo ihmisten ossaaminen/ The importance of people's skills" Development of practical work training in the region of Kainuu

Councillors: Head Teacher Helena Siira and Development Executive Arja Honkakoski

Year of graduation: 2012 Number of pages 121 plus 10 pages of attachments

The study background consists of the varying educational backgrounds of customer employees in the field of rehabilitative sheltered work and the complexity of the system of services. Customer employees tend to feel that the project-type characteristics of the work and the complex problems of the customers bring new challenges to their work. Up to the present day little has been said about the present or future capabilities of customer employees.

The scientific research work was done in cooperation with Kainuu Vocational College and seven local organizations concerned with rehabilitative sheltered work. The bulk of the study material consisted of interviews with superiors, and reports and telephone interviews made by customer employees. The research approach was descriptive, and the method was qualitative research. The basic method of analysis was the analysis of the content.

We suggest two different models of operation in order to develop practical work training in the region of Kainuu; a specialized education leading to a professional degree in work training, and supplemental education of people working in the field. Coordinated professional supplemental education is necessary in the operational environment of Kainuu. The essential significance of supplemental education lies in the fact that with its help it is possible to make general rules for operation in the field, to give basic information to everyone involved in rehabilitative sheltered work and to explain how it works. Customer-oriented services for each individual case aimed to employ people multiprofessionally are developed during the education. The goal is to further employ people who have taken part in rehabilitative sheltered work, because they are generally hard to employ.

Keywords: rehabilitative sheltered work, practical work training, vocational rehabilitation, providing employment socially, development of skills

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	3
ABSTRACT	4
1 JOHDANTO	6
2 KEHITTÄMISTYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET	8
2.1 Väilyömarkkinat osana asiakkaan kuntoutumista.....	12
2.2 Työvalmennustoiminnan haasteet ja mahdollisuudet	14
3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	24
4 TUTKIMUKSEN TULOKSET	30
4.1 Väilyömarkkinoiden asiakkaiden elämäntilanteet	30
4.2 Asiakastoimijoiden ja esimiesten näkemykset asiakastoimijoiden osaamisesta tällä hetkellä	41
4.3 Asiakastoimijoiden ja esimiesten näkemykset asiakastoimijoiden osaamisen kehittämisentarpeista nyt ja tulevaisuudessa.....	60
4.4 Yhteenveto tuloksista.....	87
5 TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELU, JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	90
6 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	104
7 KEHITTÄMISTYÖN ETENEMINEN JA ARVIOINTI.....	106
LÄHTEET	111
LIITTEET	122

1 JOHDANTO

Kainuulainen rakennetyöttömyys on aktivoanut julkisen ja kolmannen sektorin toimijoita. Pitkäaikaistyöttömille, syrjäytyneille ja syrjäytymisuhan alla oleville henkilöille suunnatut hankkeet ovat lisääntyneet Kainuussa 1990-luvun puolivälistä alkaen. Pitkäaikaistyöttömien aktivointiin liittyvä lainsäädäntö ja sen uudistukset ovat edellyttäneet kunnilta toimenpiteitä työttömyyden vähentämiseksi. Lisäksi pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa (2011, 7) mainitaan, että työttömyyden ja köyhyyden rinnalla on kyse myös näköalattomuudesta ja osattomuudesta. Välityömarkkinoiden toiminnassa tuleekin huomioida asiakkaiden osallisuus ja työllistyminen avoimille työmarkkinoille.

Suikkasen (2009, 29) välityömarkkinaselvityksessä osoitetaan, että asiakkaan työllistymistä tukevat toimenpiteet seuraavat toisiaan, mutta siirryttäessä avoimille työmarkkinoille näistä toimenpiteistä muodostuva ketju katkeaa, ja asiakas putoaa odottamaan uudelleen pitkäaikaistyöttömyyden syntyä. Tavoitteena kuitenkin on, että yhä useampi asiakas ohjautuisi eteenpäin opiskelemaan tai työelämään. Yksi keino saavuttaa tämä tavoite on lisätä ohjaajien eli asiakastoimijoiden osaamista. Asiakkaiden ongelmat ovat entistä monimutkaisempia, ja siksi myös ohjaajien osaamisen tarve kasvaa jatkuvasti. Osaamista tarvitaan erityisesti asiakasosallisuuden toteutumisessa, moniammatillisen verkostotyön osaamisessa ja erilaisten asiakasta voimaannuttavien menetelmien hallinnassa.

Härkäpään (2011a, hakupäivä 21.5.2012) mukaan työvalmennuksen ja sosiaalisen työllistämisen kentällä asiakastyössä toimivien henkilöiden koulutustaustat ovat hyvin vaihtelevia. Työnantajina toimivat muun muassa kunta, sosiaaliset yritykset, yhdistykset, uskonnolliset yhdyskunnat ja urheiluseurat. Myös asiakastyötä tekevän yksilö-, työ-, työhönvalmentajan työnkuvat ovat hyvin vaihtelevia. Työtehtävät vaihtelevat käytännön työn ohjaamisesta asiakkaan toimintakyvyn arviointiin ja kuntoutumissuunnitelman laatimiseen.

Tämän kehittämistyön tilaaja on Kainuun ammattiopisto. Työmme liittyy Kainuun ammattiopiston ammatillisten lisä- ja täydennyskoulutusten kehittämiseen. Kehittämistyöhömmme liittyvän tutkimuksen tehtävänä on saada tietoa Kainuussa välityömarkkinoilla työskentelevien ohjaajien, yksilö- ja työvalmentajien osaamisesta. Välityömarkkinoilla työskentelevistä ohjaajista, yksilö- ja työvalmentajista käytämme tässä raportissa yhteistä nimeä asiakastoimija. Kehittämistyömme tavoitteena on välityömarkkinoilla työskentelevien asiakastoimijoiden osaamisen kehittäminen. Tutkimukseemme osallistui kainuulaisia asiakastoimijoita sekä organisaatioiden esimiehiä.

Kuvaamme raportissamme kehittämistyön ja tutkimuksen etenemisen. Johtopäätöksissä esitämme perusteltuja näkemyksiä asiakastoimijoiden osaamisen kehittämiseksi. Raporttiin olemme koonneet toimenpide-ehdotuksia työvalmennuksen osaamisen kehittämiseksi. Kehittämistyön keskeisinä käsitteinä ovat välityömarkkinat, ammatillinen kunnoutus, sosiaalinen työllistäminen ja kainuulainen rakennetyöttömyys, johon kytkeytyvät sosioekonomiset terveyserot ja pitkäaikaistyöttömyys.

2 KEHITTÄMISTYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET

Kehittämistyömme taustalla ovat kainuulainen rakennetyöttömyys, välityömarkkinoilla työskentelevien asiakastoimijoiden vaihtelevat koulutustaustat ja pirstaleinen palvelujärjestelmä. Työyhteisöissä on keskusteltu tarpeesta kehittää omaa ammatillista osaamista. Välityömarkkinoilla työskentelevät asiakastoimijat sekä organisaatioiden esimiehet kokevat, että asiakkaiden monimutkaistuvat ongelmat sekä kainuulainen toimintaympäristö tuovat jatkuvasti uusia vaatimuksia työhön. Kehittämistyömme tavoitteena on välityömarkkinoilla työskentelevien asiakastoimijoiden osaamisen kehittäminen. Kehittämistyössämme haastattelemmme kainuulaisia välityömarkkinatoimijoita ja saamme tietoa lisäosaamisen tarpeista ja koulutuksen sisällöistä.

Välityömarkkinoilla tarkoitetaan työttömyyden ja avointen työmarkkinoiden välisiä työmarkkinoita. Ilmonen, Kerminen & Lindbergin (2011, 18) mukaan välityömarkkinoilla oleva työ ja työmarkkinatoimenpiteet eroavat merkittävimmin avoimilla työmarkkinoilla olevasta työstä siinä, ettei välityömarkkinoiden työpaikkaa tai työmahdollisuutta olisi olemassa ilman yhteiskunnan taloudellista tukea. Sosiaalisen työllistämisen toimialan yksiköt ovat keskeisiä välityömarkkinoiden toimijoita (Välimaa, Ylipaavalniemi, Pikkusaari & Hassinen 2012, 5). Ahola-Anttosen (2007, 6) esiselvityksessä Kainuun rakenteellisen työttömyyden vähentämiseksi välityömarkkinoilla tarjolla olevia palveluja tarvitsevat asiakkaat, joilla on vaikeuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille. Välityömarkkinoiden tavoitteena on saada mahdollisimman suuri osa vaikeasti työllistyvistä avoimille työmarkkinoille. Käytännössä työnhakija ei ole välityömarkkinoilla ollessaan työtön, vaan siirtymässä välityömarkkinoiden kautta avoimille työmarkkinoille.

Kainuulainen rakennetyöttömyys sekä erityisesti vähän koulutettujen kainuulaisten syrjäytyminen työmarkkinoilta ovat aktivoineet kolmannen sektorin toimimaan. Pitkäaikaistyöttömille, syrjäytyneille ja syrjäytymisuhan alla oleville suunnatut hankkeet ovat lisääntyneet Kainuussa 1990-luvun puolivälistä alkaen. Myös kunnallinen sektori on ryhtynyt hoitamaan työttömyyttä. Tähän ovat vaikuttaneet pitkäaikaistyöttömien aktivointiin liittyvä lainsäädäntö ja sen uudistukset.

Kainuun maakunta -kuntayhtymän hallinnoiman, vuonna 2008 alkaneen Kaira-hankkeen strategisina tavoitteina ovat rakennetyöttömyyden puolittaminen ja rakennetyöttömien määrän pitäminen mahdollisimman pienenä. Kaira-hankkeen tavoitteet vuosille 2011–2012 keskittyvät maakunnallisen yhteistyöfoorumin käynnistämiseen Kainuussa, sekä nuorisotyöttömyyden vähentämiseen ja nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseen. Muita painopistealueita ovat välityömarkkinoiden kehittäminen edelleen sekä työntajayhteistyö. Kaira-hankkeelle (2008–2012, hakupäivä 21.5.2012) on asetettu viisi strategista tavoitetta:

1. Rakennetyöttömyyden puolittaminen
2. Uusien rakennetyöttömien määrän pitäminen mahdollisimman pienenä
3. Toimivien välityömarkkinoiden luominen
4. Eri toimijoiden välisien yhteistyömallien luominen
5. Toimijoiden muuntautumiskykyisyys ja valmius kohdata tulevaisuuden haasteet

Kehittämistyössämme on kainuulainen näkökulma, ja mukana oli seitsemän (7) välityömarkkinoilla toimivaa kainuulaista organisaatiota. Organisaatiot olivat Kainuun maakunta -kuntayhtymän kuntouttavan työtoiminnan kehittämishanke (Kajaani, Suomussalmi, Sotkamo), Työnsilta-hanke (Kuhmo), Nakertaja-Hetteenmäen kyläyhdistys (Kajaani), Työtä kaikille -hanke (Paltamo), Kumppaniksi ry (Kajaani), Itelliset ry (Kajaani) ja Kainuun Nuotta ry (Kajaani). Haastattelimme viidestä organisaatiosta yhtä esimiesasemassa olevaa työntekijää sekä yhtä asiakastoimijaa. Kuntouttavan työtoiminnan kehittämishankkeesta haastattelimme kolmea ja Kumppaniksi ry:ltä kahta asiakastoimijaa.

Kainuussa välityömarkkinoiden kenttä on hyvin pirstaleinen. Tämä ilmeni myös asiakastoimijoiden päiväkirjojen aineistosta. Yhteistyötä tehtiin asiakkaan terveyteen ja työllistymiseen liittyvien organisaatioiden kanssa. Te-toimisto, sosiaalitoimi, työvoiman palvelukeskus ja terveydenhuolto olivat tavallisimmat yhteistyökumppanit. Yhteistyö terveydenhuollon kanssa liittyi asiakkaan mielenterveysasioihin. Kaikkien asiakastoimijoiden päivittäiseen työhön kuuluivat yhteydenpito ja palaverit usean eri välityömarkkinoilla toimivan organisaation sekä sidosryhmien kanssa. Aineistossamme useat asiakastoimijat ohjasivat käytännön työn tekemistä joko omassa organisaatiossaan tai työtoimintapaikoilla.

Härkäpää (2011a, hakupäivä 21.5.2012) mainitsee työvalmennuksen ja sosiaalisen työllistämisen kentällä asiakastoimijoiden koulutustaustojen olevan hyvin erilaisia. Tämä johtuu siitä, että työnantajina toimivat muun muassa kunta, sosiaaliset yritykset, yhdistykset, uskonnolliset yhdyskunnat, urheiluseurat jne. Myös yksilö-, työ-, työhönvalmentajan ja muun vastaavan henkilön työnkuvat ovat hyvin vaihtelevia. Työtehtävät vaihtelevat käytännön työn ohjaamisesta asiakkaan toimintakyvyn arviointiin ja kuntoutumissuunnitelman laatimiseen. Asiakkaiden ongelmat ovat entistä monimutkaisempia, ja myös ohjaajien osaamisen tarve kasvaa jatkuvasti. Ilmosen ym. (2011, 27) asiantuntijaryhmän toimenpide-esityksessä heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden tukeminen ja ohjaaminen on asiakasintensiivistä toimintaa, joka edellyttää yksilöllistä asiakkaan kokonaistilanteeseen perehtymistä ja monisektoriaalisen palvelukokonaisuuden hallintaa.

Kainuun ammattiopistolla on työelämän kehittämis- ja palvelutehtävä. Lakia ammatillisesta aikuiskoulutuksesta sovelletaan ammatillisen aikuiskoulutuksen yhteydessä toteutettavaan työelämän kehittämis- ja palvelutoimintaan. Sillä tarkoitetaan yrityksille ja julkisyhteisöille, erityisesti pienyrityksille, tarjottavia osaamisen kehittämispalveluja (Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 1998, hakupäivä 21.5.2012). Kehittämistyömme liittyy Kainuun ammattiopiston ammatillisten täydennyskoulutusten kehittämistyöhön. Kehittämistyömme sisältämän tutkimuksen tuloksia hyödynnetään työvalmennuksen osaamisen kehittämisessä, erikoisammattitutkinnon tarpeen arvioinnissa ja ammatillisten lisäkoulutusten opetussuunnitelman laatimisessa. Erikoisammattitutkinnon käynnistäminen edellyttää tutkittua tietoa Kainuun välityömarkkinatoimijoiden nykyisestä osaamisesta sekä kehittämis- ja osaamistarpeista.

Kehittämistyö liittyy ammatillisen kuntoutuksen täydennyskoulutukseen. Keväällä 2009 Kainuun ammattiopisto-liikelaitokselle tuli pyyntö Kainuun alueella toimivalta Kumppaniksi ry:ltä ammatillisen kuntoutuksen täydennyskoulutuksen järjestämisestä. Kumppaniksi ry on Kajaanin kaupungin, Sotkamon, Vaalan, Ristijärven ja Paltamon kuntien perustama yhdistys, joka tarjoaa valmennus- ja kuntoutuspalveluja työttömille työnhakijoille. Koulutuksen osallistujat olivat Kumppaniksi ry:n työntekijöitä.

Pilottikoulutus lisäsi Kumppaniksi ry:n henkilökunnan osaamista ammatillisen kuntoutuksen käsitteistä ja toimintatavoista. Koulutus antoi lisäksi välineitä ammatillisen kun-

toutuksen toimintatapojen pohdiskeluun sekä työntekijän omasta että koko organisaation näkökulmasta. Kumppaniksi ry:n työntekijät olivat oman ammattinsa osaajia. Heillä ei ollut kovin paljon aikaisempia kuntoutukseen liittyviä opintoja, ja heidän koulutustavoitteensa liittyivät teoriaosaamisen kehittämiseen, työyhteisön yhteisiin käytäntöihin, asiakasprosessiin ja verkostotyöhön. (Similä 2010, 19, 20.) Koulutuksen opetussuunnitelmassa otettiin huomioon ammatillisen kuntoutuksen keskeiset periaatteet ja sisältö. Keskeisiksi teemoiksi valittiin eettinen työskentely, työkykyyn vaikuttavien tekijöiden tuntemus, ohjaamiseen liittyvät taidot ja asiakasprosessin hallinta. Koulutus toteutettiin monimuotokoulutuksena, ja se sisälsi lähiovetusta, aineistoon tutustumista ja itsenäistä työskentelyä verkossa. Samankaltainen koulutus on toteutettu myös Jyväskylän ammattikorkeakoulun WIRE 3 -projektissa vuonna 2007. Tuon koulutuksen sisältö oli jaettu kolmeen kokonaisuuteen: Työ- ja toimintakyky, asiakkaan ohjaus ja yritysyhteistyö. Koulutuksen arvioinnissa osallistujat kokivat verkostoitumisen ja yhdessä asioiden pohittamisen merkityksellisiksi. (Lindström 2008, 8, 9; Lindström & Pelkonen 2008, 100.)

Kehittämistyömme tavoitteena on välityömarkkinoilla työskentelevien asiakastoimijoiden osaamisen kehittäminen asiakastoimijoiden sekä organisaatioiden esimiesten näkökulmasta. Kyseessä on systemaattinen kehittämistoiminta, jolla pyritään tiedontuotantoon. Tämänkaltaista kehittämistoimintaa, jossa yhdistyy tutkimus ja kehittämistoiminta, kutsutaan tutkimukselliseksi kehittämistoiminnaksi. Erilaisilla taustaselvityksillä ja prosessin aikaisella tiedontuotannolla on tässä kehittämistyössä keskeinen rooli. (Sepänen-Järvelä R. 2004, 23; Toikko & Rantanen 2009, 9, 22, 114.)

Kyseessä on toiminnasta kerätyn palautetiedon oppivasta hyödyntämisestä. Kehittämistoiminta kohdistuu tässä kehittämishankkeessa yksittäisten työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen. Tällöin tyypillisesti tavoitellaan muutosta työnteon tavassa tai menetelmässä. (Toikko & Rantanen 2009, 16.) Oppimista korostavassa kehittämisessä pyritään yhdistämään tutkimus, kehittäminen ja koulutus. Kehittävä työntutkimus menetelmänä on tästä hyvä esimerkki. Kehittävä työntutkimus kohdistuu laadullisiin muutoksiin työssä ja organisaatioissa. Näin ollen uusia toimintamalleja tuottava oppiminen on kollektiivista ja pitkäkestoista. (Engeström 1995, 14, 87.)

Kehittämistyöhön liittyvä tutkimus on pohjana työvalmennuksen erikoisammattitutkinnon tarpeen arvioinnissa Kainuussa. Kehittämistyön tuloksena saadaan tietoa väli-

työmarkkinatoimijoiden ja organisaatioiden osaamisesta sekä tulevaisuuden kehittämis- ja osaamistarpeista. Tietoa voidaan hyödyntää työvalmennuksen osaamisen kehittämisessä Kainuussa. Tutkimuksen tulokset tuottavat välillistä hyötyä myös muille työorganisaatioille ja sidosryhmille.

2.1 Väli työmarkkinat osana asiakkaan kuntoutumista

”Laaja-katseisuus ohjaajalla pitää olla sitä siitä ihmisen elämäntilanteesta ja siten ne inhimilliset tavoitteet, ettei lähdetä liian isoja tavoitteita tekke. Se vie aikaa, sehän saattaa vuosia viiä ennen kun ollaan siinä tilanteessa, että sen kuntos on”

(Lainaus asiakastoimijan haastattelusta.)

Väli työmarkkinoiden todellinen arvo on sellaisten pitkäaikaistyöttömien ja vajaakuntoisten työllistämässä, joilla muutoin olisi heikot edellytykset hankkia työn kautta arvoa omalle elämälleen ja itsetunnolle. Väli työmarkkinoiden kehittäminen on keskeistä syrjäytymisen ehkäisemisen kannalta. Suikkasen ja Lindhin (2010, 56) mukaan työ on yksi tärkeimmistä toiminnallisuuden elementeistä, jonka kautta yksilö voi tuntea kuuluvansa yhteiskuntaan. Sukupolvelta toiselle periytyvä köyhyys ja syrjäytyminen ovat merkittävä ongelma.

Työttömyyden lisäksi on kyse myös osattomuudesta. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden näkökulmasta suomalainen palvelujärjestelmä on pirstaleinen ja vaikeasti ymmärrettävissä. Asiakkaan on vaikeaa hahmottaa eri tahojen toimintaa ja konkreettisia hyötyjä heidän osallistumisestaan toimintaan. On jopa herännyt huoli asiakkaiden oikeusturvan säilymisestä lainsäädännön ja palveluiden viidakossa. Asiakkaat ovat kokeneet ongelmallisena useat eri aktivointi- ja toimintasuunnitelmat, joita asiakkaan kanssa laaditaan monella eri taholla. Väli työmarkkinoiden pirstaleisuus ei koske ainoastaan Kainuuta, vaan ongelma on havaittu myös muualla Suomessa. (Suikkanen 2009, 16; Ilmonen ym. 2011, 18, 26.)

Väli työmarkkinoilla on yhteiskunnallinen merkitys Suomen menestyksen ja hyvinvoinnin turvaamisessa tulevaisuudessa. Menestyksemme perustuu jatkossa korkeaan

työllisyysasteeseen, sosiaaliseen eheyteen ja tasa-arvoisuuteen (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011, 7). Väilyömarkkinoiden yhteiskunnallisena haasteena on muodostaa aktiivisen sosiaali- ja työvoimapolitiikan palveluista avoimille työmarkkinoille johtavia työllistymispolkuja. Tavoitteena on, että työtön työnhakija voisi väilyömarkkinoilla parantaa mahdollisuuksiaan työllistyä. (Sosiaali- ja terveysministeriön valtakunnallinen ESR-kehittämishjelma 2007 - 2013, 1.) Arnkil, Spangar, & Jokisen (2012, 12) selvityksessä on todettu haasteellisessa tilanteessa olevien ihmisten paremman integroinnin työelämään olevan merkittävin strateginen haaste mitä työvoima- ja sosiaalipolitiikalla on olemassa.

Väilyömarkkinoiden kehittäminen on merkittävää työvoiman saatavuuden turvaamiseksi. Suuren osan kotimaisista työvoimavaroista muodostavat ne työttömät työnhakijat, joilla on vaikeuksia sijoittua työhön avoimille työmarkkinoille. (Harmainen 2011, 37.) Kuntien tehtävänä on huolehtia työttömien sosiaali- ja terveyspalveluista sekä järjestää kuntouttavaa työtoimintaa sitä tarvitseville. Kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalihuoltolain mukaisen työtoiminnan tavoitteena on ylläpitää henkilöiden toimintakykyä, parantaa elämänhallintaa ja näin luoda edellytyksiä siirtymiselle työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin tai suoraan avoimille työmarkkinoille. Kolmannen sektorin osana on sosiaalisen kuntoutuksen, elämänhallinnan taitojen kohentaminen ja työelämävalmiuksien kehittäminen. (Työministeriön valtakunnallinen ESR-kehittämishjelma 2007- 2013, 1.)

Lainsäädäntö ohjaa väilyömarkkinoilla tehtävää työtä. Sosiaalisella työllistämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla tuetaan vaikeasti työllistettävien työllisyyttä ja toimintakyvyn ylläpitoa. Sosiaalisen työllistämisen lainsäädäntö perustuu sosiaalihuoltolakiin. (Sosiaalihuoltolaki 710/1982, hakupäivä 14.6.2012.) Sosiaalisen työllistämisen toimintaympäristö on muuttunut viime vuosina. Keskeisin näistä muutoksista on vuonna 2001 voimaan tullut laki kuntouttavasta työtoiminnasta. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, hakupäivä 2.3.2012.) Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään vaikeasti työllistyville henkilöille, ja se onkin hyvin lähellä sosiaalihuoltolain perusteella toteutettavaa sosiaalista työllistämistä. Laissa kuntouttavasta työtoiminnasta säädetään toimenpiteistä, joilla parannetaan pitkään jatkuneen pitkäaikaistyöttömän henkilön edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla. Laissa säädetään myös mahdollisuuksista osallistua koulutukseen ja muuhun työhallinnon tarjoamaan työllistymistä edistävään toimenpiteeseen. Laissa säädetään myös toimenpiteisiin osallistuvan henkilön oikeuksista ja

velvollisuuksista. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, hakupäivä 2.3.2012.)

Julkisesta työvoimapalvelusta annetussa laissa (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1295, hakupäivä 4.10.2012) säädetään kuntien vastuusta työllisyidenhoidossa. Lain mukaan valtion, kuntien ja yritysten yhteisin talous- ja työllisyyspoliittisin toimin huolehditaan alueellisesti tasapainoisesta työllisyydestä niin, ettei minkään työmarkkina-alueen työttömyys olennaisesti ylitä maan keskimääräistä tasoa (alueellisesti tasapainoisen työllisyyden velvoite). Ahola-Anttosen (2007, 49) mukaan kunta on velvollinen järjestämään työntekomahdollisuuksia työttömille työnhakijoille; vuositasolla enimmillään yhdelle prosentille kunnan työvoimasta (aluevelvoite).

2.2 Työvalmennustoiminnan haasteet ja mahdollisuudet

Välityömarkkinat on kiistanalainen käsite. Suikkasen (2009, 16) välityömarkkinaselvityksessä tuodaan selkeästi esille, että suomalainen välityömarkkina-ajattelu poikkeaa EU:ssa vallitsevasta näkemyksestä. Suomalainen välityömarkkina-ajattelu on ongelmalähtöistä, ja välityömarkkina-käsitteellä ei ole kaikkien yhteisesti hyväksymää vakiintunutta sisältöä. Eurooppalaisen näkemyksen mukaan välityömarkkinoiden tavoitteena on työmarkkinoiden joustavuuden, sosiaalisen turvallisuuden ja yksilöiden työllisyysvalmiuksien lisääminen työmarkkinoilla tapahtuvissa siirtymissä. Palveluita tulee integroida niin, että sekä sosiaali- ja terveyspolitiikka että palvelut saadaan paremmin tukemaan työelämään pääsyä, siellä pysymistä ja mahdollisimman hyvää kuntoutumista. (Arnkil ym. 2012, 12.)

Välityömarkkinoihin liittyvä termistö on kirjava, ja tarkoituksenmukaisten termien ja käsitteiden käyttäminen ei ole selkeää edes välityömarkkinoilla työskentelevien toimijoiden keskuudessa. Käsitteillä työvalmennus ja työhönvalmennus pyritään kuitenkin kuvaamaan toimintaa, jonka tavoitteena on tukea, ohjata ja neuvoa työllistymiseen tukea tarvitsevaa henkilöä. Henkilön näkökulmasta katsottuna kyse on aina yksilöllisestä prosessista, joka sisältää ohjauksellisia elementtejä. Työ- ja työhönvalmennus ovat usein aikaan sidottuja tavoitteellisia prosesseja, joissa henkilöille tarjotaan tukea ja ohjausta. (Lampinen & Pikkusaari 2012, 13, 14.) Tässä työssä olemme käyttäneet käsitettä työ-

valmennus kuvaamaan välityömarkkinoilla ja sosiaalisen työllistämisen kentällä tehtävää yksilöllistä ja asiakkaan kuntoutumisprosessia tukevaa työtä.

Työvalmennus määritellään palveluksi, jolla tuetaan asiakkaan yksilöllisen työelämä-tavoitteen toteutumista. Sosiaalisen työllistämisen näkökulmasta työvalmennus on kokonaisuus, jonka tavoitteena on mielekkään elämän ja työelämän saavuttaminen. Mielekkään elämän löytäminen työvalmennuksen avulla edellyttää sosiaalisen näkökulman huomioimista. Mielekäs elämä ja mielekäs työelämä ovat toisiaan tukevia kokonaisuuksia. Kuntoutuksen näkökulmasta työvalmennus pitää sisällään kokonaistavoitteita arjen ja elämänhallinnan tuesta, työ- ja toimintakyvyn edistämisestä ja osaamisen lisäämisestä. Mielekäs työelämä voidaan saavuttaa suunnitelmallisen työvalmennusprosessin tuloksena. Työvalmennuksen peruseriaatteina voidaan pitää työn erilaisten vaatimusten ja konkreettisten taitojen opettelua sekä yhteistoimintaa työyhteisössä. (Koskenlahti 2010, 41, 42.)

Työvalmennusta tarkoittamaan on olemassa lukuisia erilaisia käsitteitä. Eniten epäselvyyksiä liittyy käsitteiden työvalmennus ja työhönvalmennus välille. Työhönvalmennus on yleiskäsite toiminnalle, jolla tuetaan ja edesautetaan heikossa työmarkkina-asetuksessa olevien henkilöiden työllistymistä työnantajan palvelukseen (Välimaa ym. 2012, 28). Työvalmennus on määritelty työvalmennuksen erikoisammattitutkinnon perusteissa sijoittuvaksi työhönkuntoutuksen ja työelämään valmennuksen toimialalle. Työvalmennus sisältää työssä ja työpaikoilla tapahtuvan työvalmennustoiminnan lisäksi lakisääteisen ammatillisen kuntoutuksen sekä sosiaalisen työllistämisen (Työvalmennuksen erikoisammattitutkinto 2011, 11).

Työvalmennuksen tuloksellisuudesta on saatu vahvaa näyttöä sekä ulkomaisista että kotimaisista tutkimuksista ja hankkeista. Toiminnasta hyötyviä asiakasryhmiä ovat kehitysvammaiset henkilöt, mielenterveyskuntoutujat, fyysisesti vammaiset tai vajaakuntoiset, pitkäaikaistyöttömät ja maahanmuuttajat, joilla on terveydellisiä tai sosiaalisia ongelmia. (Härkäpää 2011a, hakupäivä 21.5.2012.) Työvalmennus tapahtuu tulevaisuudessa entistä useammin asiakkaan työpaikalla eikä erillisissä valmennusyksiköissä. Toimivimpia ovat normaalin työelämän sisällä olevat ratkaisut. Parhaita tuloksia saavutetaan sellaisilla malleilla, joissa järjestetään mahdollisimman normaali työsuhde normaaliin työelämään (Arnkil ym. 2012, 12). Työvalmennustoiminnalla tuetaan eri tavoin

tämän työsuhteen toimivuutta ja vakiintumista. Tuen tulee olla pitkäkestoista ja jatkua työpaikan varmistumisen jälkeenkin (Spjelkavik & Evans 2007, 56). Kuntoutujien raportoimissa keskeisissä kehittämis- ja muutostarpeissa on myös mainittu työharjoittelun olevan tällä hetkellä liian kaukana työelämän vaatimuksista. Heidän toiveenaan on taitojen kokeileminen aidossa työympäristössä. (Kukkonen 2011, 36, 37.)

Meneillään olevassa Kansaneläkelaitoksen ja Työ- ja elinkeinoministeriön rahoittamassa tutkimuksessa Härkäpää ja Harkko (2011, hakupäivä 25.4.2012) selvittävät työvalmennuksen nykytilaa ja kehittämistarpeita Suomessa. Raportti julkaistaan vuonna 2012. Tutkimuksen yleisenä tavoitteena on selvittää työhönvalmennuksen nykytilaa ja kehittämistarpeita Suomessa. Erityisesti kartoitetaan työhönvalmennuspalveluiden

1. määrää, laatua ja sisältöä (asiakkaat ja palvelun tuottajat, toimeenpanon muodot, toiminnan sisältö, palveluihin ohjautuminen)
2. asiakaskuntaa (asiakaskunnan rakenne, sosiodemografiset tiedot, diagnoosit, työttömyyden kesto, palvelujen käyttö, palvelun tarkoituksenmukaisuus)
3. työllistymistuloksia ja palveluun osallistumisen hyötyjä
4. palvelun tuottajien ja asiakkaiden käsityksiä palvelujen kehittämistarpeista
5. työhönvalmennustoimintaan osallistuneiden työnantajien käsityksiä toiminnasta.

Tutkimuksen tavoitteena on lisäksi selvittää työllistyvän asiakkaan ja palvelun tuottajan näkökulmasta, mitkä tekijät edistävät tai estävät avoimille työmarkkinoille sijoittumista sekä erityisesti palvelun tuottajien näkemyksiä pitkäjänteisen työpaikkayhteistyön toteuttamisen haasteista.

Kansainvälisissä ja kotimaisissa tutkimuksissa on todettu työttömien voivan huonommin ja olevan sairaampia kuin työssäkäyvien. Välityömarkkinoille ohjautuu yhä haasteellisempia pitkäaikaistyöttömiä. (Kerätär 2010, 3683.) Monen asiakkaan elämäntilannetta ja toimintakyky ovat alentuneet sosiaalisista syistä. Joillakin työnhakijoilla päihderiippuvuus estää työllistymisen. (Ahola-Anttonen 2007, 53.) Kolmessa työvoiman palvelukeskuksessa (Oulu, Kainuu ja Raahe) vuonna 2008 asioineesta 1 512 asiakkaasta ohjattiin kuntoutuslääkärille 225 (15 %). Tutkituilta todettiin runsaasti työllistymiskykyä heikentäviä sairauksia, jotka olivat hoitosuosituksen näkökulmasta vajaasti hoidettuja. Tutkituista 65 prosentilla oli toimintakykyä heikentävä mielenterveyshäiriö. Näiden pitkäaikaistyöttömien työllistymistä ei voida auttaa koulutus- ja työllistymiskitoimin ennen kuin heidän sairautensa on hoidettu tarpeeksi hyvin ja heidän toimintakykynsä

riittää työllistymiseen ja työssäkäyntiin. Jos hoito ei tavoita heitä, syrjäytyminen syvenee ja he menettävät työkykynsä pysyvästi. (Kerätär 2010, 3683.)

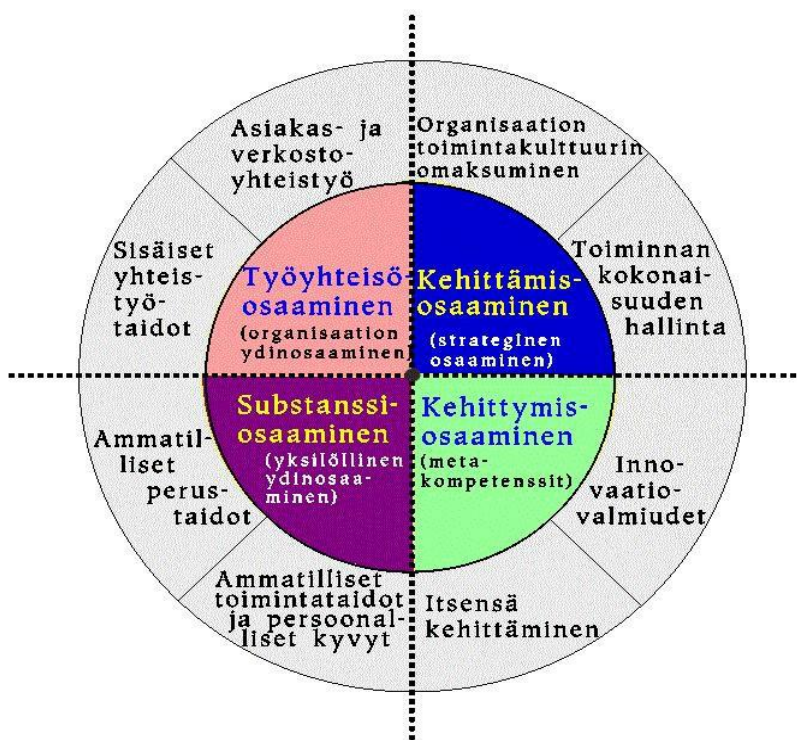
Työvalmennustyöltä ja välityömarkkinatoimijoilta vaaditaan yhä ammattimaisempaa otetta valmennuspalveluiden tuottajina. 2000-luvun työvalmennukselta ja työvalmentajilta vaaditaan vankkaa osaamista. Pelkosen (2011, 77) mukaan valmentajien ammattitaidolle on tullut uusia haasteita, kun työpajojen ja muiden välityömarkkinointa edustavien tahojen perustehtävänä on sekä työssä oppimisen että psykososiaalisen tuen antaminen. Jotta yhtenäisiin ja vertailukelpoisiin menetelmiin päästään, työvalmennustyötä, ammatillista valmennusosaamista ja osaamisen ja ammattitaidon käsitteistön hallintaa tulee kehittää (Lindström & Pelkonen 2008, 94). Nämä vaatimukset ovat noshaneet esille ohjausosaamisen sekä uusien ja toimivien työvälineiden tarpeellisuuden välityömarkkinaorganisaatioissa. Asiakastyö ei ole pelkästään vuorovaikutusta, vaan sen tulee olla mitä suurimmassa määrin harkittuja toimenpiteitä ja suunnitelmallista menetelmien ja välineiden käyttöä. Vuorovaikutus voi toimia yhtenä tärkeänä työvälineenä ohjaustyössä.

Kerminen (2011, hakupäivä 21.5.2012) esittää yhtenä linjauksena rakennetyöttömyyden alentamiseksi ja työvalmennuksen vaikuttavuuden parantamiseksi, että yhteistyötä kehitetään välityömarkkinatoimijoiden kanssa. Välityömarkkinatoimijat tulisi kartoittaa ja segmentoida asiakasohjauksen parantamiseksi. Ennen palkkatukipäätöksen tekemistä tulee varmistaa, että välityömarkkinatoimijan palveluksessa on ammattitaitoista henkilöstöä ohjaamassa ja tukemassa tuella palkattuja. Lisäksi välityömarkkinatoimijoiksi pyritään löytämään yhdistyksiä ja säätiöitä, jotka ovat valmiita tarjoamaan koulutusta ja tarkoituksenmukaista ohjausta työpaikalla. Ongelmana on se, että työvalmentajilla ei useinkaan ole koulutusta tai kokemusta työskentelystä työnantajien tai työpaikkojen kanssa. Työvalmentajalta vaaditaan osaamista ja koulutusta työnetsintään ja työtehtävien yksilölliseen räätälöintiin. Lisäksi työvalmennusorganisaatiot eivät ole kiinnostuneita näyttöön perustuvan työvalmennuksen toteuttamisesta, koska maksajatahot eivät sitä edellytä. (Härkäpää 2011a, hakupäivä 21.5.2012.)

Toivonen (2011, 131) toteaa, että palvelujen kysynnän kasvun takia alalla on paljon uusia toimijoita ja vasta vähän aikaa työvalmennustyötä tehneitä työntekijöitä. Palveluiden tuottajille työvalmennustyön laaja-alaiset osaamisvaatimukset asettavat haasteita uusien

työntekijöiden perehdyttämiseen. Henkilöstö vaihtuu usein, eikä pysyvämpiä ratkaisuja toimintaedellytysten vakiinnuttamiselle ole löytynyt. Nämä seikat asettavat toimijat jatkuvan rahoitushaun ja toiminnan kehittämisen kehään, eikä työvalmennusosaamisen kehittämiseksi ole jäänyt riittävästi resursseja (Pelkonen 2011, 74). Toivosen (2011, 131) mukaan työvalmentajan työ on kuitenkin työtä, jota on mielekästä ja palkitsevaa tehdä pitkällä tähtäimellä, koska ammatinhallinta kehittyy vasta kokemuksen myötä.

Osaaminen käsitteenä mielletään usein ammattitaidon tai asiantuntijuuden synonyymiksi. Osaaminen on kuitenkin yleisempi ja laajempi käsitteenä kuin ammattitaito tai asiantuntijuus (Helakorpi 2009, hakupäivä 27.6.2012). Koulutuksen ja työelämän vuoropuhelua varten Helakorpi on kehittänyt asiantuntijan/ammattilaisen osaamisaluekartan (kuvio 1). *Substanssiosaamisella* tarkoitetaan työssä tarvittavaa ammatillista osaamista, mutta myös henkilökohtaisia kykyjä ja persoonallisia ominaisuuksia. *Työyhteisöosaaminen* liittyy työssä tarvittaviin sosiaalisiin ominaisuuksiin ja taitoihin. *Organisaation osaamisen kehittäminen* edellyttää työyhteisön toimintatapojen tuntemusta ja kykyä toimia muuttuvissa olosuhteissa. *Kehittämisosaaminen* liitetään jatkuvaan oman työn ja työyhteisön kehittämiseen. (Helakorpi 2006, 1.)



KUVIO 1. Asiantuntijuuden osaamisalueet (Helakorpi 2006, 1)

Osaamisen kehittämisessä lähtökohtana on käsitys osaamisen monimuotoisuudesta (Mäki 2011, 14). Henkilöstön osaamisen kehittämisessä täytyy huomioida sen moniulotteisuus. Uuden tiedon ja taitojen omaksumisessa ovat mukana ihmisen arvot, tunteet, kokemukset, harmonia ja tieto. Kehittymisen lopputuloksena syntyy henkilökoh- taista ja yhteisöllistä osaamista, joka tulee näkyväksi kykyinä, motivaatioina sekä tietoi- na ja taitoina. Työelämää tulee kehittää organisaatioiltaan ja toimintatavoiltaan ja osaa- misen johtaminen edellyttää osaamisen tunnistamista ja arviointia (Helakorpi 2009, ha- kupäivä 27.6.2012).

Lähijohtajan tehtävänä on tukea henkilöstön osaamisen kehittymistä asiantuntijuudeksi. Hän voi pitää yllä kokeiluja sekä luoda henkilöstölle mahdollisuuden testata, tutkia ja selvittää, mitä osaamista työyksikössä tarvitaan. Kokeneen henkilöstön osaaminen on usein muuntunut hiljaiseksi (Mäki 2011, 44). Kuntoutuksen kentällä on paljon ei- raportoitua tietoa, ja työntekijät osaavat paljon asioita, joita he ovat käytännön tilanteis- sa oppineet ja alkaneet soveltaa (Järvikoski & Karjalainen 2008, 93). Tunnistamattoman osaamisen esille nostaminen voimavaraistaa. On tärkeätä tuoda näkyväksi osaaminen, jota henkilöstö ei itse näe tai osaa arvioida. Ihmiset osaavat tehdä asioita, ovat oman alansa työelämän korkeakoulun käyneitä, mutta he eivät itse osaa sanoittaa osaamistaan. Lähijohtaja tarvitsee monenlaista osaamista kehittämisestä ja ymmärrystä henkilöstön osallistamisen merkityksestä.

Työvalmennustyö vaatii tekijöiltään monenlaista osaamista, kuten yksilöohjauksen taitoja, verkostotyön osaamista, monimutkaisen palvelujärjestelmän hallintaa, työelä- mäyhteistyön osaamista sekä työmarkkinoiden ja ammattien tuntemusta. Merkittävä osa asiakastoimijoista välityömarkkinoilla tarvitsee tukea ohjausosaamiseen ja valmennus- palvelun laadun varmistamiseksi ja lisäämiseksi. (Toivonen 2011, 131). Osaavat toimi- jat kehittävät välityömarkkinoita siten, että toiminta tähtää entistä tehokkaammin asiak- kaiden ohjautumiseen välityömarkkinoilta eteenpäin. Marja Koukkarin (2010, 208) väi- töskirjassa esitetään selkeitä kuntoutustyöntekijöiden koulutukseen liittyviä kehittämis- haasteita. Koukkarin mielestä haasteena ammattihenkilöiden koulutukselle on kuntou- tumisen ymmärtäminen teoreettisena ilmiönä, jossa painottuu monitieteisyys ja ratkaisu- lähtöisten toimintamenetelmien ja toimintaympäristöjen hallinnan kehittäminen.

Työvalmennuksen osaamisen kehittäminen on haasteellista myös ammatillisen kuntoutuksen näkökulmasta. Kuntoutus on suunnitelmallista ja monialaista toimintaa, jonka yleistavoitteena on auttaa kuntoutujaa toteuttamaan elämänprojektejaan ja ylläpitämään elämänhallintaansa tilanteissa, joissa hänen mahdollisuutensa sosiaaliseen selviytymiseen ja integraatioon ovat sairauden tai muiden syiden vuoksi uhattuna tai heikentyneet (Mäkitalo, Suikkanen, Ylisassi & Linnakangas 2008, 529–532). Nykyisin pitkäaikaistyöttömyys tai pitkäaikainen toimeentulotukiasiakkuus voivat olla kuntoutuksen laukaisevina tekijöinä ilman lääketieteellisesti todettua vikaa, vammaa tai sairautta. (Pii-rainen & Kallanranta 2008, 96). Pääsääntöisesti kuntoutuksen lähtökohtana on edelleen vika, vamma tai sairaus, mutta työkyvyttömyyden uhkan huomioiminen kuntoutuspe-rusteena on lieventänyt vika- ja vammapainotteisuutta.

Kuntoutuksen modernia paradigmaa kuvataan valtaistavana ja ekologisena. Valtais-tumisella tarkoitetaan kuntoutujan vaikutusmahdollisuuksien, itsemääräämisen ja hal-linnan kokemusten vahvistumista kuntoutusprosessin myötä. Kuntoutujan elämänhal-linnan vahvistumista edistää, mikäli hänellä on mahdollisuus tehdä valintoja ja seurata oman kuntoutumisen etenemistä. Uusi paradigma tuo esille arkielämän eri ympäristöis-sä tapahtuvan toiminnan, joka on luonteva osa kuntoutujan arkea. Ekologinen viiteke-hys kuntoutuksessa perustuu näkemykseen, että ihmisen elämänsä on hänen ja hänen toimintaympäristönsä vuorovaikutuksen tulosta. Ihmisen elämänsä ja hänen kun-toutumistaan määräävät yksilöllisten tekijöiden ohella yhteiskunnalliset ja ympäristölliset tekijät. Uuteen ajattelutapaan kuuluvat toisaalta sosiaalisten tekijöiden ja toimin-taympäristön merkityksen ottaminen huomioon kuntoutusprosessin kaikissa vaiheissa, toisaalta kuntoutujan oman kokemuksen, vaikutusmahdollisuuksien ja osallisuuden esiin nostaminen. (Järvikoski, Hokkanen & Härkäpää 2009, 21,22.)

Ammatillinen kuntoutus kohdistuu yleensä henkilöihin, joiden riski syrjäytyä työelä-mästä joko työkyvyttömyyteen tai pitkäaikaistyöttömyyteen on sairauden tai vajaakun-toisuuden takia tavallista suurempi. Waddelin, Burtonin ja Kendalin (2008, 10) mukaan ammatillista kuntoutusta on kaikki se toiminta, joka edesauttaa ihmisiä, joilla on tervey-teen liittyviä ongelmia pysymään tai palautumaan työhön. Ammatillista kuntoutusta voidaan määrittellä ja kuvata sekä toimenpiteiden että tavoitteiden pohjalta. Toimenpi-deperusteisen määrittelyn mukaan ammatillinen kuntoutus tarkoittaa sitä osaa kuntou-tuksesta tai kuntoutusprosessista, jossa toteutetaan ammattiin tai työhön liittyviä toi-

menpiteitä. Tavoiteperusteisen määrittelyn mukaan ammatillinen kuntoutus on toimintaa, jolla pyritään parantamaan kuntoutujien ammatillisia valmiuksia ja ammattitaitoa, kohentamaan heidän työkykyään sekä edistämään heidän työmahdollisuuksiaan ja integroitumistaan työelämään ja yhteiskuntaan. Ammatillisen kuntoutuksen toimintamallit, joissa ammatillinen kuntoutus yhdistyy luontevalla tavalla työelämään, työmenetelmien ja työolosuhteiden sovittamiseen, ovat vaikutuksiltaan tehokkaampia kuin pelkästään asianomaista kuntoutujaa valmentavat ja ohjaavat toimintamallit. (Järvikoski 2002, 53; Järvikoski & Härkäpää 2004, 194.)

Ammatillisen kuntoutuksen strategiat voidaan jakaa kahteen ryhmään: Työvoiman tarjontaan ja työvoiman kysyntään vaikuttaviin strategioihin (taulukko 1). Tavallisin ammatillisen kuntoutuksen strategia on tarjontaan vaikuttava. Tässä pyritään vaikuttamaan asiakkaan työelämävalmiuksiin, toimintakykyyn, osaamisresursseihin ja ammatillisiin valmiuksiin. Kysyntään vaikuttavassa strategiassa taas pyritään vaikuttamaan työntekijän työpanoksen kiinnostavuuteen. Tuetun työllistämisen mallissa tarjotaan työnantajalle tukea työllistymisen jälkeenkin. Tuetun työllistämisen mallissa työllistyneelle annetaan mahdollisuus kehittää taitojaan aidossa työympäristössä, työtehtävien avulla. Tästä seuraa, että työvalmentajan työnkuva poikkeaa merkittävästi perinteisestä työvalmennuksesta. Huomattava osa työstä suuntautuu työpaikka- ja työnantajien kanssa tehtävään yhteistyöhön. (Järvikoski, Vaara, Härkäpää, Juopperi & Matinmikko, 2011, 107–109).

Ammatillisen kuntoutuksen strategiat	
Tarjontaan vaikuttavat strategiat (kuntoutujan henkilökohtaiseen työllistävyyteen vaikuttaminen)	Työvoiman kysyntään vaikuttavat strategiat
<p>Esimerkkejä menetelmistä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammatillinen arviointi ja työkokeilu - kuntoutussuunnitelman laatiminen - työkykyä parantava kuntoutus; psyykkisen ja fyysisen toiminta- ja työkyvyn kehittäminen - yleisten työelämätaitojen ja sosiaalisten taitojen kehittäminen ja valmennus - ammatillisten valmiuksien ja työn hallinnan kehittäminen - ammatillinen perus-, uudelleen- ja täydennyskoulutus - työtehtäviä spesifien taitojen arviointi, kokeilu ja valmennus 	<p>Esimerkkejä menetelmistä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - suunnitelman laatiminen - sopivien töiden etsiminen ja räätälöinti - työelämän ja työnantajien asenteisiin ja rekrytointikäytäntöihin vaikuttaminen - työolosuhteiden suunnittelu ja soveltaminen työntekijöiden tarpeita vastaaviksi - perehdytys- ja sopeutumisajan tuen tarjoaminen työnantajalle

Ammatillisen kuntoutuksen käsitteet ja käytännöt pitkäaikaistyöttömän näkökulmasta ovat sängen epäselvät. Pitkäaikaistyöttömien pääsy ja heidän asiakkuutensa ammatillisen kuntoutuksen piirissä on harvinaista. Pitkäaikaistyöttömille kehitelty kuntoutus (esim. kuntouttava työtoiminta, hankkeet) käsitetään jonkinlaisena non-institutionaalisen kuntoutuksena. Sosiaalisesti painottuneella kuntoutuksella ei ole tunnustettua asemaa maassamme. Kysymyksenä on, miten välityömarkkinoita voitaisiin kehittää nykyistä systemaattisemmin ja koordinoitummin ja miten ammatillisesta kuntoutuksesta saataisiin aktiivinen osa välityömarkkinoiden toimintaa ja palveluvalikoimaa. Kannattaisiko ammatillisen kuntoutuksen järjestelmässä eriyttää nykyistä selkeämmin avoimille työmarkkinoille tähtäävä ammatillinen kuntoutus ja ns. siirtymä- tai välityömarkkinoille tähtäävä ammatillinen kuntoutus? Myös Ruotsissa pohditaan pitäisikö ammatillisen kuntoutuksen palveluja kohdistaa enemmän niihin henkilöihin, jotka eivät ole työmarkkinoilla tai eivät ole koskaan olleetkaan (Marnetoft 2009, 6). Tilanteen muuttaminen edellyttäisi työ-, sosiaali- ja kuntoutuspolitiikan uudenlaista strategista synteesiä, jossa ammatillista kuntoutusta kehitettäisiin integroidusti osana välityömarkkinoiden palveluvalikoimaa. (Lindh & Suikkanen 2008, 60, 61; Karjalainen 2011, 93, 97, 100).

Ammatillisen kuntoutuksen koulutuksen kehittäminen vaatii uudenlaisia näkökulmia. Kuntoutus jää muiden alojen jalkoihin, koska kuntoutuksen asema niin suomalaisessa perus- kuin jatkokoulutuksessakin on varsin vaatimaton. Tilanne ei voi olla vaikuttamatta kuntoutustoimintaan haitallisesti, koska alan koulutuksen vähäisyys ei edistä kuntoutustoiminnan kehittämistä. (Seppälä 2010, 1.) Kuntoutuksen tietämys on kirjavaa sosiaali- ja terveystieteillä saati sitten muilta koulutusaloilta tulevien keskuudessa. Kuntoutuksessa on kuitenkin selvästi tarvetta yhtenäistää näkemyksiä ja käytäntöjä. Marja Koukkari (2010, 206, 209) on väitöskirjassaan esittänyt yhdeksi kehittämishaasteeksi kuntoutushenkilöiden koulutuksen sekä kuntoutuksen yhteisen viitekehyksen löytämisen. Näin löydettäisiin ratkaisuja kuntoutujan kokonaisvaltaisen elämänhallinnan edistämiseen ja moniammatillisen yhteistyön tekemiseen. Eeva Leino (2007, 31) toteaa kuntoutusjärjestelmän yksinkertaistamisen vaativan opiskelua ja harjoittelua kuntoutuksen menetelmistä, vuorovaikutuksesta, toimintakyvystä ja kuntoutuksen arvoista. Kuntoutuksen perimmäisen olemuksen, sitoutuneen ja vastuullisen prosessityön, tulisi näkyä Leinon mukaan myös palvelukonsepteissa ja opintokokonaisuuksissa.

Myös Valtioneuvoston kuntoutusselonteko (2006, hakupäivä 14.3.2012) edellyttää eri kuntoutussektoreiden työntekijöiden koulutuksen kehittämistä siten, että kuntoutusta koskevia oppiaineita sekä kuntoutuksellista näkemystä ja yhteistyövalmiuksia kehittäviä opetusmuotoja lisätään myös ammattioppilaitosten opetukseen. Jatko- ja täydennyskoulutuksessa on erityisesti painotettava moniammatillista ja monitieteellistä opetusta, käytännönläheisyyttä ja ryhmätyöskentelytaitoja. Moniammatillinen yhteistyö työ- ja elinkeinohallinnon, sosiaali- ja terveystoimen sekä kuntoutussektorin kanssa vaatii työntekijöiltä palvelujärjestelmän laaja-alaista hallintaa. Ilmosen ym. (2011, 35.) mukaan osaaamista tulee olla myös asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen ja palveluprosessin suunnitteluun, palveluiden vaikuttavuuden arviointiin sekä asiakkaiden osallistamiseen omaan kuntoutumiseensa. Lisäksi työelämäosallisuutta edistävien palvelujen laadun ja vaikuttavuuden kehittäminen, edellyttävät koulutusta alan ammattilaisille.

3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimustehtävänä ja -tavoitteena on saada tietoa välityömarkkinoilla työskentelevien ohjaajien, yksilö- ja työvalmentajien tämän hetkisestä osaamisesta ja osaamisen kehittämisen tarpeista tulevaisuudessa Kainuussa. Aihetta tarkastellaan organisaatioiden esimiesten ja asiakastyötä tekevien henkilöiden näkökulmasta.

Tutkimuskysymyksiä ovat seuraavat:

1. Millaisia ovat välityömarkkinoiden asiakkaiden elämäntilanteet?
2. Millaista on välityömarkkinoilla työskentelevien asiakastoimijoiden osaaminen tällä hetkellä?
3. Millaisia ovat välityömarkkinoilla toimivien asiakastoimijoiden osaamisen kehittämisen tarpeet?

Tutkimuksellisen kehittämistyömme tavoitteet ja tutkimuskysymykset huomioiden valitsimme välityömarkkinatoimijoita julkiselta ja kolmannelta sektorilta. Teemahaastattelun valitsimme toimijoita seuraavista organisaatioista ja kolmannen sektorin toimijoista: Kainuun maakunta -kuntayhtymän kuntouttavan työtoiminnan kehittämishanke (Kajaani, Suomussalmi, Sotkamo), Työnsilta-hanke (Kuhmo), Nakertaja-Hetteenmäen kyläyhdistys (Kajaani), Työtä kaikille -hanke (Paltamo), Kumppaniksi ry (Kajaani), Itelliset ry (Kajaani) ja Kainuun Nuotta ry (Kajaani). Viidestä organisaatiosta kehittämistyössämme olivat mukana esimies ja asiakastoimija. Kuntouttavan työtoiminnan kehittämishankkeesta mukana olivat esimies ja kolme asiakastoimijaa ja Kumppaniksi ry:ltä esimies ja kaksi asiakastoimijaa.

Tutkimusotteeksi valittiin kuvaileva tutkimus. Kuvaileva tutkimus esittää tarkkoja kuvauksia tapahtumista, tilanteista ja ihmisistä. Kuvailevassa tutkimuksessa dokumentoidaan myös ilmiöistä keskeisiä kiinnostavia piirteitä. Lähestymistapa pyrkii ensisijaisesti

kokoamaan tietoa tutkimuskohteesta eli kuvailemaan ja selittämään sitä, mutta välttää muuttamasta kohdetta toisenlaiseksi. Kuvailevan tiedon tavoitteena ei ole selittää asioiden välisiä yhteyksiä eikä tehdä ennusteita tai pohtia seurauksia. (Järvinen & Järvinen 2000, 5; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 113,135.)

Laadullinen tutkimus sopii tutkimusmetodiksi tutkimuksiin, joiden tutkittavasta kohteesta ei juuri ole aikaisempaa tietoa. Aineistolähtöisesti tutkimusta tehtäessä tutkimuksen pääpaino on aineistossa, mikä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi analyysiyksiköt eivät ole ennalta määrättyjä ja teoria rakennetaan aineisto lähtökohtana. Tällöin voidaan puhua induktiivisuudesta, joka tarkoittaa etenemistä yksittäisistä havainnoista yleisempiin väitteisiin. (Eskola & Suoranta 1998, 83; Kyngäs & Vanhanen 1999, 5.)

Perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa, on sisällönanalyysi. Käytimme tässä tutkimuksessa analyysimenetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi mahdollistaa monitahoisen ja yksityiskohtaisen aineiston tarkastelun. (Eskola & Suoranta 1998, 83; Tuomi & Sarajärvi 2002, 93; Hirsjärvi ym. 2007, 160.)

Tutkimuksen aineisto voidaan jakaa kolmeen osaan: Organisaatioiden esimiesten haastattelut, asiakastoimijoiden päiväkirjat ja asiakastoimijoiden puhelinhaastattelut. **Aineistonkeruu organisaatioiden edustajilta** tapahtui yksilöhaastatteluilla. Yksilöhaastattelu valittiin aineistonkeruumenetelmäksi, jotta haastateltavat saisivat kertoa vapaasti omia näkemyksiään teemahaastattelun mukaisiin kysymyksiin. Haastattelussa tärkeintä oli saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. Tällöin oli perusteltua antaa haastattelukysymykset tai aiheet haastateltaville jo etukäteen. Haastateltaville lähetettiin kaksi viikkoa ennen sovittua aikaa ennakkotietoa haastattelun teemoista ja kysymyksistä (liite 2). Haastattelun onnistumisen kannalta on suositeltavaa, että kysymyksiin ja aiheisiin voi tutustua etukäteen (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75).

Haastattelun alussa pyysimme kaikilta osallistujilta suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta ja haastattelun nauhoittamisesta (liite 3). Haastattelut etenivät ennakkoon laaditun teemahaastattelurungon (liite 4) mukaisesti teemoittain antaen haastateltaville liikkumavaraa. Teemahaastattelussa edettiin tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten mukaan (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48). Haastatteluteemat noudattivat tutkimuskysymyksiä. Haastateltaville esitettiin tar-

kentavia kysymyksiä tarvittaessa. Haastattelut tallennettiin digitaaliseen tallentimeen (iPod touch).

Asiakastoimijoiden teemahaastattelurungon suunnittelu alkoi pyytämällä haastatteleluun valittuja asiakastoimijoita laatimaan työstään päiväkirjan kahden tavanomaisen työpäivän ajalta. Päiväkirjan laatimiseen he saivat ennakkoon kirjalliset ohjeet (liite 5) ja saatekirjeen (liite 6), jossa kerroimme tutkimuksemme tarkoituksesta. Työntekijät kirjasiivat päiväkirjaan seuraavia asioita: Mitä he tekevät ja mitkä tilanteet he kokevat haasteellisiksi? Mitkä tilanteet ovat johtaneet asiakkaan myönteiseen kehitykseen ja auttaneet asiakasta eteenpäin (esim. aktivointisuunnitelman tavoitteiden mukaisesti)? Asiakastyötä tekevät palauttivat päiväkirjat sähköisesti määräaikaan mennessä yhtä osallistujaa lukuun ottamatta.

Laadimme päiväkirjoista saamamme materiaalin sekä organisaatioiden esimiesten haastattelun pohjalta **asiakastoimijoiden teemahaastattelun** (liite 7). Analysoimme asiakastoimijoiden teemahaastattelut kysymyskohtaisesti yhdistäviin kategorioihin. Analyysin perusteella laadimme uuden teemoituksen seuraavasti:

Teema 1. Välityömarkkinoiden arjen työ

Teema 2. Asiakastoimijoiden esittämät osaamisen tarpeet

Teema 3. Muut asiakastoimijoiden esittämät seikat liittyen välityömarkkinoiden kehittämiseen

Toteutimme asiakastoimijoiden teemahaastattelut puhelinhaastatteluna ja tallensimme ne digitaaliseen tallentimeen (iPod touch). Litteroimme haastattelut mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen, näin pääsimme syventymään aineistoon jo heti muistikuvien ollessa tuoreita. Analyysin luotettavuutta pyrimme varmistamaan kuuntelemalla nauhoitukset useaan kertaan ja lukemalla samalla kirjoittamaamme tekstiä. Palasimme aineistoon useasti analyysin edetessä.

Haastatteluteemat pohjautuivat tutkimuskysymyksiin. Aineiston sisällönanalyysi tehtiin tutkimuskysymysten pohjalta. Analyysissä käytettiin vaiheina alkuperäisilmaisujen etsimistä tutkimustuloksista, pelkistämistä, ryhmittelyä, alaluokkien määrittelyä, yläluokitusta ja pääluokitusta pitäen mielessä omat tutkimuskysymykset, jotka johdattivat tutki-

jat tulosten etsimiseen (Kyngäs & Vanhanen 1999, 7; Tuomi & Sarajärvi 2002, 102, 103).

Tässä tutkimuksessa analyysiyksiköksi valittiin ajatuskokonaisuus, lause tai lauseen osa (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5). Alkuperäisilmaisut pelkistettiin niin, ettei haastateltavien sanoma päässyt katoamaan. Lauseet olivat usein pitkiä ja niistä löytyi ajoittain useita pelkistyksiä eri tutkimuskysymyksille. Tutkimuskysymyksiä ilmaisevat lauseet pelkistettiin yksittäisiksi ilmaisuiksi. Organisaatioiden esimiesten yksilöhaastatteluista käytettiin 435 pelkistystä. Asiakastyötä tekevien päiväkirjoista käytettiin 205 ja puhelinhaastatteluista 1688 pelkistystä tähän tutkimukseen. Sisällön analyysissä käytettiin yhteensä 2328 pelkistystä tutkimusaineistoista. Taulukossa 2 on esitetty esimerkkejä pelkistysten muodostumisesta alkuperäisilmaisuista.

TAULUKKO 2. Esimerkkejä alkuperäisilmaisuista ja pelkistyksistä (Esimiesten kuvaus asiakastyötä tekevien osaamisesta)

Alkuperäisilmaisuja	Pelkistyksiä
1/T1 "motivointi taito -- se on hirveen tärkeä -- nostaa nuoren vahvuudet -- sitä kautta lähdetään kasvattamaan itsetuntoa"	1/T1 motivointitaito on tärkeä 1/T1 motivointitaito nostaa nuoren vahvuudet 1/T1 motiivoinnin kautta lähdetään kasvattamaan itsetuntoa

Tämän jälkeen pelkistykset ryhmiteltiin siten, että samaa tarkoittavat pelkistykset muodostivat alakategorioita, jotka nimettiin sisältöä kuvaavalla otsikolla. Luokittelussa pyrittiin yksiselitteisyyteen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 103). Esimerkkejä pelkistysten ryhmittelystä ja alakategorioiden muodostuksesta on taulukossa 3.

TAULUKKO 3. Esimerkkejä alakategorioiden muodostamisesta (Esimiesten kuvaus asiakastyötä tekevien osaamisesta)

Pelkistyksiä	Alakategorioita
1/T1 motivointitaito on tärkeä	asiakkaan motivointi
1/T1 motivointitaito nostaa nuoren vahvuudet	
1/T1 motiivoinnin kautta lähdetään kasvattamaan itsetuntoa	
3/T1 osataan motiivoida ihmiset	
6/T1 asiakkaan motivointi	
6/T1 motivointi	

Analyysiä jatkettiin yhdistämällä samansisältöisiä alakategorioita toisiinsa ja muodostamalla yläkategorioita. Yläkategorioille annettiin niiden sisältöä kuvaavat nimet. Lopuksi yläkategoriat yhdistettiin yhteiseksi kaikkia kuvaaviksi yhdistäviksi kategorioiksi. Esimerkki yhdistävien kategorioiden muodostumisesta on taulukossa 4. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 103).

TAULUKKO 4. Esimiesten kuvaus asiakastyötä tekevien osaamisesta

Alakategorioita	Yläkategorioita	Yhdistäviä kategorioita
asiakkaan motivointi asiakkaan kannustaminen asiakkaan vahvistaminen	asiakkaan voimavarojen vahvistaminen	asiakkaan osallisuuden vahvistaminen
henkilökohtaisten ominaisuuksien merkitys asiakkaan arvostus asiakkaan kohtaaminen asiakkaan kuuleminen	ohjaajan henkilökohtainen soveltuvuus asiakasosallisuus	
palvelujärjestelmän tuntemus palvelujärjestelmässä toimiminen verkostossa toimimisen osaaminen yritysyhteistyö	yhteistyö palvelujärjestelmässä	palvelujärjestelmä- ja verkosto-osaaminen
päihdetyön osaaminen mielenterveystyön osaaminen ammattillisuus sosiaalialan osaaminen koulutustaustan merkitys oman alan perustietojen ja taitojen hallinta	asiakasryhmäkohtainen erityisosaaminen alan substanssi osaaminen/ sosiaalinen ulottuvuus toiminnassa	ammattialan substanssiosaaminen
esimiestaidot organisointikyky työnjohtotaidot oman organisaation tunteminen kehittämisaosaaminen projektiosaaminen	työn johtamiseen liittyvä osaaminen kehittämisaosaaminen	johtamis- ja kehittämisaosaaminen
kuntoutuksen osaaminen ammattillisen kuntoutuksen osaaminen valmennuksen osaaminen työn ohjaamisen osaaminen	kuntoutuksellinen ja valmennuksellinen osaaminen (välityömarkkinoiden luonteen ymmärtäminen)	asiakastyön osaaminen

työvalmennuksen osaaminen	
havaintojen tekeminen asiak-	asiakastyön ja menetelmien
kaasta	osaaminen
arvioinnin tekeminen asiak-	
kaasta	
asiakkaan ohjaaminen eteen-	
päin	
asiakastyön osaaminen	
ryhmien kanssa toimiminen	ohjauksellinen työote
yhteistyötaidot	
vuorovaikutustaidot	

4 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksemme tuloksissa raportoidaan sisällön analyysissä muodostetut kategoriat. Tuloksissa kuvaamme kategorioiden sisällöt ja sen, mitä kategoriat tarkoittavat. Kategorioiden sisällöt kuvataan alakategorioiden ja pelkistettyjen ilmausten avulla. Olemme käyttäneet raportissa suoria lainauksia. Niiden tarkoituksena on kuvata raportin luotettavuutta. Lisäksi ne osoittavat lukijalle, minkälaisesta alkuperäisaineistosta kategoriat ovat muodostuneet. Olemme käyttäneet suoria lainauksia esimerkinomaisesti ja varmistaneet, ettei tutkittavia voi tunnistaa lainauksista (Ks. Kyngäs & Vanhanen 1999, 10.)

4.1 Väli työmarkkinoiden asiakkaiden elämäntilanteet

Asiakastoimijoiden haastatteluissa kolme kysymystä liittyi asiakastoimijoiden arjen työhön väli työmarkkinoilla. Selvitimme, millaisia asiakkaita asiakastoimijat työssään kohtaavat, minkälaisista elämäntilanteista asiakkaat väli työmarkkinoille tulevat ja mihin asiakkaat tavallisesti ohjautuvat väli työmarkkinoiden toimenpiteiden jälkeen.

Kysymyksessä ”Minkälaisia asiakkaita kohtaat työssäsi?” vastaukset jakautuivat kahden yhdistävään kategoriaan: asiakkaisiin, joilla on esteitä työllistymisessä, ja asiakkaisiin, joilla on erilaisia lähtökohtia (taulukko 5).

TAULUKKO 5. Minkälaisia asiakkaita kohtaat työssäsi?

Yläkategorioita	Yhdistäviä kategorioita
avointen työmarkkinoiden ulkopuolella puutteita koulutuksessa erilaisia terveydentilaan liittyviä ongelmia	esteitä työllistymisessä
eri-ikäisiä ihmisiä erilaisia perhetilanteita	erilaiset lähtökohdat

Esteitä työllistymisessä –kategoria sisälsi asiakastoimijoiden mukaan asiakkaita, jotka olivat avointen työmarkkinoiden ulkopuolella, tai asiakkaita, joilla oli puutteita koulutuksessa tai erilaisia terveydentilaan liittyviä ongelmia. *Avointen työmarkkinoiden ul-*

kopuoolella –kategoriassa asiakkaat olivat työttöminä tai erilaisilla sopimuksilla. Osa asiakkaista oli pitkäaikaistyöttömiä, jotka olivat välityömarkkinoilla hyvin vaihtelevilla sopimuksilla tai jaksoilla. Nuoremmat asiakkaat olivat pääasiassa työharjoittelussa tai työkokeilussa. Vanhempien asiakkaiden kohdalla välityömarkkinoilla arvioitiin heidän työkykyään: "*Sitten on myös vähän vanhemmat, joilla jo työ- tai toimintakyky on niin heikko, että niistä jonkin näköstä arviointia työvoimahallinnolle, jos nämä ei kykene ottaa työtä vastaan*" (P7). Merkittävänä asiakasryhmänä välityömarkkinoilla olivat myös maahanmuuttajat.

Puutteita koulutuksessa –kategoria sisälsi asiakastoimijoiden kuvaamana asiakkaita, joilla oli ammatillisen koulutuksen puute. Kategoriaan sisältyivät myös asiakkaat, joilla kiinnostus tai lahjakkuus johonkin tiettyyn työhön ohjasi toimintaa välityömarkkinoilla. Osa vailla ammatillista koulutusta olevista asiakkaista olivat keskeyttäneet koulun. Osa vastaajista pohti, että suurin asiakasryhmä olivat juuri opiskelun tai koulutuksen keskeyttäneet nuoret aikuiset: "*Tämmöset, jotka on vaikka aloittaneet koulutuksen, mutta se on jäänyt jostain syystä kesken, tämä on se suurin asiakasryhmä*" (P7).

Erilaisia terveydentilaan liittyviä ongelmia –kategoriaan sisältyivät asiakastoimijoiden kuvaamat asiakkaat, joilla oli jokin sairaus, mielenterveys- tai päihdeongelma tai elämänhallintaan liittyviä ongelmia. Haastatteluista ilmeni, että valtaosalla välityömarkkinoiden asiakkaista oli jokin sairaus, joka osaltaan vaikeutti työllistymistä tai sairaus oli työllistymisen esteenä. Osa haastateltavista myös koki, että välityömarkkinoille ohjataan asiakkaita, joiden työ- ja toimintakyky on erittäin heikko tai sitä ei ole lainkaan jäljellä: "*Että tuota enimmäkseenhän ne on jotkin on hyvinkin, hyvinkin sairaita, vaikka ne niin sanotusti pitäski olla työhönkuntoutujia*" (P10). Työllistymisen esteenä pidettiin myös mielenterveys- ja päihdeongelmia. Haastavana asiakasryhmänä koettiin nuoret, joilla ongelmat olivat kasaantuneet ja suunta elämälle oli kadoksissa.

Erilaisia lähtökohtia –kategoriaan kuvattiin asiakastoimijoiden haastatteluissa erikäisinä ihmisinä sekä erilaisina perhetilanteina. ***Eri-ikäisiä ihmisiä*** -kategoriaan kuului asiakkaita, joita kuvattiin monenikäisiksi ja nuoriksi ihmisiksi. Osa vastaajista kuvasi asiakaskuntaansa kuuluvan asiakkaita kahdeksastatoista vuodesta eläkeikään saakka. Osa toimijoista oli taas suunnannut toimintansa koskemaan nuoria aikuisia. Haastatteluista ilmeni, että ikää tärkeämpi määre on löytää asiakkaalle tarkoituksenmukainen

paikka ja työtehtävä välityömarkkinoilta. *Erilaisia perhetilanteita* –kategorian kuuluivat: erilaiset perheet, eri kulttuureista tulevat ja monenlaiset asiakkaat. Asiakastoimijoiden mukaan välityömarkkinoilla olevan asiakkaan perhetilanne vaihtelee, asiakkaat ovat perheellisiä sekä perheettömiä. Osa asiakkaista asui vielä vanhempiensa luona. Perhetilanteeseen ja perheen keskinäisiin suhteisiin vaikuttivat asiakkaan etninen tausta ja kulttuuri. Kasvavana asiakasryhmänä asiakastoimijat mainitsivat työttömyysuhan alaiset tai työttömät maahanmuuttajat.

Kysymyksessä ”Minkälaisista elämäntilanteista asiakkaat tulevat?” asiakkaat jakautuivat asiakastoimijoiden haastatteluissa neljään yhdistävään kategoriaan: asiakkaiden taloudelliset tilanteet vaihtelevat, asiakkailta on terveydentilaan liittyviä ongelmia, ihmisiin liittyviä ongelmia sekä elämänhallintaan liittyviä ongelmia (taulukko 6).

TAULUKKO 6. Asiakkaiden elämäntilanteiden luokittelu

Yläkategorioita	Yhdistäviä kategorioita
heikko taloudellinen tilanne talous järjestyksessä työttömyys erilaisissa toimenpiteissä	taloudelliset tilanteet vaihtelevat
heikko terveys mielenterveys- ja päihdeongelmat riippuvuus huumeisiin	terveydentilaan liittyviä ongelmia
ongelmia ihmissuhteissa erilaisia tilanteita asumisessa erilaisia perhetilanteita	ihmissuhteisiin liittyviä ongelmia
syrjäytyneisyys suunta elämälle puuttuu heikot sosiaaliset taidot	elämänhallintaan liittyviä ongelmia

Taloudelliset tilanteet vaihtelevat –kategoria sisälsi asiakastoimijoiden haastattelujen mukaan asiakkaita, joilla on heikko taloudellinen tilanne tai talous järjestyksessä, sekä asiakkaita, jotka ovat työttömiä tai erilaisissa toimenpiteissä. *Heikko taloudellinen tilanne* –kategoria kuvattiin asiakkaan heikkona taloudellisena tilanteena, talous ja velkaneuvontana ja ulosottoasioina. Kuusi kymmenestä vastaajasta kuvasi asiakkaidensa taloudellisen tilanteen olevan heikko tai erittäin heikko. Vastauksista ilmeni, että suurel-

la osalla asiakkaista oli asiakkuus sosiaalipalvelukeskukseen sekä oikeus toimeentulotukeen. Välityömarkkinoilla toimintaan osallistumisesta saatava mahdollinen korvaus, muiden ensisijaisten etuuksien lisäksi, oli monelle asiakkaalle suuri raha ja riittävä kannustin aktivoitua. ”*Jokkainen voijaan tietää se kyllä, se on iso tuo tulo vaikka se on pieni tulo joka meiltäkin tulee*” (P 1).

Heikkoon taloudelliseen tilanteeseen vaikuttivat monella asiakkaalla myös ansiosidonnaisen päivärahan loppuminen tai oikeuden puuttuminen esimerkiksi palkkatuetuun työhön. Taloudelliseksi ongelmaksi tuli myös palkallisen työnteon hyödyttömyys, mikäli työntekijällä oli perittäviä ulosotossa. Asiakkaan kannalta työtoiminnan eduksi laskettiin se, että työtoiminnasta saatavaa ylläpitokorvausta ei voitu ulosmitata: ”*Se on niinku etuna, että ku lähtee työtoiminnan kautta, siihen ei kukkaan, joka ylläpitokorvausta saapi työtoimintapäivältä niin sitä ei voi kukkaan viiä pois*” (P7). Merkittävänä taloudellisena ongelmana haastateltavat näkivät korkeakorkoiset pikavipit. Useiden asiakkaiden luottotiedot olivat menneet pikavippien seurauksena rahan käytön riistäytyessä hetkittäin käsistä. Haastatteluista ilmeni, että monen välityömarkkinoilla olevan asiakkaan palveluketjuun kuuluivat talous- ja velkaneuvonta. Kyseiset palvelut oli laitettu vireille työntekijän avustamana välityömarkkina-asiakkuuden aikana: ”*Velkajärjestelyyn on tuota niin laitettu vireille, jotkut on sitten saaneet sitten jo päätöksenkin*” (P4).

Talous järjestyksessä -kategoriaan kuuluvien asiakkaiden tilanteita kuvattiin hyvänä taloudellisena tilanteena sekä toimeentulona erilaisista tukimuodoista. Asiakastoimijoiden mukaan asiakkaiden talouden voitiin katsoa olevan järjestyksessä, mikäli asiakkaalla ei ollut suuria suunnittelemattomia velkoja tai ulosottoja harteillaan. Asiakkaan taloudellisen tilanteen katsottiin olevan vakaa, mikäli hänellä oli oikeus niin kutsuttuihin ensisijaisiin etuuksiin, kuten perus- tai ansiosidonnaiseen päivärahaan, eläkkeeseen, työmarkkinatukeen, kuntoutusrahaan tai erilaisiin tukiin, kuten asumistukeen. Osalla asiakkaista syntyi ensisijaisen etuuden jälkeen lisäksi oikeus perustoimentulotukeen: ”*Pääasiassa kuntoutustuen varassa, siihen toimeentulotukkee, asumistukkee ja osahan on sitten työttömyyskorvauksilla ja tietysti ne tuet mitä kuuluu*” (P 2).

Työttömyyttä –kategoriassa asiakkaiden tilannetta kuvattiin pitkäaikaistyöttömyytenä, lyhytaikaisena työttömyytenä ja työpaikkojen puutteena. Seitsemän kymmenestä vastaajasta koki, että suurin asiakasryhmä olivat pitkäaikaistyöttömät ja usein yli viisisataa

päivää työttömänä olleet työnhakijat. ”*Se sitten jo aatellaan että suurin kohderyhmä on viissattaa päivää työttömänä olleet tai sitten ainakin sen vuojen työttömänä olleet.*” (P6). Pitkäaikaistyöttömyyden katsottiin koskettavan eniten keski-ikäisiä asiakkaita. Lyhytaikainen työttömyys välityömarkkinoiden asiakkailla oli harvinaisempaa. Yleensä lyhyen aikaa työttömänä olleet asiakkaat olivat nuoria, usein vasta koulunsa päättäneitä tai koulunsa keskeyttäneitä: ”*Ammattikoulunkin käyny vähän aikaa ollu työttömänä ja sitten ohjautuu tänne meille.*” (P6). Vastauksista ilmeni, että työttömyyden syynä oli jossain tapauksissa vain työpaikan puute: ”*Kyllä sitten on sitten semmosia, joilla ei sen kummempaa oo, työtä vain ei ole, eikä työtä löydy. Se on oikeestaan se pulma.*” (P6). Osalla asiakkaista oli olemassa ammatillinen koulutus, työ- ja toimintakykyä ja motivaatio työllistyä, mutta työpaikkaa ei löytynyt. Paikkakuntakohtainen työttömyys oli haaste niille työttömille, joilla olivat olemassa työllistymisen edellytykset, mutta ei halukkuutta vaihtaa paikkakuntaa töiden vuoksi.

Erilaisia toimenpiteitä –kategoriassa asiakkaiden tilannetta kuvattiin työvoimapolitiittisina toimenpiteinä, siirtymiin liittyvinä tilanteina, puutteisiin koulutuksessa ja erilaisina taustoina. Vastauksista ilmeni, että asiakkaat tulivat toimintaan erilaisten työvoimapolitiittisten toimenpiteiden kautta. Välityömarkkinoilla asiakkaat olivat myös erilaisissa työvoimahallinnon toimenpiteissä ja vaihtelevilla sopimuksilla. Pääasiassa nuoret (alle kaksikymmentäviisivuotiaat), asiakkaat olivat työharjoittelussa ja yli kaksikymmentäviisivuotiaat työelämävalmennuksessa tai työkokeilussa. Myös palkkatuella työskentelevien asiakkaiden osuus oli merkittävä välityömarkkinoilla. Palkkatuella olevien asiakkaiden tilanne poikkesi muista asiakkaista siinä mielessä, että nämä asiakkaat olivat työsopimussuhteessa välityömarkkinatoimijaan.

Välityömarkkinoilla olevat asiakkaat olivat jonkinlaisessa siirtymätilanteessa. Asiakkaan työ- ja toimintakyky oli heikentynyt ja tämän vuoksi asiakas ei siinä elämän tilanteessa pystynyt sitoutumaan avoimille työmarkkinoilla tai opiskelemaan. Asiakkaan työ- ja toimintakykyä kehitettiin ja työllistymisen mahdollisuuksia ja mahdollisia esteitä selvitettiin välityömarkkinoiden kautta. Osalle asiakkaista välityömarkkinat toimivat siirtymänä eläkkeelle ja välityömarkkinoiden kautta kerrytettiin tarvittavia työpäiviä ennen eläkkeelle siirtymistä. Osa asiakastoimijoista ajatteli, että heidän toimintaan lähetettyjen asiakkaiden kohdalla kaikki toimenpiteet oli kokeiltu ja vasta pitkäjänteinen toiminta välityömarkkinoilla oli tuonut positiivisen muutoksen asiakkaan tilanteeseen:

”Paljonhan meillä on sellaisia asiakkaita semmoisia on, jotka meille tullunna, meille lähetetty tai annettu, miten se nyt otetaan. Ja tuota, ja onko sitten ollut jo sellainen ennakokäsitys jo lähettävällä taholla, että katotaan nyt tämä -- kun kaikki muuhi on kattu, mutta tässä on suurin muutos -- vähän niinku, että ollaan epätoivoisia ollaan, kunhan nyt kokeillaan vaikka jottain, vaikka kaikki on jo kokkeiltu.” (P8). Vastauksista kävi ilmi, että välityömarkkinoilla oli myös sellaisia asiakkaita, joilla olivat valmiit suunnitelmat tulevaisuudelle ja lähtökohdat suunnitelmien toteutumiseen olivat hyvät ja realistiset. Tämän pienen ryhmän kohdalla välityömarkkinat toimivat opiskelun ja työn välissä suunniteltuna siirtymänä.

Asiakastoimijoiden kuvaamana suurella osalla välityömarkkinoiden asiakkaista oli puutteita koulutuksessa. Osalla asiakkaista oli olemassa oleva koulutus, mutta se oli vanhentunut tai koulutuksen taso oli matala ja työllistymisen mahdollisuudet näin ollen heikot. Uudelleen koulutukseen lähteminen oli monelle ikääntyneelle asiakkaalle suuri haaste, varsinkin jos aikaisemman tutkinnon suorittamisesta oli kulunut pitkä aika. Usean asiakkaan kohdalla kouluttautumisen esteenä olivat myös eritasoiset oppimisvaikeudet ja oppimistaitojen puute. Asiakastoimijat kuvasivat taustoja ja tilanteita, joista asiakkaat välityömarkkinoille tulivat, hyvin monimuotoisina. Haastatteluista ilmeni, että pienellä osalla asiakkaista oli ainoana ongelmana vain työttömyys.

Terveydentilaan liittyviä ongelmia –kategoriassa asiakkaiden tilannetta kuvattiin heikkona terveydentilana, mielenterveys- ja päihdeongelmina sekä riippuvuutena huumesta. Heikkoa terveydentilaa kuvattiin alentuneena työ- ja toimintakykynä. Heikentyneen työ- ja toimintakyvyn takana nähtiin olevan jokin perussairaus, joka rajoitti työtä tai aiheutti työkyvyttömyyden. Useilla asiakkailla oli takanaan pitkiä sairauslomia ennen välityömarkkinoille siirtymistä. Asiakkaiden esittämät huolet liittyivät asiakastoimijoiden mukaan etupäässä heidän terveydentilanteeseensa. Haasteena välityömarkkinoilla olivat myös mielenterveys- ja päihdeongelmaiset asiakkaat. Kasvavana haasteena kuvattiin lisääntyntä kannabiksen- ja sekakäyttöä nuorilla: *”Erilaisia elämänhallinnan ongelmia, päihhteitä nuorilla on lisääntynyt esimerkiksi kannabiksen käyttö ja tämmöinen sekakäyttö selkeästi” (P 4).* Asiakkaiden monimutkaistuvat ongelmat ja ongelmien syveneminen mainittiin asiakastoimijoiden mukaan suureksi tulevaisuuden haasteeksi välityömarkkinoilla. Päihdeongelma tai masennus rajoittivat usein asiakkaan toimintakykyä siinä määrin, että osallistuminen välityömarkkinoiden toimintaan ei ollut mahdollis-

ta ja tavoitteellista. Akuutin mielenterveys- tai päihdeongelman hoitaminen ennen välityömarkkinoille sitoutumista oli asiakastoimijoiden mukaan välttämätöntä.

Ihmissuhteisiin liittyviä ongelmia –kategoriassa asiakkaiden tilannetta kuvattiin ongelmina ihmissuhteissa, erilaisina tilanteina asumisessa ja erilaisina perhetilanteina. **Ongelmia ihmissuhteissa** –kategoria kuvautui perheen heikkona sosiaalisena taustana, erilaisina elämäntilanteina sekä ongelmallisina ihmissuhteina. Haastatteluista kävi ilmi, että asiakkaan sosiaalinen asema oli sidoksissa asiakkaan taustaan ja perhetilanteeseen. Heikot sosiaaliset taidot olivat usein seurausta asiakkaan kasvuympäristössä vallinneista olosuhteista: ”*Ja se on sieltä kottoo lähtiessä tai siellä kotoa varttuessa on tullut se määrätynlainen puute siihen sosiaaliseen ympäristöön*” (P7). Haastatteluista ilmeni, että välityömarkkinoilla oli nähtävissä samojen ongelmien siirtyminen sukupolvelta toiselle.

Erilaiset tilanteet asumisessa –kategoria sisälsi tilanteita, joissa asumisasiat olivat kunnossa, asumisessa oli ongelmia tai asunto sijaitti kaukana työpaikasta. Haastatteluista kävi ilmi, että varsinaista asunnottomuutta ei esiintynyt tai ongelma oli hyvin vähäinen. Asunnottomuus nähtiin tilanteena, jossa henkilöllä ei ollut omaa vuokra-asuntoa, vaikka todellisuudessa asuminen on jollain tavalla turvattu. Oman vuokra-asunnon puuttuminen koettiin suurena työllistymisen ja sitoutumisen esteenä erilaisiin toimenpiteisiin. Ongelmat asumisessa liittyivät pääasiassa maksamattomiin vuokriin ja niiden seurauksena langetettuihin häätöuhkiin. Näissä tilanteissa asiakkaan ja vuokranantajan välille pyrittiin tekemään maksusuunnitelma ja sopimus asumisen turvaamiseksi. Osa välityömarkkinoiden asiakkaista asui vielä vanhempiansa luona. Myös asunnon vaikea sijainti saattoi olla este avoimille työmarkkinoille työllistymisessä. Kainuussa pitkät välimatkat ja julkisen liikenteen vähäisyys vaikeuttivat syrjäseuduilla asuvien työhön tai välityömarkkinoille sitoutumista.

Erilaisia perhetilanteita –kategoriassa kuvattiin elämäntilanteita, joissa asiakas oli parisuhteessa tai parisuhde oli päättynyt, asiakas asui yksin tai erilaiset kulttuurit tai maahanmuuttoon liittyvät tilanteet vaikeuttivat perheen tilannetta. Asiakastoimijoiden mukaan välityömarkkinoilla olevan asiakkaan perhetilanteet vaihtelivat suuresti. Asiakkaina oli perheellisiä ja yksin asuvia. Eniten oli yksin asuvia asiakkaita ja nämä asiakkaat olivat asiakastoimijoiden mukaan yksinäisiä: ”*Yksinasuvat ja varsinkin mielenterveys-*

kuntoutujat ovat kohtuullisen yksinäisiä -- tietokone taitaa olla sitten se ainut seuralainen." (P2). Asiakkaan perhetilanteeseen toi omat haasteensa myös toisessa maassa asuva perheenjäsen tai perheenjäsenet. Perheen yhdistämiseen liittyvä prosessi koettiin rasakaksi ja se vaikutti asiakastoimijoiden mukaan asiakkaan hyvinvointiin monella eri tapaa. "Voi olla että yksin on tullut ja perheen yhdistäminen on tulossa tai menossa -- tai sitten koko perhe on täällä -- eli Afrikan maista ne maahanmuuttajat ovat, ja suurin piirtein ongelmallisia sen takia, että perhe voi asua muualla ja lapset ja siinä on sodat ja kaikki ne ongelmat" (P5).

Elämänhallintaan liittyviä ongelmia –kategoriassa kuvattiin elämäntilanteita, joissa asiakas oli syrjäytynyt, elämänhallintaan liittyi ongelmia, suunta elämälle puuttui tai asiakkaalla olivat heikot sosiaaliset taidot. Elämänhallintaan liittyviä ongelmia kuvattiin työllistymisen esteinä. Asiakastoimijoiden mukaan osalla asiakkaita heidän elämäänsä varjostavat erilaiset huolet ja pulmat. Haasteellisena asiakasryhmänä koettiin nuoret asiakkaat, jotka eivät olleet löytäneet suuntaa elämälleen. Osa nuorista ei osannut ajatella ja nähdä omaa tulevaisuuttaan taikka suunnitella sitä.

Haastatteluista ilmeni, että monella asiakkaalla heidän tullessaan välityömarkkinoille olivat heikot sosiaaliset taidot. Asiakastoimijoiden mukaan työtoiminnan kautta oli turvallista lähteä asteittain kehittämään sosiaalisia taitoja. Sosiaaliset tekijät ja sosiaalisten taitojen puute hankaloittivat työn tekemistä ja usein jopa selviytymistä tavanomaisista arjen askareista. "Joo kyllä siellä on sosiaaliset kontaktit aika huonolla mallilla on -- et-tä ja että ei uskalla kaupassa käydä eikä muutakaan, eipä nämä sitten tuolla -- esimerkiksi työtoiminnassa -- motivoimaan ja vähän niinku opettelemaan ihmissuhdetaitoja ja kontaktia luomaan niinku enempi" (P7).

Kysymyksessä "Mihin asiakkaasi ohjautuvat tavallisesti?" asiakastoimijoiden haastattelussa asiakkaat jakautuivat kahteen yhdistävään kategoriaan: työmarkkinoiden ulkopuolelle sekä työmarkkinoille (taulukko 7).

TAULUKKO 7. *Mihin asiakkaasi ohjautuvat tavallisesti?*

Yläkategorioita	Yhdistäviä kategorioita
eläkkeelle työttömäksi terveydenhuollon piiriin opiskelemaan/koulutukseen jatkokolku välityömarkkinoiden jälkeen on epäselvä	työmarkkinoiden ulkopuolelle
avoimille työmarkkinoille tuettuun työllistämiseen	työmarkkinoille

Työmarkkinoiden ulkopuolelle –kategoria sisälsi asiakkaiden ohjautumisen eläkkeelle, työttömäksi, terveydenhuollon piiriin, opiskelemaan/ koulutukseen, jatkokolku välityömarkkinoiden jälkeen ei ollut selvä tai asiakkaalle etsittiin jatkokolku. **Välityömarkkinoilta eläkeselvittelyyn** –kategoriassa asiakastoimijoiden mukaan vanhempi asiakas-kunta siirtyi tai työskentely välityömarkkinoilla toimi osaltaan työ- ja toimintakyvyn mittarina ennen eläkepääätöksen tekoa. Joskus välityömarkkinoilla tehty havainto asiakkaan heikosta työ- ja toimintakyvystä oli perusteena eläkeselvittelyn aloitukselle ja sitä kautta asiakkaan siirtymiselle eläkkeelle.

Työttömäksi –kategoriassa asiakkaiden ohjautuminen välityömarkkinoiden jälkeen vaihteli merkittävästi eri kuntien ja erilaisten välityömarkkinatoimintojen välillä. Suuremmissa kunnissa asiakastoimijoiden mukaan arviolta kolmannes asiakkaista ohjautui työttömäksi välityömarkkinoilta. Pienemmissä kunnissa joistakin toiminnoista arvioitiin lähes kaikkien asiakkaiden ohjautuvan työttömiksi työnhakijoiksi välityömarkkinajakson päätyttyä. Jossain vastauksista ilmeni, että asiakkaiden ohjautuminen välityömarkkinoilta työttömiksi oli hyvä mahdollisuus tiivistää ohjausta ja etsiä aktiivisemmin tarkoituksenmukaista jatkokolkua asiakkaalle. Osa vastaajista koki, että asiakkaiden ohjaus oli usein otollisempaa asiakkaan ollessa työttömänä ja varsinaisen välityömarkkinatoiminnan päätyttyä. Tavoitteena oli, että työttömyysjakso ei olisi pitkä, vaan jatkokolku löytyisi mahdollisimman pian: ”*Ei me ei oikeestaan siihen pyritäkään, tai emme voi ajatella että ne ei menis sinne te-toimistoon, mutta sitten se että se jakso ei ois kovin pitkä, mutta siinä ois jotakin tulossa -- ja välillä se on otollisempaa sillon taas tehä kun on se työttömyysjakso jo alkanu niin motivaatio on noussu, -- että sitä joutuu vielä sen jaksonkin jälkeekin joutuu tekemään sitä ohjaustyötä*” (P6).

Asiakkaita ohjautui välityömarkkinoilta myös sairauslomalle. Asiakkaan siirtyminen välityömarkkinoilta sairauslomalle sovittiin yhteistyössä asiakkaan muun palveluverkoston kanssa. Ennen päätöstä sairauslomasta työoloja pyrittiin muuttamaan asiakkaan työ- ja toimintakykyä vastaavaksi. Mikäli asiakkaan työssä suoriutuminen oli näiden toimenpiteiden jälkeen edelleen vaikeaa tai lähes mahdotonta, asiakas ohjattiin sairauslomalle: ”*Sitten on nämä sairaslomat, jos katotaan että ei kykyne tai sitä toimintakykyä ei oo ees niin paljon jälellä ennää siihen työtoiminta kyvyllle asti tuota niin päästä -- yhteistyössä te - toimiston tai työvoimanpalvelukeskuksen kanssa, psykpoli tai missä palvelussa se asiakas sitten onkaan niin sairausloma on yksi vaihtoehto*”(P7).

Terveystenhuollon piiriin –kategoriassa yhteistyötä tehtiin myös lääkäreiden kanssa, jotka tekivät arviointeja asiakkaan ohjaamisesta muihin palveluihin. Terveystenhuollon toimenpide saattoi olla myös sellainen, että asiakkaan osallistuminen välityömarkkinoille toimenpiteen aikana oli mahdollista. Toimenpide saattoi toisaalta sitouttaa asiakasta niin tiiviisti, että toiminta välityömarkkinoilla jatkui vasta terveystenhuollon toimenpiteen jälkeen. Osa asiakkaista ohjattiin esimerkiksi kuntoutusjaksolle toiselle paikkakunnalle.

Asiakkaille ei löydetä jatkopolkua –kategoriassa kaikille ei löydy paikkaa välityömarkkinoilta siirryttäessä. Työssä pyritään siihen, että jokaiselle löytyisi tarkoituksenmukainen ja asiakkaan kuntoutumisprosessia tukeva jatkopolku. Osa asiakkaista jäi kuitenkin ilman selkeää siirtymää toimenpiteestä toiseen ja nämä asiakkaan palasivat usein välityömarkkinoille takaisin. Asiakastoimijoiden haastatteluista ilmeni, että työskentely asiakkaan kanssa ei aina pääty varsinaisen toiminnan päätyttyä välityömarkkinoilla. Ohjausta ja neuvontaa suoritettiin myös varsinaisen asiakkuussuhteen päätyttyä. Usein epävirallinen yhteistyö toiminnan päätyttyä koettiin tehokkaaksi ja asiakkaan voimavaroja tukevaksi. Toiminnan jälkeen suoritettu ohjauksellinen työ painottui asiakkaan jatkopolkujen selvittämiseen yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakasta myös autettiin erilaisissa paperitöissä, kuten hakemuksien täyttämässä. Osa asiakastoimijoista koki, että suurimmalle osalle asiakkaista löytyi jossain vaiheessa jatkopolku: ”*Suurin osa kyllä onneksi ohjautuu sillä tavalla, että ne löytyy se jatkopolku jostain -- että tuota hyvin vähän on niitä jotka sitten jää tuohon kiertämään -- että sitten tuota tulevat jossakin vaiheessa takasi sitten, muutamia aina sillan tällön*” (P1).

Opiskelemaan ja koulutukseen –kategoriassa havaittiin suuria paikkakunta - ja välityömarkkinatoimijakohtaisia eroavaisuuksia. Pienillä paikkakunnilla, joissa ammatilliseen peruskoulutukseen pääsemisen mahdollisuudet olivat vähäisemmät, asiakkaat ohjautuivat etupäässä työvoimapolitiittisiin koulutuksiin. Suuremmilla paikkakunnilla nuoret asiakkaat ohjautuivat opiskelemaan ammatillisia tutkintoja. Vailla ammatillista koulusta olevien nuorten kohdalla tavoitteena oli, että opiskeluvalmiuksien ollessa kunnossa heidät ohjattiin hakemaan ammatilliseen tutkintoon johtavaan koulutukseen. Osa toimijoista oli profiloitunut toimintansa koskemaan nuoria aikuisia. Näiden toimijoiden kautta asiakkaita ohjautui enemmän välityömarkkinoilta opiskelemaan tai koulutukseen.

Haastatteluista kävi ilmi, että pitkään työmarkkinoiden- tai opiskelujen ulkopuolella olleen asiakkaan kohdalla vei ainakin vuoden, ennen kuin asiakas tiesi mikä koulutusmuoto tai ammattiala hänelle sopi: ”*Se on viepi sen vuoden ainakin, että tietää mikä se on se ala mille niinku lähtee ja mikä opiskelumuoto se on sitten on*” (P7). Koulutus- ja opiskelumuodot joihin asiakkaat välityömarkkinoilta ohjautuivat, vaihtelivat suuresti. Koulutusmuotoja olivat muun muassa omaehtoinen opiskelu, työvoimapolitiittiset lisätäydennys- tai ammattitutkintoon johtavat koulutukset, oppisopimus- sekä kotoutumiskoulutukset.

Asiakkaiden ohjautuminen **työmarkkinoille** –kategoriassa sisälsi asiakkaiden ohjautumisen avoimille työmarkkinoille ja tuettuun työllistämiseen. **Avoimille työmarkkinoille** –kategoriassa osa asiakkaista sai työtä välityömarkkinoiden päätyttyä. ”*Jonkun verran lähtee suoraan palkkatyöhön*” (P6). tai ”*Tai sitten avoimille työmarkkinoille niitäkin löytyy*” (P5). Yhden vastaajan arvion mukaan noin kymmenen prosenttia asiakkaista ohjautuu avoimille työmarkkinoille välityömarkkinoilta.

Tuetun työllistämisen –kategoriassa avoimien työmarkkinoiden lisäksi asiakkaita ohjautui myös tuettuun työllistämiseen. Asiakastoimijoiden kuvaamana näitä tuetun työllistämisen paikkoja olivat palkkatukityö, työharjoittelu, työelämävalmennus ja työhönvalmennus. Osa vastaajista kertoi asiakkaidensa ohjautuvan heidän toiminnastaan palkkatuelle. Osa välityömarkkinoiden asiakkaista olivat asiakkuussuhteensa aikana jo palkkatuetussa työsuhteessa välityömarkkinatoimijaan nähden. Näiden asiakkaiden kohdalla jatkepolku tuli palkkatuen sijasta olla jokin muu, koska palkkatuetut päivät olivat usein käytetty välityömarkkinoilla työskennellessä. Välityömarkkinoiden jälkeisen palkka-

tuetun työnantajana toimi usein kunta: *"Ja tuo palakkatukipaikka, on nyt tänä päivänä semmoinen kunnan puolella erityisesti -- että kuntaan palakkatukipaikalla"* (P8).

Asiakkaiden ohjautumisessa työharjoitteluun tai työelämävalmennukseen oli myös havaittavissa paikkakunta- ja toimijakohtaisia eroavaisuuksia. Suuremmissa kunnissa väli-työmarkkinoiden asiakkaina oli enemmän alle kaksikymmentäviisivuotiaita, kun taas pienemmissä kunnissa asiakaskunta oli varttuneempaa. Nuoret asiakkaat ohjautuivat usein työharjoitteluun. Vanhemmat asiakkaat taas ohjautuivat työelämävalmennukseen. Asiakastoimijoiden mukaan osa asiakkaista ohjautui Kelan kautta työhönvalmennukseen, jonka tarkoituksena oli selvittää henkilön sopeutumista työhön sekä työ- ja toimintakykyä.

4.2 Asiakastoimijoiden ja esimiesten näkemykset asiakastoimijoiden osaamisesta tällä hetkellä

Asiakastoimijoiden näkemystä heidän osaamisestaan selvitimme pyytämällä heitä kuvaamaan omaa arjen työtään. Asiakastoimijat kirjasivat kahden tavanomaisen työpäivän työtehtäviään päiväkirjaan. Asiakastyötä tekevien päiväkirjoissa kuvatut tavanomaiset työtehtävät jakoutuivat viiteen yhdistävään kategoriaan (liite 1): asiakaslähtöiseen työhön, yhteistyöhön verkostoissa, käytännön työn ohjaamiseen, toimistotyöhön ja oman työn suunnitteluun ja valmennusprosessiin liittyvään työhön.

Asiakaslähtöinen työ –kategoria sisälsi elämänhallinnallisen ohjauksen ja neuvonnan sekä asiakkaan kanssa keskustelun kahden kesken elämänhallintaan liittyvistä asioista. **Elämänhallinnallisessa ohjauksessa** –kategoriassa asiakastoimijat hoitivat esimerkiksi talouteen ja opiskeluihin liittyviä asioita yhteistyössä asiakkaiden kanssa: *"Asiakasasioihin liittyviä selvittelyjä, Kelan sovittu päiväraha, koulutusasioita, oppimisvaikeuksiin liittyviä asioita"* (P6). **Asiakkaan kanssa keskustelua kahden kesken elämänhallintaan liittyvistä teemoista** –kategoria sisälsi asiakkaan mieltä painavia asioita: *"Kuntoutujan tapaaminen, ei ennalta sovittua aikaa. Keskustelua mieltä painavista asioista ja ohjausta. n. 1h"* (P2). Asiakastoimijoiden työhön kuului runsaasti keskustelua päihteisiin ja erilaisiin hankaliin elämäntilanteisiin liittyvistä asioista asiakkaiden kanssa: *"Keskustelemalla tukemista hankalaan elämäntilanteeseen kuten avoeron käsitteleminen, miten nuoren lapsen vierailu mahdollisuudet ja käsittelyä*

erotunteesta ettei lohtua lähde hakemaan päihteistä ja muista huumaavista aineista joihin olemassa retkahdus vaara. (2h)” (P7).

Yhteistyö verkostoissa –kategoria sisälsi yhteistyötä oman organisaation sisällä ja oman organisaation ulkopuolella. **Yhteistyötä oman organisaation sisällä** –kategoriassa asiakastoimijat tekivät työtä työparin kanssa: *”Palaveri työvalmentajan ja kuntoutujan kanssa kuntoutuksen etenemisestä” (P2)* ja *”Palaveri toiminnanjohtajan ja palkkasihteerin kanssa taloushallinnon asioista” (P10)*. Useassa organisaatiossa oli käynnissä erilaisia hankkeita ja projekteja. Asiakastoimijoiden työhön kuului yhteistyö myös heidän kanssaan: *”klo 11.30 – 11.55 raportointiin liittyviä asioita hankesihteerin kanssa (sihteerin työpiste)” (P6)*. **Oman organisaation ulkopuolelle** –kategoriassa tehtiin yhteistyötä pääasiassa terveydenhuollon kanssa: *”Työntekijän työkyvynarviointia, mukana työterveyslääkäri, työntekijä ja esimies” (P3)* ja *”Asiakkaan mukana psykologin ajanvarauksella psyk. testitulosten yhteenvetopalaverissa” (P4)*. Työvoimahallinnon kanssa asiakastoimijat tekivät yhteistyötä asiakkaan aktivointiin liittyvissä asioissa: *”Aktivointisuunnitelma Te-toimistossa, paikalla työvoimaneuvoja, sosiaalityöntekijä, asiakas ja kuty ohj” (P7)*.

Käytännön työn ohjaaminen –kategoria sisälsi työtoimintaan liittyvän yhteistyön asiakkaan kanssa ja työn johtamisen. **Työtoimintaan liittyvään yhteistyöhön** –kategoriaan kuului asiakkaan perehdyttäminen ja opastus työtehtäviin. *”Tutustuminen työtoiminta paikkaan ja henkilökuntaan. Työvaatteiden sovitus. (2h) (P7)*. Asiakkaita käytiin tapaamassa työtoimintapaikoilla: *”Työpisteissä käyntiä kl.12.30–13.45” (P1)*. Asiakastoimijat tekivät itsekin käytännön työtä ja opastivat samalla asiakkaita. *”Astiapesukoneen täyttöä ja tyhjennystä, kattausta sekä salaattintekoa (2h)” (P7)*. Asiakastoimijoiden työhön sisältyi **työnjohtamista**. Asiakastoimijat tekivät työnjohtotyötä ja olivat joissakin organisaatioissa esimiesasemassa asiakkaisiin. Asiakastoimijat jakoivat aamuisin töitä: *”Työnjako kl.08.00-08.15” (P1)* ja työpäivän mittaan tekivät työnjohtotyötä: *”Esimies- ja työnjohdollisia tehtäviä eri osastoilla” (P3)*.

Toimistotyö ja oman työn suunnittelu –kategoria sisälsivät sekä kirjalliset- ja toimistotyöt että työn organisoimisen ja aikataulutuksen. **Kirjallisia- ja toimistotöitä** –kategoriassa kaikki asiakastoimijat tekivät raportointia, kirjasivat palavereita ja lukivat

sähköpostia. Asiakastyöhön liittyvää kirjaamista olivat: Työvuorolistojen teko, poissaolojen selvitykset sekä sairauslomien ja lausuntojen kirjaaminen tietojärjestelmiin: ”Kuntoutujan toteutuneesta valmennuksesta yhteenvedon kirjoittamista n. 30min” (P2) ja ”Toimistotyötä: poissaoloselvityksiä, sairauslomien kirjaamista, asiakastyön suunnittelua, aikataulu, hinta-arvio” (P3). **Työn organisointi ja aikatauluttaminen** –kategoriassa asiakastoimijat suunnittelivat lähes kaikissa organisaatioissa oman työpäivänsä aikataulun: ”Työpäivän järjestäminen: aikataulu, työtehtävät, tilavarauksia jne.” (P5).

Valmennusprosessiin liittyvä työ –kategoria sisälsi tavoitteiden asettamisen ja seurannan. **Tavoitteiden asettaminen ja seuranta** –kategoria sisälsi ainoastaan kahden asiakastoimijan merkinnät päiväkirjoissa: ”Tavoitteiden asettaminen asiakkaan kanssa” (P2). Tavoitteiden toteutumisen seuranta oli kuvattu myös samojen kahden asiakastoimijoiden päiväkirjoissa: ”Valmennussuunnitelmien päivitys” (P6). Jatkolokujen suunnittelua asiakkaan kanssa kuvattiin kaiken kaikkiaan kolmessa päiväkirjassa.

Asiakastoimijoiden puhelinhaastatteluissa kysyimme heiltä mitkä olivat heidän tärkeimmät yhteistyökumppaninsa ja pyysimme asiakastoimijoita kuvailemaan työskentelyä, joka on edistänyt asiakkaan tilannetta. Selvitimme asiakastoimijoilta millaiset asiat heitä työssä kuormittavat. Kysymys ”Mitkä ovat työsi kannalta tärkeimmät yhteistyökumppanit?” jakaantui asiakastoimijoiden haastatteluissa kahteen yhdistävään kategoriaan: sosiaali- ja terveysalan toimijoihin sekä asiakkaan aktivointiin liittyviin sidosryhmiin (taulukko 8).

TAULUKKO 8. Mitkä ovat työsi kannalta tärkeimmät yhteistyökumppanit?

Yläkategorioita	Yhdistäviä kategorioita
terveydenhuoltopalvelut sosiaalipalvelut	sosiaali- ja terveysalan toimijat
työllistämiseen liittyvät sidosryhmät valmennukseen liittyvät sidosryhmät työvoimahallinnon palvelut Kela Valtio	asiakkaan aktivointiin liittyvät sidosryhmät

Sosiaali- ja terveysalan toimijat –kategoria sisälsi terveydenhuoltopalvelut sekä sosiaalipalvelut. *Terveydenhuoltopalvelut* –kategoriaan kuuluivat päihde- ja mielenterveyspalvelut sekä terveydenhuolto. Osa vastaajista koki päihde- ja mielenterveyspalvelut merkittävänä yhteistyökumppanina. Asiakastoimijat kertoivat olevansa usein yhteydessä päihde- ja mielenterveystoimijoiden kanssa: *"Ja sitten päihdehuolto ja mielenterveysyksikkö on tietenkin ilmamuuta, että sinne ollaan voi sanna että ihan ollaan viikottainkin ja joskus päivittäinkin joissain asioissa yhteydessä, molemmin puolin"* (P6). Palavereita päihde- ja mielenterveyspalvelujen kanssa järjestettiin tarpeen mukaan. Asiakkaan siirtyessä toiminnasta toiseen pidettiin palavereita, joissa olivat mukana edustajat asiakkaan palveluverkostoista.

Asiakastoimijat kokivat perusterveydenhuollon ja muut terveydenhuoltoon liittyvät toimijat merkittävänä yhteistyökumppanina. Eritystä kiitosta sai kainuulainen työ- ja terveyskunnan toimintamalli, KaiTo-projekti. Asiakastoimijoiden mukaan KaiTo-projektin kautta asiakkaan terveydentilaan liittyvät asiat ja selvitykset olivat edenneet hyvin ja joustavasti: *"Niin myös sitte ihan nämä Kaito-hankkeen terveystarkastukset on tosi tärkeä asia, ja sieltä kautta saahaan monesti liikkeelle semmosia asioita, mitkä ei ihan tuolta perusterveydenhuollon kautta taho edetä. Eli ihan niitä terveys, saahaan niitä sairauksia hoitoon mitkä siellä saattaa olla hoitamattomana"* (P6). Asiakkaat kokivat usein välityömarkkinoiden työntekijän ei-viranomaismaisena. Asiakkaat kaipasivat asiakastoimijaa heitä koskeviin palavereihin, toimimaan tulkkina viranomaisen ja asiakkaan välillä.

Sosiaalipalvelut –kategoria sisälsi Kainuun maakunta -kuntayhtymän ja kunnan palvelut. Asiakastoimijat pitivät sosiaalipalveluja merkittävänä yhteistyökumppanina. Kainuun maakunta -kuntayhtymän sosiaalipalvelut sekä erilaiset hankkeet koettiin merkittävänä yhteistyökumppaneina. Kainuun maakunta -kuntayhtymä sekä kunta koettiin lisäksi merkittävänä jatkopolkuja tarjoavina tahoina. Asuntotoimisto ja kunnan nuorisotoimi koettiin myös tärkeiksi yhteistyökumppaneiksi. Nuorten kohdalla koettiin merkittävänä tiivis yhteistyö kunnan, Kainuun maakunta -kuntayhtymän ja kolmannen sektorin välillä.

Asiakkaan aktivointiin liittyvät sidosryhmät –kategoria sisälsi työllistämiseen ja valmennukseen liittyvät sidosryhmät, työvoimahallinnon palvelut sekä Kelan ja Valtion

palvelut. **Työllistämiseen liittyvät sidosryhmät** –kategoriaan kuuluivat hankkeet ja yhdistykset sekä yritykset ja työpaikat. Merkityksellisenä yhteistyökumppanina pidettiin hankkeita tai kolmannen sektorin toimijoita, jotka olivat keskittäneet toimintansa koskettamaan mielenterveys- ja päihdekuntoutujia tai nuoria. Osa välityömarkkinatoimijoista koki tärkeänä yhteistyökumppanina myös maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön profiloituneet hankkeet tai yhdistykset. Yhteistyö eri hankkeiden ja yhdistysten kanssa oli selkeästi tiiviimpää suuremmissa kunnissa, jossa eri yhdistyksiä ja hanketoimijoita oli enemmän.

Pääasiassa kaikki asiakastoimijat kokivat yritysten ja työpaikkojen olevan merkityksellisiä yhteistyökumppaneita. Asiakastoimijat ajattelivat yritysten ja työpaikkojen olevan merkittäviä asiakkaiden jatkopolkujen kannalta. Vastauksista kävi ilmi, että toisinaan hyvän yhteistyön luominen yrityksiin ja työpaikkoihin oli ongelmallista. Hyvän kumppanuuden syntymisen esteenä saattoivat olla yrityksen huonot kokemukset sinne ohjautuista asiakkaista ja sopimusten purkautumisesta: *"Ja sitten tosi tärkeää on tietenkin työnantajat, mutta se on semmonen minkä kanssa kamppaillaan ehkä kaikkein eniten, että se yhteistyö sujuis sinne, että työnantajat ois kiinnostuneita niistä ihmisistä, jotka ovat meillä töissä"* (P6). Haastatteluissa ilmeni, että välityömarkkinat olivat asiakastoimijoiden mielestä ottaneet oman paikkansa suomalaisessa työllisyysenhoidossa ja työpaikat sekä yrittäjät osaavat ajatella välityömarkkinoiden asiakkaiden olevan heille resurssina.

Valmennukseen liittyvät sidosryhmät –kategoriaan katsottiin kuuluvan asiakastoimijoiden esittämä moniammatillinen yhteistyö, oman talon henkilökunta sekä oppilaitokset ja koulutus. Puolet vastaajista kertoi moniammatillisen yhteistyön liittyvän oleellisesti työnkuvaansa ja moniammatillista yhteistyötä pidettiin erittäin merkityksellisenä ja asiakkaan tavoitteita tukevana toimintana. Yhteistyötä tehtiin muun muassa asiakkaan ohjanneen tahon sekä asiakkaan palveluverkoston liittyvien toimijoiden kanssa. Osalla asiakkaista oli erittäin laaja palveluverkosto ja palaverieita pidettiin tarpeen mukaan. Moniammatillinen yhteistyö liittyi usein myös asiakkaan siirtymiin liittyviin tilanteisiin: *"Ja sitten semmonen siirtokäynti tai semmonen yhteinen käynti, että siinä voijaan vähän kattoo missä ollaan menossa"* (P6). Kokoonkutsujana saattoi olla joku taho asiakkaan palveluverkostosta tai asiakas itse. Moniammatillista yhteistyötä tulisi tehdä nykyistä enemmän: *"Palaveria tuossa jokin aika sitten pidettiin ja tuli esille, että paljon on sellaisia yhteisiä asiakkaita, mistä ei toinen toimija tiää yhtään mitään sen tilanteesta että*

sillon tällön sellainen miitinkin pietään, että tiijettään vähän, että missä kenenkin asiakkaat mennee, ettei sitä päällekkäistä työtä lähetä tekkee" (P7).

Asiakastoimijat nimesivät tärkeiksi yhteistyökumppaneiksi myös eri koulutusta järjestävät tahot sekä oppilaitokset. Yhteistyön merkityksellisyys ja tiheys riippuivat paljon siitä, minkälaiseen asiakasryhmään välityömarkkinatoimijat olivat suuntautuneet. Nuorien aikuisten kanssa tehtävään työhön profiloitunut toimija koki oppilaitosten olevan tärkeä ja merkittävä yhteistyökumppani ja näiden toimijoiden yhteistyö koulutusten järjestäjiin ja oppilaitoksiin oli tiiviimpää. Yhteistyötä tehtiin niin julkisten kuin yksityistenkin koulutusten järjestäjien kanssa. Merkittävänä koulutuksen järjestäjänä välityömarkkinoiden asiakkaille toimi työvoimahallinto.

Osa vastaajista kuvasi oman talon henkilökuntaa merkittävänä yhteistyökumppanina. Toisaalta oman talon henkilökuntaa saattoi olla vaikeaa hahmottaa yhteistyökumppanina. Yhteistyökumppani miellettiin usein organisaation ulkopuolella olevaksi toimijaksi. Työssäjaksamiseen liittyvässä kysymyksessä osa vastaajista kuitenkin koki, että työyhteisöstä saatava tuki oli merkittävää työssäjaksamisen kannalta. Ne välityömarkkinaorganisaatiot, jossa työnkuvat olivat selkeästi jaettu työvalmennukseen ja asiakkaan yksilöohjaukseen, näkivät oman talon henkilökunnan merkityksellisenä yhteistyökumppanina. Tällaisissa paikoissa työvalmennukseen suuntautuneet työntekijät kokivat tekevänsä etupäässä yhteistyötä talon sisällä ja asiakkaan yksilövalmennuksesta vastaavien työntekijöiden taas hoitavan yhteistyön organisaation ulkopuolelle.

Työvoimahallinnon palvelut –kategoria sisälsi Työvoiman palvelukeskuksen sekä Työ- ja elinkeinotoimiston. Nämä palvelut olivat tärkeimpiä ja pääasiallisimpia yhteistyökumppaneita. Asiakkaat ohjautuivat pääasiassa näiden tahojen kautta. Näiden asiakkaiden kohdalla yhteistyö lähettävään tahoon oli erityisen tiivistä. Mikäli lähettävän tahon työvoimaviranomainen oli työskennellyt pitkään asiakkaan kanssa ja tunsii asiakkaan historian pitkältä ajalta, koettiin yhteistyön työvoimaviranomaisen kanssa erityisen merkityksellisenä ja asiakkaan kuntoutumista tukevana: *"Te-toimisto on tosi tärkeä ja on tosi tärkeätä, että siellä on työvoimaneuvojat, jotka tuntee nämä ihmiset pitkältä pitkältä ajalta. Ja sitten se mitä meillä täällä tapahtuu, siitä mennee tieto sinne molemmille. Mä uskon että se on meille molemmille on tärkeä, heille on myös tärkeätä se, että heille tulee sitä tietoo" (P6).*

Asiakastoimijat nimesivät lisäksi tärkeiksi yhteistyökumppaneiksi Kelan ja Valtion. Yhteistyö Kelaan liittyi etupäässä asiakkaan avustamiseen Kelan etuuksien hakemisessa sekä asiakkaan eläkeselvittelyissä, ja lisäksi osa asiakkaita ohjattiin Kelan päätöksillä ja rahoituksella välityömarkkinoille. Näitä asiakkaita olivat esimerkiksi työhönvalmennukseen ohjatut asiakkaat. Kelan ohjaamien asiakkaiden kanssa pidettiin usein tapaaminen, jossa olivat mukana asiakas, Kelan edustaja sekä välityömarkkinoiden asiakastoimija. *"Kun kaksilta tulee maksusitoumuksella ihmisiä niin niitten -- niissä palaverissa totta kai oon mukana kun minun pajjaa se koskettaa"* (P10). Valtion kanssa tehtävä yhteistyö liittyi asiakkaiden ohjaamiseen talous- ja velkaneuvontaan. Hankkeiden hakemiseen ja rahoitukseen liittyi yhteistyö Kainuun elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukseen kanssa.

Kysymyksessä ”Millainen työskentely on mielestäsi edistänyt asiakkaan tilanteen parnemista?” yhdistävänä kategoriana oli asiakaskeskeinen työskentely (taulukko 9).

TAULUKKO 9. Millainen työskentely on mielestäsi edistänyt asiakkaan tilanteen parnemista?

Yläkategorioita	Yhdistävä kategoria
pitkäjänteinen työ asiakasosallisuus asiakslähtöisyys luottamuksellinen asiakassuhde yksilökeskeinen työskentely moniammatillinen työskentely	asiakaskeskeinen työskentely

Asiakaskeskeinen työskentely –kategoria kuvautui asiakastoimijoiden haastatteluissa pitkäjänteisenä työnä, asiakasosallisuutena, asiakslähtöisyytenä, luottamuksellisena asiakassuhteena, yksilökeskeisenä työskentelynä sekä moniammatillisena työskentelynä. *Pitkäjänteisen työ* –kategoriasa puolet vastaajista mainitsi tämän edistäneen asiakkaan tilannetta merkittävästi. Vastauksista ilmeni, että yhden tai kahden kuukauden mittainen jakso ei ollut riittävän pitkä välityömarkkinoilla. Jakson pituuteen ja sen vaikutavuuteen asiakkaan tilanteessa liittyivät merkittävästi asiakkaan lähtökohdat välityömarkkinoille tullessa. Haastatteluista kuitenkin ilmeni, että valtaosalla välityömarkkinoiden asiakkaista on taustallaan pidempi ajanjakso vailla aktivointitoimenpiteitä, lisäksi asiakkailla oli usein elämänhallinnallisia ongelmia. Näiden asiakkaiden kohdalla ko-

ettiin, että vähimmillään kahden vuoden mittainen jakso alkoi tuottaa haluttuja tuloksia asiakkaan tilanteessa: ”*Sanotaanko, että se ensimmäinen vuosi mennee pohjatyöhön ja sitten toisena ruvetaan tosissaan tekemään niitä asioita asiakkaan ja miettimään niitä mitä sitä tehdään sen (välityömarkkinoiden) jälestä -- että pitkät asiakkuudet näyttävät tuovan tulosta*” (P8). Pitkäjänteisen työn ajateltiin myös olevan työntekijän sitkeyttä pitävää erilaisia asioita ja vaihtoehtoja esillä sekä tarjota niitä tarkoituksenmukaisissa vaiheissa ja tilanteissa asiakkaalle.

Asiakasosallisuus –kategoria kuvautui työskentelynä, jossa annettiin asiakkaalle mahdollisuus yrittää, asiakkaan osallisuutena sekä mielekkäänä työnä. Asiakastoimijat kokivat, että välityömarkkinoilla ollaan kärsivällisempiä ja asiakassuhdetta ei pyritä katkaisemaan helposti. Heidän mukaansa asiakassuhdetta ei katkaista ennen kuin kaikki mahdolliset keinot asiakkaan kanssa oli kokeiltu. Asiakastoimijoiden mukaan asiakkaan luottamus toimintaa ja työntekijää kohtaan lisääntyy hänen ymmärrettyään, että työtä tehdään hänen ehdoillaan. Useiden asiakkaiden kohdalla kärsivällisyys ja useiden mahdollisuuksien antaminen oli tuottanut sellaista tulosta, mitä muiden toimintojen kautta ei ollut saatu aikaiseksi: ”*Just, se että ei tuota alussa ooteta liikaa -- mennään asiakkaan ehdoilla -- eikä tuota heti potkaista sitä pois jos tulloo repsahus vaikka jos on päihdeongelma tai jos toimintakyky on semmonen, vaikka mielenterveysongelmia tai masennusta -- ollaan kärsivällisempiä mitä muut on, eikä heti niitä sanktioita anneta kun ei onnistukkaan että, se on minusta kaikista tärkeintä*” (P8).

Asiakasosallisuuteen liittyi asiakkaan vastuuttamista ja luottamista siihen, että asiakas on lopulta oman asiansa asiantuntija. Asiakastoimijat kokivat, että asiakkaan kanssa tehtävä työ oli tuloksetonta jos asiakas ei itse ollut aktiivinen omien suunnitelmien ja tavoitteidensa laadinnassa. Asiakastoimijat kokivat työssään haasteellisena tasapainoilun sen kanssa, milloin asiakkaalle tulisi antaa vastuuta ja milloin auttaa tai jopa tehdä puolesta: ”*Ja just senkin kanssa tasapainoilla, että missä kohtaa minun pitää tehdä vähän puolesta ja missä kohtaa on tärkeätä, että en tee, vaan tuupin vaan ja sanon, että ”hoi-da se homma ja ootko kysyny” että sekin on semmonen kysymys, jotka joutuu tosi paljon aina välillä pohtimaan*” (P6). Tärkeäksi koettiin myös se, että asiakkaalle itselleen tulee tunne siitä, että hän lopulta itse vaikutti oman tilanteensa muuttumiseen eniten. Tällaisessa tilanteessa asiakkaan voimavarojen katsottiin lisääntyneen eniten.

Asiakasosalliseen työskentelyyn katsottiin liittyvän asiakkaan mahdollisuus tehdä mielekästä työtä. Mielekkään työn tekemisen katsottiin myös edistävän asiakkaan tavoitteellista kuntoutumista. Asiakastoimijoiden mukaan työn tuli tarjota haasteita ja onnistumisia asiakkaalle. Tärkeänä pidettiin, että asiakas näkee työnsä tulokset ja saa tekevästään työstä palautetta. Tavoitteelliseen työskentelyyn liittyi asiakastoimijoiden mukaan asiakkaan säännöllinen työssäsuoriutumisen arviointi ja vastuun asteittainen lisääntyminen: *"Ja sitten sitä vastuuta antamalla siellä työtoiminnassa, ihan portaittain hilijaa, että hän tuntee, että joku tarkoitus siellä kuitenkin olemassa"* (P7).

Asiakaslähtöisyys –kategoria kuvautui työskentelynä, jossa asetettiin realistiset tavoitteet, huolehdittiin perusasioista ja asiakkaan omasta motivaatiosta sekä asiakaslähtöisyydestä. Realististen tavoitteiden asettaminen, tavoitteiden seuranta ja pitkäjänteinen työskentely oli asiakastoimijoiden mukaan edistänyt asiakkaan tilanteen parantumista. Asiakastoimijoiden kuvaamana realistiset tavoitteet liittyivät asiakkaan kanssa yhdessä laadittuihin suunnitelmiin ja tavoitteisiin sekä vastuun ja tehtävien lisäämiseen asiakkaan voimavarojen mukaisesti. Joidenkin asiakkaiden kohdalla edettiin hitaasti ja alussa tavoitteet ja suunnitelmat asetettiin lyhyemmälle ajanjaksolle.

Haastatteluista ilmeni, että asiakkaan kanssa tehtävä suunnitelmallinen ja tavoitteellinen työ ei ollut mahdollista, jos asiakkaan perusasiat olivat hoitamatta. Perusasioita kuvattiin asumiseen, etuuksiin, erilaisiin lupiin ja asiakkaan tarvitsemiin tukipalveluihin liittyviä asioita. Yleisesti ajateltiin, että asiakkaan asuminen ja asumiseen liittyvät asiat tuli laittaa kuntoon ennen aktiivisen ja tavoitteellisen toiminnan aloittamista välityömarkkinoilla: *"Että ensin on laitettu perusasiat kuntoon asuntoasiat -- sitten jos on vaikka vuokratästejä ja sitten tehty suunnitelma -- sitten tarvittavat tukipalvelut jos ei aikaisemmin oo"* (P7).

Asiakasta edistävään asiakaslähtöiseen työhön sisältyivät myös asiakkaan oman motivaation huomioiminen. Asiakastoimijat korostivat ajatusta, että motivaation tuli lopulta löytyä asiakkaasta itsestään. Usein motivaation muodostumisessa ollaan apuna ja ohjataan asiakasta siihen suuntaan, mistä kiinnostuksen kohteet voisivat löytyä. Asiakkaalle ei väkisin tarjottu jotain palvelua tai toimenpidettä, mikäli asiakas ei itse kokenut hyötyvänsä siitä: *"Semmonen yhteistyö (muiden työntekijöiden) ja sen asiakkaan kanssa et-*

tä siitä, että tuota on yhteiset, yhteiset niinku nämä tavoitteet, että se me ei niinku pistettä käärmettä pyssyyn täällä, että väkisellä yritetään jotakin" (P10).

Asiakastoimijat korostivat asiakaslähtöisyydessä erityisesti palveluohjauksellista työtettä. Asiakkaan tilanne tulisi ottaa kokonaisvaltaisesti huomioon ja suunnan lähteä asiakkaasta itsestään. Asiakastoimijoiden mukaan mikäli asiakasta ohjataan liikaa sellaiseen suuntaan, joka ei ole hänen toiveidensa mukainen, tuloksena voi olla voimakas vastareaktio. Palveluohjauksellisessa työssä tuli asiakastoimijoiden mukaan muistaa aina asiakkaiden ainutlaatuisuus, jokaisen kohdalla palveluiden ketju on erilainen ja ainutlaatuinen.

Luottamuksellinen asiakassuhde –kategoria kuvautui hyvänä vuorovaikutuksena sekä luottamuksen saavuttamisena. Hyvän vuorovaikutuksen edellytyksenä asiakastoimijat pitivät säännöllisiä keskusteluja ja asiakkaan luottamuksen saavuttamista. Asiakastoimijat kokivat, että asiakkaan luottamuksen saavuttamiseen meni pitkä aika. Pitkäjänteinen työskentely ja kärsivällisyys toiminnassa olivat niitä tekijöitä, jotka tekivät välityömarkkinatoiminnasta ei-viranomaismaista ja näin luottamus asiakkaaseen oli helpompi rakentaa. Asiakastoimijat kokivat, että luottamuksen saavutettua parhaat ja syvällisimmät keskustelut käytiin asiakkaan kanssa jossain muualla kuin toimistolla tai työtoimintapaikalla: *"Asiakas on aina vieraalla maaperällä kun ollaan jossain muualla -- siellä kotona tuntee olonsa turvalliseksi ja sen on helpompi siellä puhuva siellä niistä vaikeista asioista, mitä ei tule niinku välttämättä toimisto käynneillä tai työtoimintapaikoilla käydyissä keskustelussa esille"* (P8).

Yksilökeskeinen työskentely –kategoria sisälsi sopivan asiakasmäärän, ohjauksellisen työtteen sekä yksilöllisen ohjauksen. Asiakkaan tilannetta edistävä työskentely vaati asiakastoimijoiden mukaan aikaa ja paneutumista asiakkaan tilanteeseen. Organisaatiosta ja asiakaskunnasta riippuen ideaalinen asiakkaiden määrä vaihteli suuresti. Asiakastoimijoiden mukaan osa asiakkaista tarvitsi erittäin tiivistä ja intensiivistä ohjausta etenkin asiakkuuden alussa, kun taas osa asiakkaista oli erittäin itseohjautuvia. Asiakastoimijoiden mukaan asiakkaiden määrä ei ollut ratkaiseva, vaan asiakkaiden ohjauksen ja tuen yksilöllinen tarve. Yhden asiakkaan akuutin tilanteen selvittämiseen saattoi joskus mennä useita päiviä.

Yksilökeskeiseen työskentelyyn liitettiin ohjauksellinen työote. Asiakastoimijoiden mukaan ohjaukselliseen työotteeseen liittyi oleellisesti työn tavoitteellisuus ja määrätietoinen toiminta asiakkaan tilanteen edistämiseksi. Asiakastoimijat kokivat, että asiakkaan tilannetta edisti usein se, että ohjaaja kertoi asiakkaalle selkeästi ja suoraan oman näkemysensä tilanteesta. Tällainen kommunikointi vaati luottamuksellisen asiakassuhteen. Ohjaukselliseen työotteeseen liitettiin vahvasti ratkaisukeskeinen työote ja asiakkaan osallisuuden kokemus häntä koskettavien tavoitteiden ja suunnitelmien laadinnassa. Asiakastoimijoiden mukaan sekä asiakkaan että työntekijän tuli ymmärtää välityömarkkinoiden luonne. Ohjauksellinen työote mahdollistui molempien osapuolien ymmärtäessä, että työ on vain yksi väline asiakkaan kuntoutumisprosessissa. Haastatteluista ilmeni, että ohjaukselliseen työotteeseen liittyi oleellisesti ajanhermoilla oleminen ja jatkuvasti tunnusteleva työote: *"Sanotaanko että se on semmosta tunnustelevaa koko ajan, että pitää olla niinku ajanhermoilla -- että semmosia hirveen monta semmosta päivää ei kestä olla, että et oikeestaan niinku tiää, että minkälainen päivä kelläkin on siinä (työtoiminnassa)" (P10).*

Asiakastoimijoiden kuvaama yksilöllinen ohjaus liittyi asiakkaan ja työntekijän välille muodostuneeseen luottamukseen. Yksilöllisenä ohjauksena asiakkaat kokivat esimerkiksi kotikäynnit asiakkaan luona, haastateltavat kokivat keskusteluiden asiakkaan omassa elinympäristössään syvämmiksi. Yksilölliseksi ohjaukseksi luettiin myös se, että asiakkaalla on tieto ja luottamus siitä, että työntekijä on häntä varten ja hänen käytössään tiettyinä ajankohtina. Maahanmuuttajien kanssa tehtävä yksilöllinen ohjaus koettiin hyvin vahvasti käytännön asioiden hoitamiseksi yhdessä maahanmuuttajan kanssa.

Moniammatillinen työskentely –kategoriassa työn tekemistä kuvattiin työpari- ja verkostoyhteistyönä. Työpariyhteistyö koettiin merkityksellisenä ja sen ajateltiin edistävän asiakkaan kuntoutumista, mikäli asiakkaan kanssa työskentelevillä ja asiakkaalla olivat yhteiset näkemykset. Asiakastoimijoiden mukaan työpariyhteistyössä oli merkityksellistä tukea asiakasta samaan suuntaan ja ottaa huomioon asiakkaan oma tahto ja voimavarat. Yhteiset keskustelut oman organisaation sisällä koettiin erityisen tärkeiksi niiden toimijoiden keskuudessa, joissa asiakkaan kanssa tehtävä työ oli jaettu selkeästi käytännön työn- sekä yksilölliseen ohjaukseen.

Verkostoyhteistyötä pidettiin ensiarvoisen tärkeänä. Toimivan verkostoyhteistyön ajateltiin edesauttavan asiakkaiden ohjautumista oikeisiin ja tarkoituksenmukaisiin palveluihin palvelujärjestelmässä. Moniammatillisen verkostoyhteistyön katsottiin olevan tärkeä erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, joiden elämässä oli paljon ongelmia. Haastatteluista ilmeni, että verkostoyhteistyön edellytyksenä oli hyvä viestintä eri toimijoiden välillä. Asiakkaan tilannetta edisti asiakastoimijoiden mukaan se, että tietoja vaihdettiin avoimesti eri toimijoiden välillä lain säättämässä rajoissa: *"Niin jotenkin se niitten eri tahojen välinen yhteistyö toimii, että ollaan niinku, on semmoinen olo, että ollaan että tuetaan sitä asiakasta siihen sammaan suuntaan. Että ei oo hirveen ristiriitasta se viestintä, kun sitäkin välillä voi olla"* (P6).

Kysymys ”Millaiset asiat kuormittavat sinua työssäsi?” kuvautui asiakastoimijoiden haastatteluissa kahtena yhdistävänä kategoriana: työyhteisön asioina ja asiakkaiden asioina (taulukko 10).

TAULUKKO 10. Millaiset asiat kuormittavat sinua työssäsi?

Yläkategorioita	Yhdistäviä kategorioita
asiakkaiden määrä	työyhteisön asiat
yhteistyön toimimattomuus	
oman organisaation toiminta	
asiakkaiden erilaiset odottamattomat on-	asiakkaiden asiat
gelmatilanteet	
asiakkaan tilanne ei edisty	

Työyhteisön asioita –kategoriasa kuormitusta aiheuttavia olivat asiakkaiden määrä, yhteistyön toimimattomuus sekä oman organisaation toiminta. *Asiakkaiden määrä* –kategoria kuvautui kiireellä ja asiakkaiden määrällä. Asiakastoimijoiden mukaan kiireen tuntua ei saisi olla tämänkaltaisessa työssä, mutta suuri osa oli kokenut ajoittaista kiirettä ja riittämättömyyden tunnetta.

Kiirettä aiheuttivat ensisijaisesti asiakkaiden odottamattomat ja akuutit tilanteet, joihin myös työntekijän tuli vastata nopeasti. Asiakasmäärän ollessa sopiva asiakkaiden tilanteisiin oli aikaa paneutua. Asiakastoimijat kokivat, että usein asiakkaat tulevat yllättäen eikä asiakkaiden tilanteisiin ehdi perehtyä kunnolla. Osa työntekijöistä kertoi kiireen

keskellä tuntevansa riittämättömyyttä. *"Kaikilla on ne omat juttunsa eikä ehi henkilökohtaisesti perehtymään asiakkaiden tilanteisiin tarpeeksi -- tuntuu, että on ei pysty tekemään niin paljota kun haluais oikeestaan ja semmosia sitten että tullee sitten mielen päälle"* (P3).

Yhteistyön toimimattomuus –kategoriassa kuormitusta aiheutti palvelujärjestelmän toimimattomuus, yhteistyön toimimattomuus omassa organisaatiossa sekä yhteistyö muiden toimijoiden kanssa. Kuusi vastaajaa kymmenestä koki yhteistyön toimimattomuuden vaikuttavan työssäjaksamiseen ja kuormittavan työssä. Yhteistyön toimimattomuus jakautui vastaajien välillä tasaisesti koskemaan palvelujärjestelmää, omaa organisaatiota ja yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

Palvelujärjestelmän toimimattomuudesta tulivat esille yhteiskunnalliset muutokset ja niiden aiheuttama lisäkuormitus työhön. Yhteiskunnan muutoksilla tarkoitettiin lakeihin ja säännöksiin liittyviä muutoksia, jotka vaikuttivat työvoimahallinnon sekä sosiaalitoimen palveluihin. Vastauksista kuvautui byrokratian aiheuttama kuormitus asiakastyössä, sekä kokemus asiakkaan edun jäämisestä monimutkaisen palvelujärjestelmän jalkoihin. Asiakastoimijoiden mukaan liiallinen lainsäädäntö vaikeuttaa osittain sujuvaa yhteistyötä ja asiakas saattaa joutua odottamaan kohtuuttomia aikoja ennen tarkoituksenmukaiseen toimenpiteeseen pääsemistä: *"Asiakkaalla on semmoinen tilanne, että sitä edistäisi se, että jos se pääsisi mahdollisimman nopeesti johonkin vaikka työtoimintaan, mutta sitten syystä tai toisesta joutuu oottamaan jottaen yhteistyökumppanin aekaa vaikka jottain kuukauan melekein ennen ku sinne pääsee ja tuota sillä aikaa voipi mennä puolen vuoden työ ihan hukkaan, että tilanne niinku tavallaan romahtaa sillä asiakkaalla"* (P8). Asiakkaiden ohjautumisessa muihin tukeviin palveluihin oli merkittävästi paikkakuntaakohtaisia eroja. Pienillä paikkakunnilla yhteistyö muiden sidosryhmien kanssa oli tiiviimpää ja asiakkaiden ohjaus palveluiden piiriin tapahtui nopeammin.

Kuormitusta aiheutti asiakastoimijoiden mukaan myös yhteistyön toimimattomuus oman organisaation sisällä. Kuormitukset liittyivät työnjaollisiin asioihin ja puutteisiin yleisessä tiedon kulussa. Oman organisaation kuormitukset liittyivät myös välityömarkkinoiden luonteeseen ja siihen, että toimijoilla saattoivat olla erilaiset ajatukset ja tavoitteet asiakastyössä. Haasteet yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa liittyivät asiakas-

työhön ja asiakkaiden ohjautumiseen toimenpiteestä toiseen. Erityisen kuormittavana koettiin asiakkaiden liiallinen sitouttaminen johonkin toimenpiteeseen. Haastatteluista tuli esille, että asiakasta ei välttämättä ohjattu toiseen toimenpiteeseen, vaikka toimenpiteen vaihtaminen olisi asiakkaan edun mukaista. Enemmän kaivattiin kentälle laajakatseisuutta ja yhteisiä asiakkuuksia sekä asiakaslähtöistä ohjausta ja neuvontaa: "*Joskus tulee sellainen tunne, että se kuormittaa kun -- asiakkaita niinku omitaan, niinku yhteistyökumppanit ommii asiakkaita, niin ymmärrätkö mitä tarkoitan? Vähän niinku hiekkalaatikolla, että tuo on minun -- joku lähettävä taho pitää liikaa asiakkaista kiinni -- kukkaan muu ei näitten kansa pysty työskentelemään kuin me, et me ollaan hyviä -- tuntuu että ois niinku esimerkiksi tai monella muullahi taholla olis annettavaa sille asiakkaalle, vaan siitä pietään vain kiinni eikä katota sitä kokonaisuutta sillä tavalla" (P8).*

Oman organisaation toiminta –kategoriassa kuvautui kuormittavina tekijöinä johtajuus, työnjaolliset kysymykset, työn pirstaleisuus sekä rahoitus. Puolet vastaajista koki oman organisaation toiminnan kuormittavan työssä. Kuormitukset liittyivät työnjaollisiin kysymyksiin ja työn pirstaleisuuteen. Rahoituksen jatkuvuuden epävarmuus koettiin olevan kuormittava tekijä. Oma perustyö tuli kuitenkin hoitaa tuloksellisesti ja laadukkaasti. Johtajuuteen liittyvät kuormitukset liittyivät organisaation rakenteisiin. Organisaation rakenne ei tukenut selkeää johtajuutta tai johtajuutta ei ollut lainkaan: "*Johtaminen ja organisoiminen pitäis tehdä vähän eri tavalla, sekin jo varmaan osaltaan auttais -- ei pelkästään ihmisistä kiinni vaan myös ihan niistä rakenteista, jotka täällä on" (P6).*

Työnjaollisissa kysymyksissä ja työn pirstaleisuudessa kuvautui välityömarkkinoiden vielä vakiintumattomat käytännöt ja hyvin vaihtelevat toteutustavat toimija- ja paikkakuntatasolla. Työnjaollisissa kysymyksissä kuormittivat yhteisten käytänteiden puuttuminen työyhteisön sisällä. Ulkopuoliset tuotteiden tai palveluiden tilaajat aiheuttivat myös oman kuormituksensa asiakastoimijoille. Jos asiakkaat eivät kyenneet hoitamaan heille annettuja ja ohjattuja tehtäviä, oli ohjaajan hoidettava ne itse. Työn keskeytymistä ja pirstaleisuutta aiheuttivat usein asiakkaiden nopeasti vaihtuvat tilanteet ja työn kiireisyys. Asiakastoimijat kokivat kuormittavana, että työnsuunnitteluun ja keskittymiseen ei ollut aikaa.

Asiakkaiden asiat –kategoriassa kuormituksen aiheuttajina olivat asiakkaiden erilaiset ja odottamattomat tilanteet sekä se, että asiakkaan tilanne ei edistynyt. *Asiakkaiden eri-*

laiset odottamattomat tilanteet –kategoria sisälsi kuormituksia, joiden aiheuttajana olivat odottamattomat tilanteet, asiakkaan yhteydenotto ongelmatilanteessa, asiakkaiden päihteidenkäyttö ja työn pirstaleisuus. Odottamattomat tilanteet liittyivät työn keskeytymiseen. Asiakastoimijat kokivat kuormittavana nopeat ja odottamattomat asiakastilanteet, joihin tuli reagoida välittömästi. Toisaalta haastateltavat myös ajattelivat tämänkaltaisen päivystyksellisen työn kuuluvan heidän toimenkuvaansa ja liittyvän oleellisesti työhön. Akuutit asiakastilanteet liittyivät usein asiakkaan ongelmiin ja taustalla oli myös päihteidenkäyttöä. Asiakastoimijat totesivat, että asiakkaiden huolien ja murheiden jatkuva vastaanottaminen oli toisinaan kuormittavaa.

Suurena tulevaisuuden haasteena ja työn kuormittavuuteen liittyvänä ilmiönä asiakastoimijat mainitsivat nuorten lisääntyneen huumeaineiden käytön. Huolta aiheuttivat myös asiakastoimijoiden tietämättömyys huumeista ja niihin liittyvistä lieveilmiöistä: *"Nuorten lisääntyvä huumeiden käyttö, niin se alkaa näkyä myös meillä. Että se on niin, että tavallaan niinku askeleen edellä ja me ollaan askeleen jälessä. Että se on niinku varmasti semmonen lisähuoli ja lisä stressin aiheuttaja tulevaisuudessa enempi -- min-kälaisia keinoja meillä on reagoida ja miten osataan reagoida ja havainnoida sitten niitä asioita. Ja miten me osataan tai pystytäänkö niitä ennaltaehkäisemään esimerkiksi, että tuota kaikki nämä yhdessä aiheuttaa ja kuormittavaa"* (P4). Päihdeongelmaiset tai päihdeongelmasta toipuvat asiakkaat veivät paljon ohjaajien työaika. Tällä hetkellä erityisen haastavana ja suurena asiakasryhmänä mainittiin alkoholiongelmaiset asiakkaat tai asiakkaat, joilla kuntoutumisesta on vielä hyvin lyhyt aika.

Asiakkaan tilanne ei edisty –kategoriasa kuormittavana tekijänä olivat: asiakkaan tulisi ohjautua eteenpäin, asiakkaat joilla ei ole omaa tahtoa sekä asiakkaan epärealistiset odotukset. Merkittävin kuormituksen aiheuttaja asiakastoimijoiden mielestä oli asiakkaan ohjautuminen eteenpäin. Haastatteluista ilmeni, että tavoitteena ei useinkaan ollut työllistyminen välityömarkkinoiden jälkeen vaan se, että asiakas ei palaisi siihen tilanteeseen, jossa oli ennen välityömarkkinoita. Tämän tavoitteen edessä monet asiakastoimijat kokevat riittämättömyyttä. Vastauksista kuvautui myös taloudellisen tuloksellisuuden ja asiakkaan oikea-aikaisen ohjaamisen välinen ristiriita: *"Ja sitten toinen mikä on ehkä totta kai kuormittavaa niin on sitten se kun, kun meidän pitäis sitten kuitenkin saada sitä tulostaki aikaan ja ihmisten pitäis sitten sijottua eteenpäin"* (P6). Asiakastoimijat kokivat, että taloudellinen tulosvastuu ei saa mennä asiakkaan tavoitteita tukevan

ja tarkoituksenmukaisen jatkopoluille ohjaamisen edelle. Vastauksista ilmeni pitkäjänteisen ja pitkäkestoisen työn merkityksellisyys. Asiakastoimijat kokivat, että valtaosa asiakkaista vaati useiden vuosien intensiivisen ohjauksen ennen muutoksen aikaan saamista.

Kuormitusta aiheuttivat myös asiakkaat, joilla ei ollut omaa halua tai asiakkaalla oli epärealistiset odotukset. Asiakastoimijat kokivat haasteellisena sellaiset asiakkaat, jotka eivät uskoneet oman tilanteensa muuttumiseen. Tällaiset asiakkaat eivät myöskään sitoutuneet toimimaan sen mukaisesti, että muutos mahdollistuisi. Osalla asiakkaista suunnitelmat ja tavoitteet olivat hyvin epärealistisia: "*Vaativa, minä haluan, etsi minulle jotakin paikka semmosia -- ja se vaativa mutta passiivinen ei halua itse tekemään*" (P5).

Esimiesten näkemys asiakastyötä tekevien osaamisesta voitiin jakaa viiteen yhdistävään kategoriaan: asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen, palvelujärjestelmä- ja verkosto-osaamiseen, ammattialan substanssiosaamiseen, johtamis- ja kehittämisosaamiseen sekä asiakastyön osaamiseen. Taulukossa 4 (sivu 28) on esitetty kategorioiden muodostuminen esimiesten kuvauksesta asiakastyötä tekevien osaamisesta.

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen –kategoria koostui esimiesten kuvaamana asiakkaan voimavarojen vahvistamisesta, ohjaajan henkilökohtaisesta soveltuvuudesta ja asiakasosallisuudesta. **Asiakkaan voimavarojen vahvistaminen** –kategoria kuvautui asiakkaan motivointina, asiakkaan kannustamisena ja asiakkaan vahvistamisena. Asiakkaan motivointia kuvaavia termejä käytettiin vaihtelevasti ja motivointia pidettiin tärkeänä: "*Motivointitaito -- se on hirveen tärkeä -- nostaa nuoren vahvuudet -- sitä kautta lähdetään kasvattamaan itsetuntoa*" (1) ja "*Osataan motivoida ihmiset*" (3). Kuinka asiakkaita motivoidaan, ei tullut aineistossa selkeästi esille. Parhaiten ehkä käytännön keinoja kuvaa yhden esimiehen toteamus: "*Kaikille on oman tasostaan työtä että ne pystyy sen tekemään onnistuvat siinä*" (3).

Ohjaajan henkilökohtainen soveltuvuus –kategoriassa esimiehet pitivät tärkeänä henkilökohtaisten ominaisuuksien merkitystä. Henkilökohtaisia ominaisuuksia kuvattiin sekä persoonan kautta: "*Persoona sopiva*" (1) että vuorovaikutustaidoilla "*Kaikista tärkein väline hän itse -- vuorovaikutustaidot, hän työskentelee työnantajien kanssa -- tärkein*" (3).

keää hyvä ulosanti, pystyy vaikuttamaan jopa päinvastaisesta mielikuvasta huolimatta" (6). **Asiakasosallisuus** -kategoria sisälsi asiakkaan arvostuksen, asiakkaan kohtaamisen ja asiakkaan kuulemisen. Kaikki esimiehet pitivät merkityksellisenä asiakkaan kohtamista ja arvostusta asiakastyössä. He kuvasivat asiakkaan arvostusta kunnioituksella toista ihmistä kohtaan: *"Asiakkaan kuulemista, asiakasta arvottavaa kunnioittavaa kohtamista"* (5) ja osin henkilökohtaisina sosiaalisina taitoina *"Ihmissuhdeosaamista, että tulee toimeen tuon porukan kanssa"* (4). Asiakkaan osallisuuden merkitys tuli esille muutamassa haastattelussa. Asiakkaan osallisuuden huomioiminen nähtiin osana kuntoutumista ja asiakkaan tilannetta edistävänä tekijänä: *"Olennaista on tietenkin kuntouttava työote -- ihmiselle itselleen tilan antaminen valintojen tekemiseen-- varsinkin sosiaalipuolella näkee että tehdään päätöksiä asiakkaan puolesta"* (6).

Palvelujärjestelmä- ja verkosto-osaaminen –kategoria kuvautui esimiesten mukaan yhteistyönä palvelujärjestelmässä. **Yhteistyö palvelujärjestelmässä** –kategoria sisälsi esimiesten mukaan palvelujärjestelmien tuntemusta, palvelujärjestelmässä toimimista, verkostoissa toimimisen osaamista sekä yritysyhteistyötä. Neljässä vastauksesta seitsemästä tuli esille palvelujärjestelmän tuntemuksen suuri merkitys asiakastyössä toimivilla. Esimiehet kokivat, että palvelujärjestelmä tuntemusta löytyy heidän organisaatioistaan. Paikallista palveluiden tuntemusta pidettiin erityisen tärkeänä: *"Palveluketjut, jotka liittyvät tälle paikkakunnalle -- laajempaa toimintatapojen ja mallien kehittämiseen liittyvää osaamista"* (7). Kolmessa vastauksessa katsottiin yhteistyön yrityksiin olevan merkityksellistä tavoitteellisen asiakastyön kannalta.

Ammattialan substanssiosaaminen –kategoria koostui esimiesten kuvaamana asiakasryhmäkohtaisena erityisosaamisena sekä alan substanssi osaamisena/ sosiaalisena ulottuvuutena toiminnassa. **Asiakasryhmäkohtaisen erityisosaaminen** –kategorian katsottiin sisältävän päihde- ja mielenterveystyön osaamista. Vastauksista ilmeni, että osaamista on olemassa päihde- ja mielenterveysasioissa mukana olleissa organisaatioissa. Erityisen tärkeänä pidettiin sitä, että asiakas osataan ohjata tarkoituksenmukaisesti tarvittavien palveluiden piiriin. Työntekijällä tulee olla osaamista ohjata asiakas oikeaan palveluun oikea-aikaisesti: *"Pitäs työvalmentajalla olla tiedossa miten tää päihdehuolto toimii -- miten ohjataan ihmisiä päihdehuoltoon"* (4).

Alan substanssi osaaminen/ sosiaalinen ulottuvuus toiminnassa –kategoria sisälsi ammatillisuuden, sosiaalialan osaamisen, koulutustaustan merkityksen sekä oman alan perustietojen ja taitojen hallinnan. Kaikista vastauksista tuli esille koulutustaustan merkityksellisyys. Vastauksista ilmeni, että ammatillista koulutusta ja ammatillisuutta edellytetään. Vastaajien mukaan ammatillinen koulutus tekee työstä tavoitteellista. Monipuolinen koulutustausta katsottiin olevan eduksi vaihtelevassa ohjaustyössä. Mikäli asiakastoimijan työhön sisältyi käytännön työn ohjausta ja neuvontaa, oman alan perustaitojen hallintaa pidettiin erityisen merkityksellisenä: ”Hyvin monipuolinen -- heidän pitää osata sitä substanssia -- sen alan ammatillinen koulutus” (6). Sosiaalialan osaaminen tuli esille kahden vastaajan vastauksista esille ja sosiaalialan ja sen lähialojen tuntemuksen osaamista löytyi heidän organisaatioistaan.

Johtamis- ja kehittämisosaaminen –kategoria koostui työn johtamiseen liittyvästä osaamisesta sekä kehittämisosaamisesta. *Työn johtamiseen liittyvä osaaminen* –kategoria kuvautui esimiestaitoina, organisointikykyä, työnjohtotaitoina ja oman organisaation tuntemisena. Esimiestaitoja kuvattiin sekä hallinnollisina taitoina: ”Hallinnollista osaamista tarvii ja taloudellista osaamista” (7) että asiakastoimijan asemalla organisaatioissa: ”Ovat esimiesasemassa” (6). Organisointikyky liittyi organisaatiossa tehtäviin käytännön töihin. Työnjohtotaidot tulivat esille asiakastoimijan vastuuna tehtäviä töistä: ”Siinä ollaan ihan oikeesti jonkun yksikön vetäjiä” (3). Oman organisaation tuntemista pidettiin myös merkittävänä: ”Pitää tuntea laaja skaala mitä talossa tehdään ja kun menee yrityksiin pitää pystyä keskustelemaan niistä asioista” (6).

Kehittämisosaaminen –kategoria sisälsi esimiesten mukaan kehittämis- sekä projektiosaamista. Neljä vastaajaa seitsemästä koki kehittämis- ja projektiosaamisen olevan oleellinen osaamisenalue välityömarkkinoilla toimittaessa. Esimiehet kertoivat kehittämisosaamista löytyvän heidän organisaatioistaan. Kehittämisosaamisen katsottiin olevan osaamisen lisäksi myös työntekijän halua kehittää itseään ja toimintaa sekä tiedottaa, mitä oman organisaation ulkopuolella tapahtuu: ”Pitäs pysyä ajan tasalla, ajan hermolla missä ollaan menossa” (4). Toimintamallien kehittämisen katsottiin olevan tärkeä osa kehittämisosaamista. Projektiosaamisen ajateltiin olevan muutososaamista sekä projekteihin liittyvien kirjallisten ja tiedotuksellisten taitojen hallintaa.

Asiakastyön osaaminen –kategoria jaettiin kuntoutukselliseen ja valmennukselliseen osaamiseen, asiakastyön ja menetelmien osaamiseen sekä ohjaukselliseen työotteeseen. Yhtenä merkittävänä tekijänä pidettiin välityömarkkinoiden luonteen ymmärtämistä kuntoutuksen ja valmennuksen näkökulmasta. **Kuntoutuksen osaaminen** –kategoriassa kuvattiin työotteella: ”*Olennaista on tietenkin kuntouttava työote*” (6) ja ammatillisen kuntoutuksen osaamisella: ”*Tavotteellinen niinku ammatillinen kuntoutus että on siinä tärkeenä osana tekemässä ja tosi tärkeenä osana*” (3).

Valmennuksen osaaminen –kategoriassa osaamista pidettiin osana hankeosaamista. Työn ohjaamisen osaaminen katsottiin olevan osa valmennusprosessia ja tehtäviä kuvattiin käytännön työn kautta: ”*Tekee paljon ihan käytännön työn ohjaamista*” ja ”*4: Työohjaaja ohjaa sitä työtä työpaikalla ihan konkreettisesti*” (5). Työvalmennuksen osaaminen nähtiin laajempänä kokonaisuutena. Työvalmennuksellista osaamista pidettiin tarpeellisena: ”*Tarvitaan työvalmennuksellista osaamista*” (7). Tarkempaa kuvausta työstä ei kuitenkaan tullut esille. Laajaa osaamista kuvaavat ehkä seuraavat kommentit: ”*Työvalmentajan pitää olla henkilö joka valmentaa henkilön vapaille työmarkkinoille*” (4) ja ”*Kaikki langat ovat työvalmentajan käsissä*” (3).

Asiakastyön ja menetelmien osaamisen –kategorian katsottiin sisältävän havaintojen ja arvioinnin tekemisen asiakkaasta, asiakkaan ohjaamisen eteenpäin sekä asiakastyön osaamisen. Asiakkaan havainnointi ja arviointi edellyttivät esimiesten mukaan työntekijöiltä jatkuvaa seurantaa ja arviointia asiakkaan edistymisestä. Arviointi koski esimiesten mukaan etupäässä työssäsuoriutumisen arviointia. Asiakastyön osaaminen koettiin asiakkaan avustamiseksi käytännön asioissa. Asiakasta avustettiin muun muassa virastossa asioinnissa ja lomakkeiden täyttämässä. Asiakkaan ohjaaminen eteenpäin mainittiin kolmessa esimieshaastattelussa, ja asiakkaan jatkopolun löytyminen ja tarvittavien palveluiden hankkiminen asiakkaalle koettiin merkityksellisenä osaamisen alueena. Myös ohjaaminen välityömarkkinoilta koulutukseen tai opiskelemaan nähtiin yhtenä mahdollisuutena: ”*Koulutusosaaminen -- koulutusosaamiseen liittyy koulutuksellisten jatkopolkujen selvittäminen yhdessä asiakkaan kanssa*” (7).

Ohjauksellinen työote –kategoriaan katsottiin kuuluvan ryhmien kanssa toimiminen ja yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot. Haastatteluista tuli selvästi esille, että asiakkaan tavoitteellinen ohjaus vaatii työntekijältä hyviä vuorovaikutustaitoja. Lisäksi toimiva yh-

teistyö asiakkaan sekä oman organisaation sisällä toisten työntekijöiden kanssa, edesauttoi tavoitteellista ohjausta. Ryhmien kanssa toimimisen osaaminen liitettiin työntekijänä ryhmässä toimimiseen sekä asiakasryhmien ohjaamiseen. Yhteistyö oman organisaation ulkopuolelle, eri sidosryhmiin nähtiin tärkeänä: ”Yhteistyötaidot eri tahoihin ja talon sisällä työvalmentajiin oltava hyvät” (6).

4.3 Asiakastoimijoiden ja esimiesten näkemykset asiakastoimijoiden osaamisen kehittämistarpeista nyt ja tulevaisuudessa

Asiakastoimijoiden teemahaastattelun tulevaisuuden osaamisen tarpeisiin liittyvien kysymyksien laatimisessa käytimme esimieshaastatteluista ja asiakastoimijoiden työpäiväkirjoista saamaamme aineistoa. Kysyimme asiakastoimijoilta millaista osaamista he ovat havainneet tarvitsevansa asiakkaan kohtaamiseen, asiakkaan elämäntilanteen ja toiminnan ymmärtämiseen, suunnitelmallisen asiakastyön toteuttamiseen ja asiakkaiden käytännön töiden ohjaamiseen? Yhtenä tulevaisuuden osaamisen tarpeena esimiehet esittivät työssäjaksamisen. Kysyimme asiakastoimijoiden haastattelussa, millaista osaamista asiakastoimijat kokivat tarvitsevansa työssäjaksamisen edistämiseksi.

Kysymys ”Millaista osaamista olet havainnut tarvitsevasi asiakkaiden kohtaamiseen?” jakautui asiakastoimijoiden haastatteluissa kahteen yhdistävään kategoriaan: ammatillisiin perustaitoihin sekä ammatillisiin toimintataitoihin ja persoonallisiin kykyihin (taulukko 11).

TAULUKKO 11. Millaista osaamista olet havainnut tarvitsevasi asiakkaan kohtaamiseen?

Yläkategorioita	Yhdistäviä kategorioita
koulutuksen kautta saatu osaaminen yhteistyöosaaminen eri kulttuurien tuntemus kokemuksen kautta saatu osaaminen	ammatilliset perustaidot
asiakkaan kohtaamiseen liittyvä osaaminen asiakaslähtöisyys ei osaa sanoa tarkasti	ammatilliset toimintataidot ja persoonalliset kyvyt

Ammatilliset perustaidot –kategoria kuvautui asiakastoimijoiden kertomana koulutuksen kautta saatuna osaamisena, yhteistyö osaamisena, eri kulttuureiden tuntemuksena sekä kokemuksen kautta saatuna osaamisena. **Koulutuksen kautta saatu osaaminen** –kategoriaan katsottiin kuuluvan sairauksien tuntemuksen sekä työntekijän oman koulutustaustan. Asiakastoimijat kokivat, että oma koulutuksellinen tietoperusta on merkittävää työssä. Mielenterveyteen liittyvät asiat olivat erityisenä osaamisen tarpeena. Kahden haastateltavan mukaan sosiaalipuolen lisäkoulutuksen tarve oli olemassa.

Yhteistyöosaaminen –kategoria kuvautui yhteistyönä kuntoutustyöntekijöiden kanssa sekä verkostoyhteistyönä. Yhteistyö kuntoutustyöntekijöiden kanssa liittyi etupäässä yhteistyöhön oman organisaation sisällä. Sellaiset organisaatiot, joissa asiakastyö oli jakaantunut työnohjaukselliseen ja yksilövalmennukselliseen työhön yhteistyötä tehtiin paljon oman organisaation sisällä ja sen koettiin toimivan etupäässä hyvin. Osaamisen tarpeena olivat lähinnä resursoinnin ongelmat, aikaa organisaation sisäiseen yhteistyöhön tarvittaisiin lisää. Verkostoyhteistyöstä kuvautui välityömarkkinoiden työn laajalaisuus. Asiakastoimijat kuvailivat itseään asiakkaan rinnalla kulkijaksi ja erilaisten arjen asioiden selvittäminen ja yhdessä asiakkaan kanssa hoitaminen vaativat laajaa osaamista. Asiakastoimijat kokivat, että tärkeintä on tietää eri vaihtoehtoista ja palveluista, joihin asiakkaalla voisi olla oikeus ja mahdollisuus. Lainsäädännön osaaminen oli asiakastoimijan ja asiakkaan oikeusturvan kannalta merkityksellistä.

Eri kulttuurien tuntemus –kategoria liittyi asiakkaan kohtaamiseen. Maahanmuuttajien ohjautuminen välityömarkkinoille esiintyi myös vastauksissa, joissa kysyttiin asiakastoimijoiden osaamisen tarpeita. Osaamisen tarpeet keskittyivät etupäässä eri uskontojen ja kulttuureiden ymmärtämiseen sekä niiden huomioimiseen välityömarkkinoilla ja työtoiminnassa. Maahanmuuttaja asiakkaiden kanssa oli tärkeää suomen selkokielen käyttö, johon kaivattiin lisäosaamista. Osaamista koettiin tarvittavan myös henkilöiden kohtaamiseen, joilla on työtä rajoittavia fyysisiä sairauksia.

Kokemuksen kautta saatu osaaminen –kategoria liittyi ammatilliseen osaamiseen, joka kuvautui oman työkokemuksen kautta saatuna osaamisena, omana elämäkokemuksena sekä työntekijän ominaisuuksina. Työyhteisön moniammatillisuus koettiin merkittävänä uuden oppimisen ja asiakkaan kohtaamisen kannalta: "*Tietysti tässä työssä oppii kun meitä on monen alan ihmisiä täällä meillä, että päivittäin kaikkee uutta*" (P3). Asiakas-

toimijat kokivat, että asiakastyö ja asiakkaan kohtaaminen välityömarkkinoilla vaatii omaa elämäkokemusta. Haastateltavat kokivat asiakastyön välityömarkkinoilla antavan laaja-alaista osaamista. Työtä tehdään ja asiakkaat kohdataan oman persoonan kautta, asiakastoimijoiden mukaan kärsivällisyys on hyvä ominaisuus välityömarkkinoilla toimittaessa: "*Semmosta niinku kärsivällisyyttä tai sillee, että että yrittää just ymmärtää niinku mistä tilanteesta kukakin on lähtösin.*" (P9).

Ammatilliset toimintataidot ja persoonalliset kyvyt –kategoria sisälsi asiakkaan kohtaamiseen liittyvän osaamisen sekä asiakaslähtöisyyden. Osa vastaajista ei osannut sanoa tarkasti mitä lisäosaamista asiakkaan kohtaamiseen he tarvitsisivat. **Asiakkaan kohtaamiseen liittyvä osaaminen** –kategoria sisälsi ensivaikutelman merkityksen, vuorovaikutustaidot, aidon läsnäolon kohtaamisessa sekä vaativat asiakastilanteet. Ensivaikutelman merkitys liittyi asiakastoimijoiden mukaan siihen, että asiakkuus alkaisi hyvin ja väärinymmärryksiltä ja virheiltä vältyttäisiin asiakkuuden alussa. Väärinymmärrysten välttämiseksi koettiin tarvittavan ennakkotietoja tulevasta asiakkaasta ennen varsinaisen asiakkuuden alkamista: "*Että ei sitten tekis mitään ihan pöljiä virheitä heti alussa -- että kun ei voi tietää sitten kenestäkkään, että millä tavalla se sairaus vaikuttaa siihen työssä olemiseen -- että semmosseen tavallaan sitä tukea ja apua tarvii kyllä että, että niinku ossaa kohdata sitten sen ihmisen*" (P10).

Puolet vastaajista kokivat hyvien vuorovaikutustaitojen olevan edellytyksenä asiakkaan hyvälle kohtaamiselle. Erityistä osaamista koettiin tarvittavan niihin tilanteisiin, joissa keskustelu asiakkaan kanssa ei edennyt lainkaan. Haastavana koettiin ajoittain myös kontaktin luominen asiakkaaseen ja tilanteet, joissa asiakasta oli vaikea saada puhumaan. Kehittämisen kohteena koettiin olevan keskittymisen yhteen tilanteeseen ja yhteen asiakkaaseen kerrallaan. Osaamista kaivattiin läsnäoloon tässä hetkessä ja vaativissa asiakastilanteissa. Vaativana asiakastilanteina koettiin ne asiakkaat, joilla oli suuria vaikeuksia sosiaalisessa kanssakäymisessä. Näihin tilanteisiin kaivattiin työmenetelmiä ja työvälineitä.

Asiakaslähtöisyys –kategoria kuvautui mahdollisuuksien näkemisenä, asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen ymmärtämisenä sekä asiakaslähtöisyytenä. Mahdollisuuksien näkeminen liittyi siihen, että etsittiin asiakkaan omasta elämästä onnistumisia ja voimavaroja, jotka veivät eteenpäin. Merkityksellistä oli vahvistaa niitä asioita, jotka olivat hy-

vin ja mitkä asiat olivat muuttuneet parempaan suuntaan. Merkittävänä osaamisena ja osaamisen tarpeena koettiin myös asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen ymmärtäminen. Asiakastoimijoiden mukaan asiakkaiden kokonaisvaltaisen tilanteen ymmärtäminen vaatii tietoa asiakkaan lähtökohdista ja taustoista. Asiakaslähtöisyyteen sisältyi ajatus siitä, että asiakasta ei tulisi kohdata sairauden tai vamman kautta. Asiakastoimijan tuli muistaa, että asiakas on lopulta oman tilanteensa ja oman elämänsä paras asiantuntija. Neljä vastaajaa ei osannut sanoa selvää lisäosaamisen tarvetta asiakkaan kohtaamiseen. Kysymys ”Millaista osaamista olet havainnut tarvitsevasi asiakkaan elämäntilanteen ja toiminnan ymmärtämiseen?” ilmeni asiakastoimijoiden haastatteluissa kahtena yhdistävänä kategoriana: ammatillisina toimintataitoina ja persoonallisina kykyinä sekä ammatillisina perustaitoina (taulukko 12).

TAULUKKO 12. Millaista osaamista olet havainnut tarvitsevasi asiakkaan elämäntilanteen ja toiminnan ymmärtämiseen?

Yläkategorioita	Yhdistäviä kategorioita
työntekijän oma elämänhistoria asiakkaan kohtaaminen asiakasosallisuus	ammatilliset toimintataidot ja persoonalliset kyvyt
palvelujärjestelmässä toimiminen eri kulttuurien tuntemus koulutuksellinen tietopohja	ammatilliset perustaidot

Ammatilliset toimintataidot ja persoonalliset kyvyt –kategoria kuvautui työntekijän omana elämänhistoriana, asiakkaan kohtaamisena sekä asiakasosallisuutena. **Työntekijän oma elämänhistoria** –kategoria sisälsi omakohtaiset kokemukset, henkilökohtaiset ominaisuudet sekä omakohtaisen työkokemuksen. Puolet vastaajista koki omakohtaisten kokemusten olevan merkityksellisiä asiakkaan elämäntilanteen ja toiminnan ymmärtämisessä. Vastaajat mainitsivat oppineensa asioita omasta tai lähipiirin elämästä. Lähtökohdiana pidettiin sitä, että koskaan ei voi ymmärtää täysin toisen tilannetta eikä vertailla vastaavia kokemuksia. Henkilökohtaisten kokemusten katsottiin vaikuttavan merkittävästi siihen, miten ohjaaja kykenee ajattelemaan ja hahmottamaan asiakkaan todellisen tilanteen sekä löytämään asiakasta tukevat ratkaisut: ”*Että se on kuitenkin sanotaanko sen ohjaajan persoonasta tuohi asia kiinni, miten se kykenee ajattelemaan mikä on sen asiakkaan tilanne sillä hetkellä on tai mikä on ollut aikaisemmin... ja miten niinku siitä*”

päästään” (P7). Henkilökohtaisista ominaisuuksista tärkeäksi mainittiin positiivisuuden säilyttämisen. Osaamistarpeita oli lisäksi ongelmanratkaisutaitoihin liittyen. Omakoh-
taiseen työkokemukseen liitettiin osaamisen tarpeet työttömyyden luonteen ymmärtämi-
seen, verkostoissa asiointiin, asiakkaan pitkään patkätöhistorian syiden ymmärtämi-
seen.

Asiakkaan kohtaaminen –kategoria kuvautui asiakkaan kuulemisena ja vuorovaikutus-
taitoina. Asiakkaan kuulemisella tarkoitettiin asiakkaan äänen kuulumista ja asiakkaan
aktiivista osallisuutta häntä koskevien suunnitelmien ja tavoitteiden laadinnassa. Asiak-
kaan kuulemiseen liitettiin myös asiakastoimijoiden tavoite siitä, että asiakkaalle tulisi
tunne että häntä kuunnellaan. Asiakkaan tulisi kokea, että työntekijä on häntä varten ja
työntekijällä on aikaa hänelle: *”Kuuntelutaito on tietenkin ihan hirveen tärkeä tässä
työssä -- ja sit se, että varmaan kuitenkin jollain tavalla on se tunne siitä että on aikaa
kuuntelemiselle ja kohtaamiselle tässä työssä”(P6).* Työn kiireisyys ei useinkaan tuke-
nut tätä tavoitetta ja tahtotilaa. Asiakkaan kuulemiseen liittyi asiakastoimijoiden mu-
kaan myös ymmärrys siitä, että koskaan ei voi täysin ymmärtää tai tietää mitä asiakkaal-
le kuuluu: *”Eihän se loppujenlopuksi onko se hirveen tärkeäkään että minä ymmärrän
jos hän itse alkaa ymmärtää sitä omaa tilannettaan niin se vois olla vielä tärkeempi
asia” (P6).* Vuorovaikutustaitoihin liittyvänä osaamisen tarpeena asiakastoimijat koki-
vat muun muassa selkokielen käytön sekä asiakkaan kannustamisen keskustelemaan, ja
asiakasta kannustettiin keskustelemaan myös vaikeista ja mieltä painavista asioista.

Asiakasosallisuus –kategoriaan liittyi asiakasosallisuuden huomioiminen, asiakkaan
kokonaisvaltaisuuden huomioiminen sekä asiakkaan voimavarojen huomioiminen. Puo-
let vastaajista koki osaamisen tarpeita olevan asiakasosallisuudessa. Asiakasosallisuus-
den huomioimiseen liittyi asiakastoimijoiden mukaan työntekijän kykyä nähdä asiak-
kaiden erilaisia tapoja suorittaa ja ratkaista asioita. Asiakastoimijoiden mukaan merkit-
tävää oli tiedostaa, että heidän tehtävänä ei ole antaa valmiita vastauksia asiakkaalle
vaan avustaa häntä tekemään päätökset ja ratkaisut itsenäisesti: *”Yhteisymmärryksestä
ja että ne oivallukset tulee sieltä asiakkaalta, että minä en anna valmiita vastauksia ,
vaan että se asiakas itse oivaltaa” (P2).*

Asiakkaan muutostarpeen huomioiminen ja siihen oikealla tavalla vastaaminen koettiin
osaamisen tarpeeksi. Asiakkaan kokonaisvaltaisuuden huomioiminen vaati asiakastoi-

mijalta fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen tilanteen ymmärtämistä. Kokonaisvaltaisuuden huomioimiseen liitettiin asiakkaan kanssa yhdessä asetetut inhimilliset tavoitteet. Asiakkaan todellinen elämäntilanne ja elinympäristö tuli huomioida. Asiakastoimijat näkivät merkityksellisenä ymmärtää ne vaiheet ja valinnat, jotka ovat johtaneet asiakkaan nykyiseen tilanteeseen: "*Varmaan sehin, että mikä ois mitkä ne on ne tilanteet, mikä voi ajjaa nämä asiakkaat tähän voisko sannoo, että olosuhteisiin tai olotiloihin*" (P7).

Asiakastoimijoiden mukaan asiakkaat tarvitsivat usein työntekijää peilaamaan omaa elämäntilannettaan ja todellisuuttaan. Työntekijän tarjoaman näkemyksen avulla asiakas saattoi nähdä paremmin oman elämänsä tilanteet ja löytää sieltä kantavia asioita ja omat vahvuudet. Osaamisen tarpeena oli yksilöllisten voimavarojen huomioiminen työskentelyssä ja välityömarkkinoiden yksilökohtaisen sisällön suunnittelussa.

Ammatilliset perustaidot –kategoria sisälsi asiakkaan elämäntilanteen ja toiminnan ymmärtämiseen. Tämä kuvautui asiakastoimijoiden haastatteluissa palvelujärjestelmässä toimimisena, eri kulttuureiden tuntemuksena sekä koulutuksellisenä tietopohjana. **Palvelujärjestelmässä toimiminen** –kategoria sisälsi osaamisen tarpeita koskien palvelujärjestelmiä. Asiakkaan elämäntilanteen ja toiminnan ymmärtämisen kannalta tulee tietää ja tuntea paikallinen palvelujärjestelmä ja osata ohjata asiakasta tarkoituksenmukaisesti palveluiden äärelle. Asiakastoimijoiden tulee ymmärtää, minkälaisia palveluita asiakas tarvitsee saavuttaakseen asettamansa tavoitteet.

Eri kulttuurien tuntemus –kategoria sisälsi osaamisen tarpeet liittyen asiakkaiden kulttuuri-identiteetin ymmärtämiseen sekä eri kulttuureiden ja uskontojen tuntemukseen. **Koulutuksellinen tietopohja** –kategoriaan liitettiin koulutuksesta saatu tietoperusta sekä lisäkoulutuksien tarve. Asiakkaiden elämäntilanteen ja toiminnan ymmärtämiseen koettiin tarvittavan aikaisempaa koulutuksellista osaamista, myös jatkuva lisäkouluttautumisen tarve oli asiakastoimijoiden mukaan olemassa. Haastatteluista ilmeni tarve välityömarkkinoilla asiakkaiden ohjaukseen suunnatulle koulutukselle. Vuorovaikutukseen sekä erilaisiin fyysisiin sairauksiin liittyvät lisä- tai täydennyskoulutukset koettiin myös tarpeelliseksi: "*Onhan niitä olemassa semmosia koulutuksia mihinkä tuota, just siihen tietyyntyyppisten ihmisten ja tietyyntyyppisten sairauksien omaavien ihmisten kohtaamiseen on*" (P10).

Kysymys ”Millaista osaamista olet havainnut tarvitsevasi suunnitelmallisen asiakastyön toteuttamisessa?” jakautui asiakastoimijoiden haastatteluissa kahteen yhdistävään kategoriaan: ammatillisiin perustaitoihin sekä ammatillisiin toimintataitoihin ja persoonallisiin kykyihin (taulukko 13).

TAULUKKO 13. Millaista osaamista olet havainnut tarvitsevasi suunnitelmallisen asiakastyön toteuttamisessa (tavoitteet, toteutus, seuranta, arviointi)?

Yläkategorioita	Yhdistäviä kategorioita
toiminnan vaikuttavuuden arviointi menetelmälliset toiminta- ja ajattelutavat suunnitelmallinen työ käytännön työvälineitä suunnitelmallisen asiakastyön tekemiseen lisäkoulutusta tarvitaan suunnitelmalliseen asiakastyöhön	ammatilliset perustaidot
asiakaskeskeisyys moniammatillinen yhteistyö-osaaminen	ammatilliset toimintataidot ja persoonalliset kyvyt

Ammatilliset perustaidot –kategoria sisälsi asiakastoimijoiden esittämät osaamisen tarpeet toiminnan vaikuttavuuden arvioinnista, menetelmällisistä toiminta- ja ajattelutavoista, suunnitelmallisesta työstä, käytännön työvälineistä suunnitelmallisen asiakastyön tekemisessä sekä lisäkoulutuksen tarpeen koskien suunnitelmallista asiakastyötä. **Toiminnan vaikuttavuuden arviointi** –kategoriaan sisällytettiin arviointiosaaminen sekä tavoitteiden asettaminen. Neljä vastaajaa koki osaamisen tarpeita liittyen toiminnan vaikuttavuuteen arviointiin. Asiakkaiden ohjaustarpeiden tunnistamiseen sekä asiakkaan havainnointiin koettiin tarvittavan lisäosaamista. Osalla toimijoista oli käytössään omia arvioinninmenetelmiä ja –välineitä ja niitä käytettiin vaihtelevasti. GAS- menetelmä koettiin toimivana pienten tavoitteiden laatimisessa asiakkaan kanssa.

Menetelmälliset toiminta- ja ajattelutavat –kategoria sisälsi asiakastoimijoiden esittämät osaamisen tarpeet liittyen ratkaisu- ja voimavarakeskeisiin menetelmiin. Vastaajat kokivat ratkaisu- ja voimavarakeskeisten menetelmien edesauttavan suunnitelmallista asiakastyötä ja antavan välineitä valmennukselliseen työhön. Asiakastoimijat kokivat näiden menetelmien auttavan asiakkaan omien voimavarojen löytymiseen ja näin myös saavuttamaan asiakkaan mielenkiinnon toimintaa kohtaan. Molempien menetelmien

kohdalla koettiin tarvetta lisä- tai täydennyskoulutukselle: ”Niinku saaha selville että mitä se ihminen niinku sillee että mitä jaksaa tehdä ja mikä on semmonen et pyssyy mielenkiinto yllä” (P9).

Suunnitelmallinen työ –kategoria kuvautui töiden suunnittelun osaamisena, kalenterin laatimisena sekä kirjallisena työnä. Seitsemän vastaajaa oli havainnut työssään osaamisen tarpeita liittyen suunnitelmalliseen työhön. Osaamisen tarpeita nähtiin erityisesti töiden suunnittelussa ja työn suunnittelu koettiin tärkeäksi. Suunnitelmallinen työ vaati vastaajien mukaan tausta-asioiden huomioimista ja selvittämistä jopa vuosien takaa. Suunnitelmalliseen työhön ei vastaajien mukaan ollut tarpeeksi aikaa. Suunnitelmalliseen työhön liittyi myös asiakastoimijoiden mainitsema osaamisen tarve kalenterin laatimiseen. Asiakastoimijat kokivat, että suunnitelmallinen työ vaatii aikataulutusta ja asioiden ennakkointia: ”Mä en tiijän, sitä aikataulutusta vaatii ja vaatisi vielä enemmän -- tavallaan, että voidaan ennakoida asioita ja suunnitella etteenpäin, se on niinku omassa työssä tärkeätä, että suunnittelee” (P6).

Kirjallinen työ oli kehittämisen tarpeena neljässä vastauksessa. Osaamista koettiin tarvittavan lausuntojen tekemiseen asiakkaasta. Lausuntojen pyytäjänä voi olla esimerkiksi asiakkaan välityömarkkinoille lähettänyt taho. Osa vastaajista koki kirjalliset työt haastavana: ”Kyllä varmaan ne nuo paperi hommathan ne mulle on semmosia pakkopullaa. Että just varmaan siinä, että miten tuota ne tehhään oikein ne. Vapaamuotoiset tehhään nuo lausunnot, siinä ehkä olis sellainen paikka” (P8). Asiakastoimijoiden mukaan kirjalliset työt liittyivät asiakkaan siirtymiin toimenpiteestä toiseen, sekä asiakkaan tavoitteiden seurantaan ja arviointiin.

Käytännön työvälineitä suunnitelmallisen asiakastyön tekemiseen –kategoriassa olivat työvälineet arvioinnin ja suunnitelmien tekemiseen sekä tekniset apuvälineet. Osassa haastatelluista organisaatioista oli käytössään omia lomakkeita asiakkaan arviointiin ja tilanteen selvittämiseen sekä asiakkaan kanssa yhdessä laadittavien suunnitelmien kirjaamiseen. Asiakastoimijat kokivat, että arviointiin ja suunnitelmien laadintaan tarkoitettujen ohjelmien tulisi olla jäsennellympiä ja niissä tulisi olla jonkinlainen muistutusjärjestelmä. Asiakkuussuhteen alussa ja lopussa on erityisesti kirjallisia töitä ja erinäisiä selvityksiä, joita tulee laatia. Asiakastoimijoiden toiveena oli, että asiakastietojärjestelmä muistuttaisi näistä kirjallisista tehtävistä asiakaskohtaisesti: ”Ihan niinku semmosta

konkreettistaki apuvälineitä -- niin, ihan teknisiä apuvälineitä, niin ja sitä kautta voitulla ehkä niitä muistutuksiakin -- meilläkin on paljon ihmisiä, että jonkun kun se jakso on päättymässä, tiettyjä asioita pitää sitten tehdä -- mutta sitten muutenkin semmonen toimis muistilistana kohalla mitä siellä on syytä tarkistaa ja tehdä” (P6). Osaamista kaivattiin työmenetelmien yhdenmukaistamiseen oman organisaation sisällä sekä koko organisaation sitoutumiseen olemassa olevien ja tulevien ohjelmien ja sovellusten käytössä.

Lisäkoulutusta suunnitelmalliseen asiakastyöhön –kategoriassa kuusi kymmenestä vastaajasta koki tarvitsevänsä lisäkoulutusta suunnitelmallisen asiakastyön toteutumiseksi. Erityisesti ohjaukseen suuntautuneelle koulutukselle koettiin tarvetta. Osa asiakastoimijoista koki hallitsevänsä ohjattavan ammattialan. Ohjattavaan työhön liittyvää substanssiosaamista oli niillä toimijoilla, joiden työnkuva on käytännön työn ohjaamista. Nämä toimijat kokivat osaamisentarvetta ohjauksellisissa taidoissa: *”Ohjaavaan työotteeseen voisi olla jonkinlaista koulutusta -- tämmösessä ohjaustyössä oleville työntekijöille lisää niinku kouluttaa tai sitä koulutusta saaha -- sosiaalipuolen koulutus on eduksi tässä” (P4).* Ohjauksellisia taitoja koettiin tarvittavan erityisesti asiakkaan työselviytymisen arviointiin. Myös kirjallisten töiden suorittamisessa koettiin henkilökohtaisia puutteita ja osaamisen lisääminen kirjallisten lausuntojen tekemisessä koettiin tarpeellisenä.

Ammatilliset toimintataidot ja persoonalliset kyvyt -kategoriassa osaamisen tarpeet kuvastuivat asiakaskeskeisyytenä sekä moniammatillisena yhteistyöosaamisena. ***Asiakaskeskeisyys*** –kategoriaan sisältyi asiakasosallisuuden huomiointi, asiakaslähtöisyys, asiakkaan voimavarojen huomioiminen ja asiakkaan kannustamisen osaaminen. Asiakaslähtöisyys ja asiakasosallisuuden huomioiminen korosti asiakkaan vastuuta suunnitelmien ja tavoitteiden laadinnassa ja toteutuksessa. Asiakaslähtöisyyteen liitettiin myös tavoitteellinen ja suunnitelmallinen työ asiakkuuden siirtyessä välityömarkkinoilta toiseen toimenpiteeseen. Siirtymätilanteissa tulee myös kartoittaa asiakkaan tarpeen ja laadittava suunnitelma. Asiakastoimijat korostivat sitä, että jokainen asiakas tulee kohdata yksilönä ja ainutkertaisena, jokaisen asiakkaan kohdalla suunnitelmat tulee laatia yksilökohtaisesti: *”Ihmiset on kuitenkin yksilöitä ei voi niinku lokeroida, että tietty tyyppi ja tietty tyyppi” (P10).*

Asiakkaan voimavarojen huomioimiseen liittyi työntekijän näkemys siitä, minkälaisiin tehtäviin asiakkaan voi ohjata ja minkälainen työtoiminta tukee asiakkaan yksilöllisiä tavoitteita. Osaamisen tarpeita esitettiin asiakkaiden oikeaan ja tarkoituksenmukaiseen ohjaukseen ja inhimillisten tavoitteiden laatumiseen asiakkaan kanssa. Asiakastoimijoiden mukaan asiakkaan tilanteen edistymiseen vaikuttaa lähitulevaisuuteen kohdennetut, pienet tavoitteet ja niiden aktiivinen seuranta. Asiakkaan tavoitteiden toteutumiseen vaikuttavat asiakastoimijoiden mukaan usein pienten asioiden muutoksen asiakkaan elämäntodellisuudessa. Ohjaajan tulee ymmärtää asiakkaan elämäntilanne ja voimavarat ja edetä sen mukaisesti, joskus asiakkaan suunnitelmallinen kuntoutuminen voi kestää vuosia: *"Elikkä siinä on se tosi laaja-katseisuus ohjaajalla pitää olla siitä siitä ihmisen elämäntilanteesta ja sitten ne inhimilliset tavoitteet, ettei lähdetä liian isoja tavoitteita tekkeä, sehän vie, se vie aikaa -- sehän saattaa vuosia viiä ennen kun ollaan siinä tilanteessa, että työkunto on"* (P7).

Haastatteluista kuvautui, että suurena haasteena asiakastyössä olivat ne asiakkaat, jotka eivät kykene laatimaan suunnitelmia eivätkä osanneet suunnitella tulevaisuutta. Näiden asiakkaiden kohtaamiseen koettiin tarvittavan lisäosaamista: *"Se on hirveen tavallista, että en minä suunnittele ollenkaan, eihän sitä voi sanoa, mitä tulee tulevaisuudessa, huomattavan iso, iso, iso asia tässä työssä se, se on haaste"* (P6). Haastavaksi koettiin myös asiakkaan kannustaminen ja ohjaaminen jotakin päämäärää kohti, tilanteessa jossa työntekijä tiesi epäonnistumisen todennäköisesti tulevan. Asiakastoimijat kokivat, että asiakasta tulee ohjata toisinaan sellaiseen suuntaan, josta koituu epäonnistumisen tunteita. Näissä tilanteissa kaivattiin osaamista asiakkaan rohkaisuun ja tukemiseen.

Moniammatillinen yhteistyöosaaminen –kategoriassa olivat verkostoyhteistyön osaaminen, palvelujärjestelmä osaaminen sekä vuorovaikutustaidot. Verkostoyhteistyön osaaminen koettiin merkityksellisesti asiakkaan siirtymiin liittyvissä tilanteissa. Yhteistyötä tehtiin koko välityömarkkinoiden asiakkuuden ajan, mutta erityisesti asiakkuuden alkaessa ja loppuessa. Asiakastoimijat kokivat, että asiakkaiden jatkopolkujen kannalta yhteistyön tuli olla avointa moneen suuntaan. Välityömarkkinoiden luonteen ja ensimmäisen tavoitteen ymmärtämiseen ja sisäistämiseen koettiin tarvittavan lisäosaamista ja yhtenäisiä käytänteitä. Asiakastoimijoiden mielestä asiakkaita ei tulisi säilöä välityömarkkinoille vaan ohjata tarkoituksenmukaisesti ja tavoitteita tukevasti eteenpäin. Verkostoyhteistyön osaamiseen liitettiin myös yhteistyö eri koulutuksia tuottavien tahojen

kanssa. Nuoria asiakkaita ohjattiin ja kannustettiin koulutukseen tai keskeytyneiden opintojen loppuunsaattamiseen.

Puolet vastaajista koki palvelujärjestelmä osaamisen liittyvän oleellisesti suunnitelmallisen asiakastyön toteutumiseen. Vastaajat kokivat tätä osaamista jo olevan, mutta palvelujärjestelmä osaaminen vaatii jatkuvaa tietojen päivitystä ja ajan tasalla pysymistä. Palvelujärjestelmä osaamista koettiin tarvittavan asiakkaan tarkoituksenmukaisiin palveluihin ohjaamiseen välityömarkkinoiden päätyttyä tai asiakkuuden aikana. Asiakkaiden tavoitteellinen ohjaus vaati vastaajien mukaan työntekijältä hyviä vuorovaikutustaitoja ja luottamuksellista ilmapiiriä.

Kysymys ”Millaista osaamista olet havainnut tarvitsevasi nyt ja tulevaisuudessa asiakkaiden käytännön töiden ohjaamiseen?” jakautui asiakastoimijoiden haastatteluissa kahteen yhdistävään kategoriaan: työtoiminnan ohjaukseen sekä ohjaukselliseen työtöteeseen (taulukko 14).

TAULUKKO 14. Millaista osaamista olet havainnut tarvitsevasi nyt ja tulevaisuudessa asiakkaiden käytännön töiden ohjaamiseen?

Yläkategorioita	Yhdistäviä kategorioita
käytännön töiden ohjaus on työtoimintapaikoilla omasta työkokemuksesta saatu osaaminen lisäkoulutustarve käytännön töiden ohjaamiseen	työtoiminnan ohjaus
henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta työnjohtamistaidot suunnittelutaidot	ohjauksellinen työtöte

Työtoiminnan ohjaus –kategoria kuvautui käytännön töiden ohjauksena on työtoimintapaikoilla, omasta työkokemuksesta saatuna osaamisena sekä lisäkoulutustarpeena käytännön töiden ohjaamiseen. *Käytännön töiden ohjaus on työtoimintapaikalla* –kategoriasa puolet vastaajista ilmoitti, että käytännön töiden ohjaaminen ei kuulu heidän työtehtäviinsä tai käytännön töiden ohjausta tehdään harvoin ja erityistapauksissa. Nämä toimijat eivät myöskään kokeneet tarvitsevansa lisäosaamista käytännön töiden ohjaamiseen. Samat vastaajat kertoivat, että käytännön töiden ohjaus suoritetaan työ-

toimintapaikoilla työnohjaajien tai työvalmentajien toimesta. Asiakkaan ohjautuessa välityömarkkinoiden asiakkuuden aikana organisaation ulkopuoliseen työtoimintapaikkaan tuli huomioida työtoiminnan järjestäjän toiveet työnohjauksen järjestämisessä: *"Pitäähän se sehin ottaa huomioon, että nuo työtoimintapaikat, että miten ne haluaa sen järjestää koska loppupeleissä he päättää sen, että ottaako ne siihen asiakkaan ja millä lailla -- arvaa sitte opastaa siihen työhön että siihen ei tuu joku semmonen joka ei ymmärrä yhtään mitään siitä työtehtävästä tai koko työtoimintapaikasta niin, sehän jää ainoastaan siihen rinnalla olemiseksi silloin sitten ei sitä opastamiseksi voi oikeestaan kattookaan"* (P7).

Töiden ohjaukseen liittyvän ulkopuolisen avun tarvetta ilmeni tilanteissa, joissa välityömarkkinoilla tuotettiin tuotteita tai palveluita organisaation ulospäin tai suoritettiin työtehtäviä, joissa lainsäädäntö määrittäi ammattitaitoisen vastuuhenkilön läsnäoloa. Näissä tilanteissa organisaation sisällä ei löytynyt tarvittavaa ammattitaitoa tai osaamista töiden suorittamiseen. Ulkopuolisen avun käyttäminen oli satunnaista ja väliaikaista sekä liittyi usein projektiluoteisiin tehtäviin.

Omasta työkokemuksesta saatu osaaminen –kategoriassa oman työkokemuksen lisäksi liitettiin osaamisen tarve erilaisiin käytännön töihin. Osa asiakastoimijoista koki, että satunnaiseen käytännön töiden ohjaukseen vaati jokaisen työpisteen työtehtävien ja käytänteiden tunteminen. Vastauksista kuvautui, että välityömarkkinoilla tarkka rajanveto yksilöohjauksen ja työnohjauksen välillä on vaikeaa ja toisaalta sitä ei koeta tarpeellisenakaan. Yksilöohjaukseen suuntautuneet työntekijät toimivat toisinaan työpisteillä käytännön työn ohjaustehtävissä. Tällainen siirtyminen työtehtävästä toiseen vaatii vastaajien mukaan pitkän työkokemuksen kyseisestä organisaatiosta ja sen eri toiminnoista. Puolet vastaajista koki tarvitsevansa osaamista erilaisten käytännön töiden ohjaamiseen. Käytännön töiden ohjaamisen tarve ja käytännön töiden ohjaus vaihteli merkittävästi eri toimijoiden välillä. Osassa organisaatioissa asiakkaat sijoittuivat työtoimintaan oman organisaation sisälle kun taas osassa organisaatioista työpisteet ja työnohjaus suoritettiin organisaation ulkopuolella.

Lisäosaamisen tarvetta käytännön töiden ohjaamiseen –kategoriassa koettiin osaamista tarvittavan niissä organisaatioissa, joissa työpisteet olivat kokonaan tai osittain osa organisaation toimintaa ja työnohjaus järjestettiin organisaation sisällä. Käytännöntöi-

den ohjaus osaaminen liittyi sellaisiin ohjauksellisiin tehtäviin, jotka eivät koskettaneet täysin omaa ammattikoulutusta tai substanssiosaamista, mutta liittyivät oleellisesti työpisteen tehtäviin. Osa käytännön töiden ohjauksen osaamisen tarpeista oli selkeästi organisaatiossa havaittuja väliaikaisia tarpeita, jotka liittyvät johonkin määräaikaiseen projektiin. Yksi vastaaja koki tarvitsevansa lisäosaamista omasta ammattialastaan. Vastaajan mukaan omien tietojen ja taitojen päivittäminen koskien omaa ammattialaa on välttämätöntä tavoitteellisen asiakkaiden ohjauksen kannalta. Vastaajan mukaan työvälityömarkkinoilla etäännyttyä todellisesti työelämästä ja sen vuoksi työohjauksesta vastaavien työntekijöiden tulisi välillä päivittää omaa osaamistaan. Vastaajan mukaan siirtymä välityömarkkinoilta avoimille työmarkkinoilla ei saisi olla liian suuri.

Ohjauksellinen työote –kategoria kuvautui haastatteluissa henkilökohtaisena ohjauksena ja neuvontana sekä työnjohtamis- ja suunnittelutaitoina. **Henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta** –kategorian vastauksista ilmeni, että välityömarkkinoille ohjautuvien asiakkaiden keskuudesta löytyy paljon ammatillista osaamista: *"Nämä asiakkaat kumminkin aika moni osaa tehdä juttuja ja ne tuo sen oman osaamisensa ja ne tiedot ja taidot mitä he haluavat esimerkiksi tehdä tai kokeilla mukanaan"* (P4). Kaksi vastaajaa koki tarvitsevansa osaamista asiakkaan henkilökohtaiseen ohjaukseen sekä valmennuksellisen työtöteen toteutumiseen käytännön töissä. Asiakkaan henkilökohtaisessa ohjauksessa koettiin haastavana asiakkaan kyky ottaa vastaan annettuja ohjeita ja sisäistää niitä. Osa toimijoista koki riittämättömyyttä käytännön töiden ohjauksessa tilanteissa, joissa samalle asiakkaalle joutui päivittäin ohjeistamaan ja neuvomaan samat asiat: *"Tarviis apua siihen, että jos on semmonen ihminen -- kun mä sanon sen asian sille, eikä mene perille tai se ei ainakaan muista sitä seuraavana päivänä. Niin silloin tuntuu, että mulla ei oo enään käsiä tai jalakoja -- että siihen vois kyllä niinku tarvita apua, että miten minä sen sanon -- semmonen asia jonka kanssa minä olen tässä jonkin aikaa paininu"* (P10).

Valmennuksellisen työtöteen toteutumiseen koettiin tarvittavan lisäosaamista. Osa vastaajista koki, että valmennuksellisuus ei näy tarpeeksi välityömarkkinoilla ja työ painottuu joskus liikaa taloudelliseen tuloksellisuuteen: *"Miten sielläkin että säilyy se valmennuksellisuus ja se näkökulma että minä en opeta vain tätä työtä vaan minä opetan jotakin muuta varten tätä työtä, se minusta jotenkin pitäis olla, että siitä on hyötyä sitten jos sain myöhemmässä vaiheessa"* (P6). Asiakastoimijat ajattelivat, että varsinainen työn

tekeminen ja siitä syntyvä tuote tai palvelu ei ole välityömarkkinoilla pääasia vaan työ koettiin välineenä. Tämän näkökannan toivottiin ulottuvan kaikkialle välityömarkkinoiden kentälle. Vastauksista ilmeni myös valmennuksellisen työtteen ristiriidat organisaation sisällä, tähän ristiriitaan koettiin tarvittavan lisäosaamista.

Puolet vastaajista kertoi käytännön töiden ohjaamisen sisältyvän heidän työnkuvaansa. Vastauksista ilmeni, että käytännön töiden ohjaamista sisältyy myös yksilöohjauksesta vastaavien työntekijöiden työhön. Mikäli asiakastoimijan työnkuva oli määritelty koskemaan etupäässä yksilöohjausta, koettiin käytännön työohjauksen vievän liikaa aikaa muiden tehtävien hoitamiselta.

Työnjohtamistaidot –kategoriassa koettiin merkityksellisenä asiakkaiden käytännön töiden ohjaaminen. Asiakastoimijoiden mukaan käytännön työohjauksesta vastaavan työntekijän tulee tietää ja tuntea kyseinen työtehtävä ja organisaation tapa toimia ennen kuin voi ohjata asiakasta käytännön töihin. Osaamisen tarpeet koskettivat ensisijaisesti esimiestaitoja. Työohjauksellisissa tehtävissä olevat asiakastoimijat kokivat olevansa esimiesasemassa työpisteellä toimiviin asiakkaisiin nähden. Esimiestaidoiksi asiakastoimijat luettelivat tarkoituksenmukaisen ohjauksen erilaisiin työpisteisiin, perehdyttämisen työtehtäviin ja käytännön töiden organisoimisen ja suunnittelun. Asiakastoimijoiden mukaan välityömarkkinoilla vaaditaan organisoimiskykyä ja esimiestaitoja.

Kysymys ”Millaista osaamista koet tarvitsevasi työssäjaksamisen edistämiseksi?” kuvautui asiakastoimijoiden haastatteluista kahtena yhdistävänä kategoriana: ammatillisina toimintataitoina ja persoonallisina kykyinä sekä ammatillisina perustaitoina (taulukko 15).

TAULUKKO 15. Millaista osaamista koet tarvitsevasi työssäjaksamisen edistämiseksi?

Yläkategorioita	Yhdistäviä kategorioita
avointa vuorovaikutusta hyvä työyhteisö osaaminen yhteistyötaitoja	ammatilliset toimintataidot ja persoonalliset kyvyt
koulutuksellista tietoperustaa työnohjaus on merkityksellinen jatkuva kehittäminen työssäjaksamisen edistämiseksi	ammatilliset perustaidot

Ammatillisia toimintataitoja ja persoonallisia kykyjä –kategoria sisälsi avoimen vuorovaikutuksen, hyvän yhteistyöosaamisen sekä yhteistyötaidot. **Avointa vuorovaikutusta** –kategoriassa olivat keskustelu työparin kanssa sekä keskustelu työyhteisössä. Kuusi vastaaja koki avoimen vuorovaikutuksen olevan merkittävässä roolissa työssäjaksamisen edistäjänä. Osa vastaajista koki, että keskustelu omassa organisaatiossa oli avointa ja voimaannuttavaa. Vastauksista ilmeni myös, että ongelmat organisaation sisäisessä viestinnässä oli merkittävä uhka työssäjaksamiselle. Avoimeen vuorovaikutukseen liitettiin myös työyhteisön sisällä vallitseva kyky luottaa toisen työntekijän tekemiseen. Asiakastoimijat kokivat kuormittavana työyhteisössä vallitsevan luottamuksen puutteen, joka ilmeni huonona viestintänä työyhteisön sisällä.

Työssäjaksamisen kannalta asioiden ja tilanteiden yhdessä pohtiminen koettiin erittäin merkityksellisenä. Osa vastaajista koki, että keskustelu työparin kanssa tai työyhteisössä auttaa selkiyttämään monimutkaisia asiakastapauksia. Osassa vastauksista oli tärkeänä myös moniammatillisen työyhteisön merkitys työssäjaksamiseen. Omasta työyhteisöstä koettiin löytyvän osaamista erilaisissa ongelmissa ja tilanteissa: *"Voidaan käyä näitä asioita läpi ja miten se helepottaa kaikkia kun saapi purkaa sen oman taakkansa -- eli-kä siinähan se meidän tiimi on äärettömän on ollu tärkeä, että on oikeenlaiset henkilöt, että voidaan käydä tätä keskustelua, eikä sitten lähdetä toisia ohjailemaan, se on niinku rakentavaa kritiikkiä"* (P7).

Hyvä työyhteisö osaaminen –kategoriassa kuvautui mielekäs työ sekä hyvä työympäristö. Työssäjaksamiseen ja sen edistämiseen vaikutti vastaajien mukaan se, että työssä säilyy mielenkiinto ja joka aamu tuntuu hyvältä tulla töihin. Työn mielekkyyteen ja työssäjaksamiseen vaikutti hyvä työympäristö. **Yhteistyötaidot** –kategoria kuvautui verkostoyhteistyönä. Työssäjaksamiseen vaikuttavaksi ja sitä edistäväksi verkostoyhteistyöksi ajateltiin työntekijän luottamusta ja tietoa siitä, että tarvittaessa ympäriltä löytyy ammatilaisia, jotka voivat tukea ja auttaa. Verkostot ja siellä tehtävä moniammatillinen yhteistyö koettiin voimaannuttavana. Erityisesti silloin, kun viestintä ja vuorovaikutus verkostossa oli avointa ja tavoitteet olivat samansuuntaisia: *"Semmonen niinku verkostojen kanssa tehtävä yhteistyö auttaa ainakin minua niin jaksamaan tässä työssä. Et minä en ole sen asian kanssa yksin ja niitten ongelmien kanssa"* (P4).

Ammatilliset perustaidot –kategoria kuvautui koulutuksellisena tietoperustana, työn ohjauksen merkityksellisyytenä sekä jatkuvana kehittämisenä työssäjaksamisen edistämiseksi. **Koulutuksellinen tietoperusta** –kategoriaan sisältyi työn suunnitteluun liittyvät asiat, ammatillisuus sekä koulutus. Työssäjaksamiseen liittyvää lisäosaamisen tarvetta nähtiin erityisesti työn suunnitteluun liittyvissä asioissa. Kuusi vastaaja koki työnsuunnittelun olevan merkittävässä roolissa työssäjaksamisessa. Lisäosaamisen tarpeiksi esitettiin järjestelykyky ja kokonaisuuden hallinta. Lisäksi koettiin osaamisen tarvetta työajan oikein jakamiseen: *"Ihan yksinkertaisesti semmoista organisaatioapua ja ossaa jakkaa aikasa oikein"* (P10). Työ organisoinnissa havaitut ongelmat olivat vastaajien mukaan osittain sellaisia, joihin yksittäinen työntekijä ei pystynyt vaikuttamaan. Organisoimisen ongelmat lähtivät osittain olemassa olevista rakenteista.

Neljässä vastauksessa ongelmat ilmenivät työn rajaamisessa ja töiden priorisoimisessa. Asiakastoimijat kokivat tarvitsevänsä lisäosaamista siihen, että he pystyisivät keskittymään perustehtäväänsä. Muiden asioiden ulkopuolelle rajaaminen koettiin joskus haastavana. Valmennuksellinen osaaminen välityömarkkinoilla kuvastui ammatillisuutena. Työssäjaksamisen uhkana nähtiin valmennuksellisen työtteen säilyttäminen taloudellisten paineiden edessä. Ammatillisuuteen liitettiin myös kykyä jättää työasiat työpäikälle ja erottaa selvästi työ- ja vapaa-aika. Puolet vastaajista koki koulutuksellista tarvetta työssäjaksamisen edistämiseen. Koulutuksen tarve kosketti sekä työssäjaksamiseen suunnattua koulutusta, että ohjattavaan työtoimintaan liittyvää ammatillista osaamista lisäävä koulutusta. Työssäjaksamisen uhkana koettiin sellaisten tehtävien ohjaus ja neuvonta, jotka eivät koskettaneet työnohjaajan omaa substanssiosaamista: *"Ammatillista osaamista lisäävä koulutus olisi hyvä keino edistää työssä jaksamista -- koska olen ammatiltani -- ei niinku varsinaisesti ohjaaja eli näitä teoreettisia ja konkreettisia, jotka, joita ohjaaja tietää yleensä"* (P5). Muita asiakastoimijoiden esittämiä työssäjaksamista edistäviä koulutuksia olivat työvalmentajan koulutus ja työn organisoimiseen liittyvä koulutus.

Työnohjaus on merkityksellinen –kategoriasa kuusi vastaajaa koki työnohjauksen työssäjaksamisen edistäjänä. Osa vastaajista koki työnohjausta olevan liian harvoin ja sitä koettiin järjestettävän epätarkoituksenmukaisella tavalla. Työnohjaus koettiin voimaannuttavana ryhmän ollessa tarpeeksi pieni ja ryhmäläisten pääosin muodostuvan samankaltaisissa tehtävissä toimivista henkilöistä. Työnohjauksen koettiin myös vaikut-

tavan valmennuksellisen näkemyksen säilymiseen työssä: "Työnohjaus olis varmaan semmonen, että sais selkeyttä siihen, että sen asian kanssa pystyy olemaan että säilyttää sen näkemyksen valmentavan työtteen ja valmennuksellisen näkemyksen" (P6). Työnohjauksen kautta koettiin saavan vastauksia muun muassa asiakkaiden moninaisiin tilanteisiin ja ongelmiin. Neljä vastaaja ei osannut eritellä tarkemmin millaista lisäosaamista he tarvitsisivat työssäjaksamisen edistämiseen. Yhdestä vastauksesta ilmeni, että työyhteisössä oli tehty paljon työssäjaksamisen edistämiseksi. Yksi asiakastoimija koki suurta muutostarainta heidän työyhteisössään ja kertoi asioiden muuttumiseen ja uusien työkäytänteiden juurruttamiseen kuluvan paljon aikaa.

Haastattelun lopuksi pyysimme asiakastoimijoita halutessaan vielä kertomaan työstään, osaamisestaan ja asioita välityömarkkinoiden kehittämisestä, joita ei aikaisempien kysymyksien aikana tullut esille. Kysymys "Mitä muuta lisättävää sinulla on liittyen tutkimuskysymyksiin?" jakautui kolmeen yhdistävään kategoriaan: kehittämisnäkökulma, yhteiskunnallinen merkitys sekä moniammatillinen osaaminen (taulukko 16).

TAULUKKO 16. Mitä muuta lisättävää sinulla on liittyen tutkimuskysymyksiin?

Yläkategorioita	Yhdistäviä kategorioita
lisäosaamisen tarve on olemassa ehdotuksia toiminnan kehittämiseen	kehittämisnäkökulma
työvalmennuksen näkökulma sosiaalisen työllistämisen merkitys	yhteiskunnallinen merkitys
yhteistyön merkitys monialainen osaaminen	moniammatillinen osaaminen

Kehittämisnäkökulma –kategoria kuvautui olemassa olevana lisäosaamisen tarpeena ja ehdotuksina toiminnan kehittämiseen. *Lisäosaamisen tarve on olemassa* –kategoriaan sisältyi: ei kommenttia, erilaista koulutusta tarvitaan, koulutuksen puute, menetelmiä ohjaustyöhön. Koulutuksen tarvetta koettiin päihde- ja asiakastyössä. Asiakastyön osaamiseen liitettiin asiakkaan elämäntilanteen ymmärtäminen sekä ohjausta asiakkaan elämänhallintaan. Työkaluja kaivattiin asiakkaan tilanteen viemisessä eteenpäin tavoitteellisesti. Osaamista koettiin myös tarvittavan asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvien esteiden havainnointiin ja ymmärtämiseen, sekä näiden esteiden poistamiseen.

Osaamisen tarvetta koettiin liittyen asiakastyössä käytettäviin menetelmiin. Osa vastaajista koki saaneensa koulutusta menetelmistä, mutta niiden käyttö asiakastyössä tuntui haastavalta. Menetelmien koettiin auttavan asiakkaita löytämään omia tavoitteitaan ja toiminnassaan suuntaamaan niitä kohden. Ammatillisen osaamisen puutteina oli sosiaalialan osaaminen. Työnohjauksesta vastaavat työntekijät kokivat ajoittain tarvitsevansa sosiaalialan osaamista: "*Sosiaalista puolta, -- lähinnä niinku just se ammattitutkinto sen takia itteeni kiinnostaa koska siellä kuitenkin tulee sekin puoli, että minähän oon ihan puhtaasti vaan niinku saanut koulutuksen tuolta toiselta puolelta ja kylläkin oon tehnyt siis ihmisläheistä työtä koko ajan, mutta tutkinto ei mistään oon kunhan elämäkokemusta niistä erilaisista tehtävistä*" (P10).

Ehdotuksia toiminnan kehittämiseen –kategoriassa asiakastoimijat esittivät omasta organisaatiosta tulleita kehittämissuhteita. Yhdessä vastauksessa tuli ehdotus kokemusasiantuntijoiden tehokkaammasta käytöstä. Kokemusasiantuntijoiden käyttäminen on ollut vähäistä, mutta sen on koettu olevan erittäin merkityksellistä sekä asiakkaille että kokemusasiantuntijalle. Välityömarkkinoiden asiakkaiden sitoutumisongelmat johtuivat usein siitä, että toimintaa ei osattu nähdä tavoitteellisena ja lisäarvoa antavana. Kokemusasiantuntijan tärkeänä tehtävänä pidettiin sitä, että hän jakaa kokemuksensa asiakkuudesta. Kokemusasiantuntijalla on tietoa toiminnan hyödyistä ja mihin asiakkuus voi johtaa.

Yhteiskunnallinen merkitys –kategoriassa kuvautui työvalmennuksen näkökulma sekä sosiaalisen työllistämisen. **Työvalmennuksen näkökulma** –kategoriaan sisältyi valmennusosaaminen, asiakkaan toimintakyvyn arvioiminen sekä kuntoutuksen näkökulma. Asiakastoimijat kokivat että, valmennusosaaminen terminä ja käytäntönä ei ole selkeä ja yhdenmukainen. Valmennukseksi koettiin muun muassa asiakkaan valmentaminen välityömarkkinoiden ulkopuoliseen elämään. Osa toimijoista koki valmennusosaamisen olevan palveluohjauksellista työtä ja sen katsottiin sisältävän moniammatillista osaamista ja ohjausta. Asiakastoimijoiden mukaan kuntoutuksen näkökulmaan sisältyi välityömarkkinoiden luonteen ymmärtäminen. Asiakkaat tulevat kuntoutumaan ja työ toimii kuntoutumisen välineenä. Vastauksista kuvautui osassa organisaatioista vallitseva ristiriita kuntoutuksen näkökulmasta. Osa vastaajista koki, että koko organisaatiota koskeva koulutus liittyen valmennukselliseen ja kuntoutukselliseen näkökulmaan olisi paikallaan. Asiakkaan toimintakyvyn arviointiin liitettiin työntekijän kyky lukea asiakasta

ja ohjata asiakasta sellaisiin työtehtäviin, jotka tukevat asiakkaan kuntoutumista. Työtehtäviin ohjattaessa tuli asiakastoimijoiden mukaan ottaa huomioon asiakkaan sosiaaliset taidot, mahdolliset rajoitteet, elinympäristö ja elämäntilanne, josta asiakas tulee sekä asiakkaan motivaatio.

Sosiaalisen työllistämisen merkitys –kategoria kuvautui käytännön työn merkityksenä asiakkaalle, koulutuksen kautta ammattiin (asiakkaat), sosiaalisen tukemisen merkityksenä sekä työn kokonaisvaltaisuutena. Asiakastoimijat kokivat, että käytännön töiden tekeminen voimaannutti asiakasta. Asiakkaan edistymiseen vaikuttaa jatkuva seuranta ja arviointi sekä vaativuustason asteittainen nostaminen. Asiakastoimijat kokivat, että käytännön töiden lomassa oli ajoittain helpompi kohdata asiakas ja keskusteluissa päästiin erilaiselle tasolle, mitä toimistotapaamisissa. Haasteeksi koettiin välityömarkkinoiden ja avointen työmarkkinoiden suuri kuilu: *"Pitäs itekkin -- päästä näkemään -- tuonne ulkomaailmaan ja itse asiassa pitäs varmaan käydä yrityksissä -- joskus on, että tulee kauhee rappunen kun tästä lähetään, että se tilanne, että apua ne olikin tämmösiä ne hommat tuolla muualla"* (P10).

Sosiaalisen tukemisen merkitykseen liitettiin työntekijän muodostama kokonaisnäkemys asiakkaasta. Käytännön työnohjaustehtävissä työskentelevät asiakastoimijat kokivat osaamisen ja kehittymisen tarpeita sosiaalialalta. Osa asiakastoimijoista koki ristiriitaa olevan sen kanssa, että samalla tulisi ylläpitää ja kehittää omaa ammattiosaamistaan ja samalla hankkia lisäosaamista sosiaalialalta. Toisaalta vastauksissa korostettiin moniammatillisen yhteistyön merkitystä välityömarkkinoilla toimittaessa. Eri ammattiryhmät täydentävät toistensa osaamista ja asiakkaan tavoitteita tukevan työskentelyn kannalta ajateltiin moniammatillisen verkoston olevan asiakkaan edun mukainen.

Moniammatillinen osaaminen –kategoriassa sisälsi yhteistyön merkityksen sekä monialaisen osaamisen. **Yhteistyön merkitys** –kategoriaan liittyi yhteistyön vähäisyys, hyvä yhteistyö sekä resurssien puute. Yhteistyön vähäisyys oli merkittävä ongelma erityisesti suuremmissa kunnissa. Asiakastoimijat kokivat yhteistyön suurien organisaatioiden kanssa olevan byrokraattisempaa ja vähäisempää verrattuna pienempiin toimijoihin. Haastatteluista ilmeni, että useat toimijat työskentelevät omissa oloissaan yhteisten asiakkaiden kanssa. Avoin vuorovaikutus ja toimintojen tarkoituksenmukainen yhdistäminen vaikuttaisivat asiakastoimijoiden mukaan positiivisesti asiakkaan kuntoutumisen

prosessiin: *"Täällä on yhdistyksiä, hankkeita, nuita palveluja, mitkä ei oo kunnallisia palveluita ja niin niin kuitenni asiakaskunta on kaikilla sama ja jokkainen nappaa ja puuhastellaan niiden kanssa, ilman että ollaan minkäänlaisessa yhteydessä näistä henkilöistä"* (P7).

Yhteistyö koettiin toimivan pienten toimijoiden kanssa. Asiakastoimijoiden mukaan oli myös työntekijän persoonasta kiinni, millaista halukkuutta oli työskennellä yli oman organisaation rajojen. Avoin vuorovaikutus ja tietojen jakaminen lain säätämässä rajoissa koettiin tehokkaaksi ja asiakkaan tavoitteita tukevaksi työskentelyksi. Osa haastatelluista asiakastoimijoista kokivat olevansa yhdistävänä työntekijänä eri toimijoiden välissä. Haastatteluista kuvautui monessa eri kohtaan resurssien puute, valtaosin se liitettiin ajallisten resurssien vähyyteen. Huolta aiheuttivat myös taloudelliset resurssit ja jatkuva epävarmuus toiminnan jatkuvuudesta ja asiakkaiden ohjautumisesta edelleen jos toiminta päättyy.

Monialainen osaaminen –kategoriaan liitettiin oman osaamisen kehittäminen sekä työntekijöiden erilainen osaaminen. Asiakastoimijat esittivät osaamisen tarpeita liittyen työllisyyden hoitoon sekä ajan hermoilla pysymiseen. Käytännön työnhajuksesta vastaavat asiakastoimijat pohtivat kuinka ylläpitää omaa substanssiosaamistaan. Osa asiakastoimijoista koki tarvetta käydä oman organisaation ulkopuolella tutustumassa työelämään ja näkemässä työn todellisuutta avoimilla työmarkkinoilla. Osa toimijoista koki tärkeänä, että asiakkailla olisi välityömarkkinoilta lähtiessä mahdollisimman realistinen kuva työelämän todellisuudesta ja vaatimuksista. Asiakastyön vaikuttavuus koettiin isona haasteena ja siihen koettiin tarvittavan lisäosaamista: *"Mikä se on se millä pystyy ihan oikeesti vaikuttamaan asiakkaan tilanteeseen ja varsinki jos ajatellaan että siihen, että etenee välityömarkkinoilta avoimille työmarkkinoille, silloin kun siihen näyttäis olevan ihan edellytykset se on se tosi iso kysymy"* (P6). Asiakastoimijat esittivät merkittäväksi asiaksi myös työntekijöiden erilaisen ja moniammatillisen osaamisen välityömarkkinoilla. Osa toimijoista koki, että erilaista osaamista ei osata tarpeeksi hyödyntää ja osaaminen tulisi saada tehokkaammin käyttöön. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä edellytyksenä oli moniammatillinen osaaminen ja verkostoyhteistyö.

Esimiesten näkemys asiakastyötä tekevien tulevaisuuden osaamisen tarpeista jakautui kuuteen yhdistävään kategoriaan: eettiseen osaamiseen, yhteistyöhön palvelujär-

jestelmässä, asiakastyömenetelmä osaamiseen, johtamis- ja kehittämisosaamiseen, oman alan osaamiseen ja työelämäosaamiseen. Taulukossa 17 on esitetty esimiesten kuvaus asiakastyötä tekevien tulevaisuuden osaamisen tarpeista.

TAULUKKO 17. Esimiesten kuvaus asiakastyötä tekevien tulevaisuuden osaamisesta

Yläkategorioita	Yhdistäviä kategorioita
asiakkaan voimavarojen vahvistaminen asiakasosallisuus ohjaajan henkilökohtainen soveltuvuus ammattillisuus	eettinen osaaminen
palvelujärjestelmän osaaminen ohjaajana verkostoissa	yhteistyö palvelujärjestelmässä
asiakasryhmäkohtainen erityisosaaminen alan substanssi osaaminen/ sosiaalinen ulottuvuus toiminnassa erityisosaaminen	oman alan osaaminen
johtamisosaaminen tutkimus- ja kehittämistyö	johtamis- ja kehittämisosaaminen
kuntoutuksellinen ja valmennuksellinen osaaminen välityömarkkinoiden luonteen ymmärtä- minen asiakastyön ja – prosessien osaaminen	asiakastyömenetelmä osaaminen
työn mielekkyys toimiminen työyhteisössä	työelämäosaaminen

Eettinen osaaminen –kategoria koostui esimiesten kuvaamana asiakkaan voimavarojen vahvistamisesta, asiakasosallisuudesta, ohjaajan henkilökohtaisesta soveltuvuudesta ja ammattillisuudesta. **Asiakkaan voimavarojen vahvistaminen** –kategoria kuvautui asiakkaan motivointina, asiakkaan kannustamisena ja asiakkaan vahvistamisena. Asiakkaan vahvistamisessa tuli esille ihmisen voimaannuttamista ja osaamisten esille tuomista. Haastatteluista ilmeni myös esille pitkäaikaisten vaikutusten merkityksellisyys tulosten sijaan: *"Ammatillisen kuntoutuksen -- ammatillisen ohjaamisen pitkäjänteisen työn näkemys ja tavoitteellisuus - ei haeta vain tuloksia - vaikutukset pitempiäaikaisia"* (6). Esimiehet näkivät merkittävänä tulevaisuuden osaamisen tarpeena asiakkaan oman motivaation hyödyntämisen ja kannustamisen luovuuteen. Motivointiin kaivattiin käytän-

nön välineitä ja koulutuksia: *"Kaikki tarttee motivointikoulutusta ja siihen käytännön välineitä"* (6).

Asiakasosallisuus –kategoriassa kuvattiin asiakkaan kuulemista ja asiakkaan kohtautumista. Tulevaisuuden osaamisen tarpeet liittyen asiakkaan kohtaamiseen ja kuulemiseen eivät tulleet merkittävästi esille esimieshaastatteluista. Myös osaaminen tällä hetkellä vahvisti, että akuuttia osaamisen tarvetta ei tällä osaamisen alueella ole. Haastatteluista ilmeni ensisijaisesti resurssisiin liittyviä tarpeita, asiakkaiden kohtaamiselle ei ollut tarpeeksi aikaa: *"Pitäs olla semmonen henkilö jonka kans työntekijä (asiakas) vois istahtaa ja puhua ongelmistaan"* (4).

Ohjaajan henkilökohtainen soveltuvuus –kategoria kuvautui haastatteluissa henkilökohtaisilla ominaisuuksilla. Haastatteluissa ilmeni sosiaalisten taitojen ja positiivisuuden merkitys välityömarkkinoilla toimittaessa. Myös esiintymistaitoja ja tilanteen halluutta pidettiin tärkeinä kehittämisen kohteina. Kehittämismyönteisyys koettiin olevan tämänhetkistä osaamista ja sen ajateltiin olevan myös tärkeänä kehittämisen kohteena: *"Innovatiivisuus -- joutuvat hakemaan uusia tuoteideoita ja mitä vois tehdä -- työntekijöiden luovuuteen kannustaminen -- se on työvalmentajilla tärkein pointti"* (6).

Ammatillisuus –kategoria kuvattiin ammatillisena ohjaamisena sekä ammatillisuudella. Ammatillisuus liitettiin haastatteluissa lähinnä työntekijän ammatilliseen tapaan käsitellä asioita ja asiakkaan ammatilliseen ohjaamiseen tavoitteellisesti ja pitkäjänteisesti: *"Ammatillisuus on siinä tosi tärkeä ossaa ne hommat oikeanlailla käsitellä"*(3).

Yhteistyö palvelujärjestelmässä –kategoria koostui esimiesten kuvaamana palvelujärjestelmä osaamisena ja ohjaajana verkostoissa. **Palvelujärjestelmä osaaminen** –kategoria kuvautui palvelujärjestelmän tuntemuksena, palvelujärjestelmässä toimimisena, verkostoissa toimimisen osaamisena sekä yritysytteistyöllä. Palvelujärjestelmä osaaminen oli merkittävä osaamisen alue tämänhetkisessä osaamisessa. Viisi vastaajaa seitsemästä piti merkittävänä tulevaisuuden kehittämisenkohteena edelleen kehittää osaamista palvelujärjestelmässä työskennellessä. Osaamisen tarpeet liittyivät ensisijaisesti yhteisen ymmärryksen löytämiseksi palveluketjuissa ja oikea-aikaiseen palveluiden tarjoamiseen asiakkaille: *"Yhteinen ymmärrys ja näkemys -- näen sen tosi tärkeenä -- toivon, että se kasvaa jatkossa -- liittyy palveluketjuihin jatkossa"* (7). Organisaatioissa oli tiedostettu palvelurakenteiden nopeat muutokset, tietojen päivittämistä ja osaami-

sen kehittämistä pidettiin tärkeänä osaamisen tarpeena myös tulevaisuudessa. Yritysyhteistyö osaaminen liittyi asiakkaiden jatkopolkuihin ja ohjaamiseen välityömarkkinoilta eteenpäin.

Ohjaajana verkostoissa – kategoriaan katsottiin sisältyvän esimiesten kuvaamat tulevaisuuden osaamisen tarpeet yhteistyötaidoista sekä ryhmien kanssa toimimisesta. Osaaminen liittyen ryhmien kanssa toimimiseen liittyivät yhteistyöhön työyhteisöissä. Esimiesten mukaan taitoja tulee olla ryhmässä toimimiseen työyhteisön edun mukaisesti. Osaamisen tarpeita esiintyi myös asiakasryhmien ohjaukselle. Yhteistyötaitojen koettiin olevan välttämättömiä, jotta voitaisiin toimia palvelujärjestelmässä. Haastatteluisa tuli esille, että välityömarkkinoilla kukaan toimija ei voi työskennellä yksin vailla verkostoa: ”*Yhessä tekemistä ja asioitten, niinku lähinnä se siihen yhteistyöhön niinku yhdessä tekemiseen, tää vaatii sitä ettei jokainen ährää tuolla nurkassa siinä on hyvä rossi käynnissä ja mennee eteenpäin ja on mennykki*” (3).

Asiakastyömenetelmä osaaminen –kategoriaan sisältyi asiakastyön ja -prosessien osaaminen sekä kuntoutuksellinen ja valmennuksellinen osaaminen (välityömarkkinoiden luonteen ymmärtäminen). **Asiakastyön ja -prosessien osaaminen** –kategoriassa kuvautui menetelmä osaamisena, arvioinnin tekemisenä asiakkaasta, havaintojen tekemisenä asiakkaasta, asiakkaan ohjaamisesta eteenpäin, asiakastyön osaamisena sekä asiakkaan taustan tuntemisena. Asiakastyön ja -prosessien osaamisen sisällä kuvautui asiakkaan yksilökohtainen kohtaaminen ja asiakkaan ehdoilla asetetut tavoitteet. Menetelmä osaamista kaivattiin etupäässä asiakkaan toimintakyvyn edistämiseen ja osaamista opittujen menetelmien tarkoituksenmukaiseen käyttämiseen. Lisäosaamisen tarpeeksi esitettiin aktiivisempi asiakkaan arviointi ja havainnointi sekä tehokkaampi kirjaaminen ja tavoitteiden seuranta. Kahdessa haastattelussa osaamisen tarpeena olivat heikot signaalit, jotka katsottiin kuuluvan asiakkaan havainnointiin, osaamista kaivattiin heikkojen signaalien tunnistamiseen ja niiden reagointiin: ”*Ennakointi liittyy heikkojen signaalien tunnistamiseen*” (7).

Neljä vastaajaa seitsemästä piti merkityksellisenä tulevaisuuden osaamisen tarpeena tehostaa edelleen asiakkaan ohjaamista välityömarkkinoilta eteenpäin. Osaamisen tarvetta on oikea-aikaiselle ja tavoitteelliselle ohjaukselle, joka johtaa mahdollisen välityömarkkinakierteen katkaisemiseen. Asiakas tulisi ohjata välityömarkkinoilta eteenpäin asiak-

kaan toimintakyvyn lisääntyä: *"Miten valmiuksien lisääntyessä voidaan siirtyä toisiin työtehtäviin"* (5).

Asiakastyön osaamista ja asiakkaan taustan tuntemista pidettiin välttämättömänä osaamisen tarpeena nyt ja tulevaisuudessa. Esimiehet korostivat asiakastyön osaamisessa työtoimintaolosuhteiden järjestämistä asiakkaan tavoitteita tukevaksi sekä empaattista työotetta. Asiakastyön osaaminen ja asiakkaan taustan tunteminen olivat kulmakiviä luottamuksellisen asiakassuhteen syntyemiselle. Väilyömarkkinoilla sopimukset olivat usein pitkiä ja luottamuksellisen suhteen syntyminen asiakkaaseen oli edellytys tavoitteelliselle työskentelylle. Asiakastyö väilyömarkkinoilla koettiin usein ei- viranomaismaisena ja esimiesten mukaan työntekijä toimii usein asiakkaan ja viranomaisen välisenä tulkkina. Asiakkaan luottamuksen saavuttaminen ja taustojen tunteminen ovat toimivan asiakassuhteen pääosassa. Asiakkaan taustan tuntemisessa oli merkittävää myös asiakkaan lähiverkoston tunteminen ja aktivointi: *"Lähiverkoston aktivointi -- täytyy voimaannuttaa sekin verkosto"* (5).

Kuntoutuksellinen ja valmennuksellinen osaaminen –kategoria kuvautui toimintaympäristön tuntemisena, työnohjauksen osaamisena, valmennusosaamisena, työvalmennuksen osaamisena sekä kuntoutuksen osaamisena. Toimintaympäristön tunteminen sisälsi haasteita muutoksessa työskentelyyn sekä toimintakulttuurin kehittämiseen. Väilyömarkkinoiden toimintaympäristön muutokset ja osaamisen vajeet kohdistuivat erityisesti tämän muutoksen ymmärtämiseen ja muutoksessa työskentelyyn. Käytännön työnohjauksen ja valmennuksen osaaminen koettiin merkittävänä osaamisen tarpeena. Haastatteluista ilmeni, että kyseessä ei ole ainoastaan tulevaisuuden osaamisen tarve. Käytännön työnohjauksen osaamisen vahvistamiselle on ajankohtainen lisäosaamisen tarve. Esimiehet kokivat työnohjauksen osaamisen vaativan työntekijältä laaja-alaista ammattitaitoa. Käytännön työnohjauksen osaamisessa yhdistyy ohjattavan työn ammattitaito sekä sosiaaliset taidot ohjata ja opastaa asiakasta kannustavasti ja asiakkaan voimavaroja tukevasti työhön.

Käytännön työnohjauksen ja valmennuksellisen osaamisen kehittämisen tarpeina olivat oman osaamisen vahvistaminen ohjattavasta työstä sekä koulutuksellinen lisäosaamisen tarve asiakkaan ohjaukseen ja valmennukseen. Esimiesten mukaan asiakkaan tuloksellinen ohjaaminen vaatii kaikilta asiakkaan kanssa työskenteleviltä tahtotilaa ja ymmärrys-

tä välityömarkkinoiden luonteesta. Seuraava lainaus kiteyttää haastatteluista ilmenneen välityömarkkinoiden keskeisen luonteen: *"Se tärkein homma ei oookkaan se mökinteko, vaan se on työkalu"* (3).

Työvalmennuksen osaamisen tarpeet tulevaisuudessa olivat samankaltaisia, mitä käytännön työnohjauksessa ja valmennusosaamisessa tuli esille. Työvalmennuksen osaamisen katsottiin olevan osaamista, joka esiintyy erityisesti työtoimintapisteissä. Työvalmennuksen ajateltiin olevan tiiviisti asiakkaan suorittamaan työhön liittyvää valmennusta. Kuntoutuksen osaaminen rajattiin usein tietyn työntekijäryhmän suorittamaksi työksi, jonka ei katsottu suoranaisesti liittyvän asiakkaan tekemään työhön. Haastatteluista kuitenkin ilmeni, että työvalmennus ja kuntoutus tulisi kulkea enemmän rinnakkain ja koulutukselliselle menetelmälle osaamiselle on tarvetta.

Johtamis- ja kehittämisosaaminen –kategoriaan sisältyy johtamisosaaminen sekä kehittämistyö. *Johtamisosaaminen* kategoriassa kuvattiin esimiestaitoja sekä työnjohtotaitoja. Haastatteluista ilmeni, että asiakastyössä toimivan työntekijän rooli on tulevaisuudessa muuttumassa yhä enemmän työnjohdolliseen suuntaan. Viisi vastaajaa seitsemästä esitti tulevaisuuden osaamisen tarpeiksi työjohdollisten sekä esimiestaitojen kehittämisen. Ohjauksellisissa työtehtävissä työntekijät toimivat esimiehen kaltaisissa tehtävissä suhteessa asiakkaisiin. Osaamisen tarpeena oli muun muassa ihmisten johtamiseen liittyvän tiedon syventäminen: *"Esimiestaitojen kehittäminen edelleen – ihmisjohtaminen -- siinä vielä syvemmälle meneminen"* (6).

Kehittämistyöhön liittyvät työn kehittäminen sekä innovatiivisuus olivat merkittävinä osaamisen alueina tämän hetkisessä osaamisessa, nämä osaamisen alueet olivat myös tulevaisuuden kehittämisen tarpeita. Työn kehittämiseen liittyvät osaamisen tarpeet koskivat etupäässä resursointia. Haastatteluista ilmeni, että työn kehittämiseen ei ole aikaa perustyöltä ja tämän vuoksi työntekijän orientaatio kehittävään työotteeseen voi olla heikko. Osaamisen tarpeet liittyen innovatiivisuuteen eivät tulleet merkittäväksi kehittämisen kohteeksi, yksi vastaajista koki, että innovatiivisuutta tulisi painottaa nykyistä enemmän.

Oman alan osaaminen –kategoria kuvattiin alan substanssi osaamisella/ sosiaalisella ulottuvuudella toiminnassa, erityisosaamisina sekä asiakasryhmäkohtaisella erityisosaa-

misella. *Alan substanssi osaamiseen/ sosiaaliseen ulottuvuuteen toiminnassa* – kategoriaan katsottiin sisältyvän koulutustaustan merkityksen, oman alan perustietojen ja taitojen hallinnan, sosiaalialan osaamisen sekä koulutusvastaisuuden. Oman alan perustietojen ja taitojen hallinta nousi viiden vastaajan mukaan merkittäväksi tulevaisuuden osaamisen tarpeeksi. Erityisenä osaamisen tarpeena oli ohjattavaan työtehtävään liittyvän alan substanssi osaamisen vahvistaminen. Esimiesten mukaan välityömarkkinoilla toimittaessa pelkkä ohjattavaan työhön liittyvä ammatillinen osaaminen ei riitä, käytännön työnohjaamisen lisäksi pitää osata ohjata ihmistä. Seuraava lainaus kuvaa välityömarkkinoiden työntekijöiltä vaadittavaa laaja-alaista osaamista: "*Kaikkeen matalapalkkaiseen työhön liittyvää ohjaamista -- monitoimiosaaajia -- osaavat käsitellä ihmisiä mutta ovat sähkömiehiä, putkimiehiä ja niin edelleen -- voivat vahvistaa omaa osaamistaan*" (2).

Haastatteluista ilmeni lisäosaamisen tarve kehittää edelleen tuloksellista työparityöskentelyä. Työparityöskentelyn ajatuksena on, että toinen asiakastoimija tuntee ohjattavan alan ja hänellä on kyseisen alan substanssi osaamista. Toisen asiakastoimijan ydinosaamiseen sisältyy enemmän tavoitteellista kuntoutus ja valmennuksellista osaamista sisältäen sosiaalisen ulottuvuuden näkökulman. Sosiaalialan osaamisessa tuli esille lyhytkoulutusten tarve sosiaalialalle. Lyhytkoulutuksien kohteena ovat työvalmennukseen suuntautuneet työntekijät, joilla ydinosaaminen on kohdistunut ohjattavan työn substanssiosaamiseen. Haastatteluista tuli esille työntekijöiden koulutusvastaisuus. Koulutusvastaisuuden koettiin vaikuttavan työyhteisön yleiseen ilmapiiriin ja asenteeseen.

Erityisosaaminen –kategoria kuvautui talousosaamisena, tiedotusosaamisena, atk-osaamisena sekä estetiikkana. Talousosaamisessa ilmenivät tulevaisuuden osaamisen tarpeet liittyen erilaisten rahoitusten hakemiseen. Osaamisen tarpeena nähtiin kustannustietoisuus välityömarkkinoilla. Tiedotus- ja atk-osaamisen tarpeen koettiin lisääntyvän jatkuvasti ja osaamisen tarpeita oli viestintään ja sähköiseen asiointiin liittyvien tehtävien osalta. Myös erilaisten työtä helpottavien sovellusten, kuten asiakastietojärjestelmien sekä Office - ohjelmien tehokkaaseen käyttöön koettiin tarvittavan lisäosaamista. Osaamisen tarpeena estetiikka oli lähinnä niissä tehtävissä, joissa välityömarkkinoiden kautta tarjottiin ulkopuolisille asiakkaille tuotteita tai palveluita.

Asiakasryhmäkohtainen erityisosaaminen –kategoriaan sisältyivät osaamistarpeet haastavista asiakastilanteista, mielenterveystyön osaamisesta, päihdetyön osaamisesta sekä erityisryhmien kanssa toimimisesta. Asiakasryhmäkohtaisessa erityisosaamisessa oli merkittävänä tulevaisuuden haasteena asiakkaiden lisääntyvät ongelmat ja ongelmien syveneminen. Ongelmien syveneminen synnytti sosiaalialan osaamisen tarpeen: *"Mä vaan luulen, että nuorten määrä, joilla on ongelmia tulee kasvamaan -- ongelmien syvyys -- sitä jos ajattelee -- joku sosiaalipuolen koulutus"* (1). Asiakkaiden, joilla oli ongelmia usealla eri elämänalueella, kohtaamiseen ja auttamiseen koettiin tarvittavan lisäosaamista. Näiden asiakkaiden määrän arveltiin lisääntyvän tulevaisuudessa. Mielenterveys- ja päihdeongelmien katsottiin olevan merkittävä haaste tulevaisuuden välityömarkkinoilla. Erityisen suurena haasteena koettiin huumausaineiden käyttäjät ja näiden ilmiöiden ja asiakkaiden kohtaamiseen katsottiin tarvittavan välitöntä lisäosaamista.

Tulevaisuuden haasteena sekä osaamistarpeena oli työskentely maahanmuuttajien sekä vajaakuntoisten asiakkaiden kanssa. Vajaakuntoisten henkilöiden työskentely valmiuksien arviointiin koettiin tarvittavan lisäosaamista: *"Pitää tuntea mitä se vajaakuntoinen pystyy tekemään"* (4). Eri tavoin vajaakuntoisten henkilöiden määrän arvioitiin lisääntyvän välityömarkkinoilla tulevaisuudessa ja toiminnan välityömarkkinoilla koskettavan tulevaisuudessa pääosin juuri vajaakuntoisia.

Työelämäosaaminen kategoria kuvautui työn mielekkyytenä sekä toimimisena työyhteisössä. **Työn mielekkyys** –kategoriaan sisältyi sitoutuminen työhön sekä työssäjaksaminen. Työssäjaksaminen oli merkittävä kehittämisen kohde esimiesten mielestä. Erityisesti lisäosaamista koettiin tarvittavan työn ja vapaa-ajan väliseen rajanvetoon. Työssäjaksamisen uhkia olivat esimiesten mukaan vaihtelevat asiakastilanteet sekä asiakkaiden moninaiset ongelmat. Ongelmiin vastaaminen palveluketjussa oli välillä hidasta ja byrokraatista. Esimiesten mukaan työssäjaksamiseen vaikuttivat myös työntekijöiden meneminen liian syvälle asiakkaiden asioihin sekä liikaa tunteilla työskentely. Tämänkaltaisiin rajavetoihin ja asenteisiin kaivattiin lisäosaamisen tarvetta. Työhön sitoutumiseen liitettiin asiakkaan kanssa tehtävä pitkäjänteinen työ ja asiakkaan luottamuksen saavuttaminen.

Toimiminen työyhteisössä –kategoria kuvautui työyhteisöosaamisena sekä oman organisaation tuntemisena. Työyhteisöosaamiseen liittyvänä osaamisen tarpeena tuli selke-

ästi esille työyhteisössä käytävä avoin keskustelu. Avoimen keskustelun vähäisyys koettiin johtuvan resurssien puutteesta ja asiakastyön ensisijaisuudesta. Haastatteluista ilmeni, että toimivan työyhteisön perusteena ovat säännölliset työyhteisöpalaverit. Säännöllisten palavereiden katsottiin myös lisäävän tietoisuutta ja luottamusta toisen suorittamaa työtä kohtaan: *"Ennakkoluulojen tilalle tulee käytännön tuntuma, miten muut tekee töitä"* (7).

Oman organisaation tuntemiseen liittyvät osaamisen tarpeet liittyivät työyhteisöosaamisen tavoin hyvän yhteistyön kehittämiseen oman organisaation sisällä. Osaamisen tarpeena oli myös uusien toimintatapojen löytäminen sekä perehdyttämisaaminen. Kahdessa vastauksessa tuli esille laatu järjestelmän luominen toimintaa ohjaavaksi käsikirjaksi: *"Meillä on ollut vireillä pari vuotta että me tehtäs yhdistykselle laatu järjestelmä"* (4).

4.4 Yhteenveto tuloksista

Välityömarkkinoiden asiakkaiden elämäntilanteesta asiakastoimijat kokivat, että suurin asiakasryhmä olivat pitkäaikaistyöttömät ja usein yli viisisataa päivää työttömänä olleet työnhakijat. Osa asiakkaista oli pitkäaikaistyöttömiä, jotka olivat välityömarkkinoilla hyvin vaihtelevilla sopimuksilla tai jaksoilla. Asiakkailla oli erilaisia terveydentilaan liittyviä ongelmia: sairaus, mielenterveys- tai päihdeongelma sekä elämänhallintaan liittyviä ongelmia. Elämänhallintaan liittyviä ongelmia kuvattiin elämäntilanteina, joissa asiakas oli syrjäytynyt, suunta elämälle puuttui tai asiakkaalla olivat heikot sosiaaliset taidot. Asiakkaat olivat usein heikossa taloudellisessa tilanteessa ja he tarvitsivat velkaneuvontaa.

Asiakastoimijoiden kuvaamana suurella osalla välityömarkkinoiden asiakkaista oli puutteita koulutuksessa. Osalla asiakkaista oli olemassa oleva koulutus, mutta se oli vanhentunut tai koulutuksen taso oli matala. Välityömarkkinoilla olevat asiakkaat olivat jonkinlaisessa siirtymätilanteessa. Osa asiakkaista jäi ilman selkeää siirtymää toimenpiteestä toiseen ja nämä asiakkaat palasivat usein välityömarkkinoille takaisin.

Asiakastoimijoiden tavanomaiset työtehtävät sisälsivät päivittäin työtä asiakkaiden kanssa, yhteistyötä verkostoissa, käytännön työn ohjaamista ja toimistotyötä. Esimiesten

mukaan asiakastoimijat vahvistivat asiakkaiden voimavaroja, motivoivat heitä ja lisäsivät heidän osallisuuttaan. Asiakastoimijoilla oli esimiesten mielestä työn johtamiseen liittyvää osaamista. Osaaminen ilmeni esimiestaitoina, organisointikykyinä, työjohtotaitoina ja oman organisaation tuntemisena.

Asiakastoimijat ja esimiehet kokivat merkityksellisenä tämän hetkisenä osaamisena palvelujärjestelmän tuntemuksen. Moniammatillinen yhteistyö ja palvelujärjestelmän tuntemus olivat edellytys asiakaslähtöiselle ja tavoitteelliselle työskentelylle välityömarkkinoilla. Asiakastoimijat kokivat palvelujärjestelmän edelleen pirstaleisena ja asiakkaan tarkoituksenmukaisen ohjauksen olevan toisinaan haasteellista sekavassa ja muuttuvassa palvelujärjestelmässä. Pitkäjänteinen ja asiakkaan ehdoilla etenevä työskentely oli tuottanut parhaat ja kestävimät tulokset asiakkaan kuntoutumisprosessissa.

Puolet asiakastoimijoista mainitsi pitkäjänteisen työn edistäneen asiakkaan tilannetta merkittävästi. Vastauksista ilmeni, että yhden tai kahden kuukauden mittainen jakso ei ollut riittävän pitkä välityömarkkinoilla. Jakson pituuteen ja sen vaikuttavuuteen asiakkaan tilanteessa liittyivät asiakkaan lähtökohdat välityömarkkinoille tullessa. Asiakastoimijat kokivat oman työyhteisön ja keskustelut työparin kanssa edesauttavan merkittävästi työssäjaksamista. Esimiesten mukaan suuri uhka asiakastoimijoiden työssäjaksamiselle oli rajanveto työn ja vapaa-ajan välillä.

Asiakastoimijoiden mukaan asiakkaan tavoitteellisen ohjauksen esteenä ovat joskus palvelurakenteessa vallitsevan eriäväiset käsitykset ja odotukset välityömarkkinoiden toiminnalta. Sekä asiakastoimijat, että esimiehet kokivat, että välityömarkkinoilla itse suorittava työ on vain yksi väline asiakkaan suunnitelmallisessa kuntoutumisessa. Asiakastoimijoiden työn kuormitusta lisäsi asiakkaiden erilaiset odottamattomat tilanteet, asiakkaiden päihteidenkäyttö ja asiakastyön pirstaleisuus.

Osaamisen kehittämisen tarpeet asiakastoimijoiden ja esimiesten mielestä liittyivät toimintaympäristön ja yhteiskunnan muutoksiin. Näitä olivat esimiesten ja asiakastoimijoiden mukaan sähköisten palveluiden lisääntyminen ja sosiaalisen median vaikutukset työskentelyyn välityömarkkinoilla. Asiakkaiden lisääntyvät ongelmat ja ongelmien monimuotoistuminen toivat uusia osaamisen tarpeita. Lisäosaamista koettiin tarvittavan erityisesti päihde- ja mielenterveysasioissa. Sekä esimiehet ja asiakastoimijat kokivat

moniammatillisen yhteistyön ja erityisesti paikkakuntaakohtaisen palvelujärjestelmän tuntemuksen olevan yksi merkittävistä tulevaisuuden osaamisen kehittämisen tarpeista. Asiakastoimijat kokivat lisäosaamisen tarvetta viranomaisyhteistyöhön. Tiedonvaihtoon ja avoimeen vuorovaikutukseen koettiin tarvittavan lisäosaamista kauttaaltaan koko sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä.

Asiakastoimijoilta vaadittiin ohjattavan ammattialan substanssiosaamista, mutta myös kykyä ja osaamista ohjata ihmistä asiakkaan voimavaroja tukien. Sekä esimiehet että asiakastoimijat esittivät osaamisen tarpeeksi työnjohdollisen osaamisen sekä ohjattavan alan substanssiosaamisen kehittämisen. Ne välityömarkkinapaikat, joissa ei ollut erikseen asiakkaan yksilövalmennukseen erikoistunutta työntekijää, vaadittiin asiakastoimijalta todella laaja-alaista osaamista. Osa esimiehistä ja asiakastoimijoista kertoi, että asiakkaan tarkoituksenmukainen ohjaus jatkotoimenpiteisiin välityömarkkinoiden jälkeen on osaamisen kehittämisen kohde.

Esimiehet ja asiakastoimijat kokivat, että asiakkaan arvioitiin liittyvä osaaminen oli merkityksellistä. Osa vastaajista koki saaneensa koulutusta asiakkaan arviointiin liittyen, mutta vastaajat kokivat, että opitun tiedon siirtäminen käytäntöön oli työn kiireisyydestä johtuen vaikeaa. Asiakastoimijat kokivat että välityömarkkinoilla on yhteiskunnallista merkitystä. Asiakastoimijoiden mielestä valmennusosaaminen terminä ja käytäntönä ei ole selkeä ja yhdenmukainen. Asiakastoimijoiden mukaan kuntoutuksen näkökulmaan sisältyi välityömarkkinoiden luonteen ymmärtäminen. Asiakastoimijat kokivat yhteistyön suurien organisaatioiden kanssa olevan byrokraattisempaa ja vähäisempää verrattuna pienempiin toimijoihin. Avoin vuorovaikutus ja toimintojen tarkoituksenmukainen yhdistäminen vaikuttaisivat asiakastoimijoiden mukaan positiivisesti asiakkaan kuntoutumisen prosessiin.

5 TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELU, JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tarkastelemme tutkimustuloksia välityömarkkinoiden asiakkaiden elämäntilanteiden ja asiakastoimijoiden tämän hetken osaamisen kohdalta tutkimuskysymysten, taustatekijöiden ja aikaisemman tutkitun tiedon pohjalta. Asiakastoimijoiden osaamisen kehittämistä nyt ja tulevaisuudessa olemme tarkastelleet tutkimuksemme tuloksia suhteessa Helakorven (2006, 1) kehittämään asiantuntijan/ammattilaisen osaamisaluekarttaan. Tämän tarkoitus on selkeyttää ajattelua osaamisen tarpeesta tulevaisuudessa ja jäsentää opetussuunnitelmatyötä ammatillisten lisäkoulutusten kohdalla. Johtopäätösten sekä kehittämisehdotusten tukena olemme käyttäneet aikaisempia tutkimuksia, valtakunnallisia strategioita ja -ohjelmia.

Välityömarkkinoiden asiakkaiden elämäntilanne ja asiakastoimijoiden osaaminen tällä hetkellä vastasi aikaisempia tutkimuksia. Tulosten mukaan asiakkaila oli erilaisia esteitä työllistymisessä kuten mielenterveys- tai päihdeongelmia, sekä yksi suurimmista työllistymisen esteistä oli koulutuksen puute. Ahon & Mäkiahon (2012, 15) mukaan vähintään 1000 päivää työmarkkinatukea saaneiden ryhmästä vailla perusasteen jälkeistä koulutusta olevien osuus on lähes 45 % ja vähintään 500 päivää työmarkkinatukea saaneista noin 38 %. Kerätär (2010, 3683.) taas on todennut että pitkäaikaistyöttömillä on runsaasti hoitamattomia mielenterveyshäiriöitä. 2008 tehdyssä tutkimuksessa 65 prosentilla pitkäaikaistyöttömistä oli toimintakykyä heikentävä mielenterveyshäiriö.

Asiakkaila oli myös merkittäviä taloudellisia ja elämänhallintaan liittyviä vaikeuksia. Karjalainen & Karjalainen (2010, 67) on tutkimuksessaan kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksista todennut ”tyypillisen pitkäaikaistyöttömän”, olevan yksinasuvan miehen, heillä on vähäinen ammatillinen koulutus ja ominaista on myös pitkään jatkunut työttömyys. Suurella osalla on lisäksi terveydellisiä sekä taloudellisia ja velkaongelmia. Tutkimus on tehty pääkaupunkiseudulla ja verrattuna kainuulaiseen aineistoomme voidaan todeta yhtäläisyyksiä olevan runsaasti. Myös Ahon & Mäkiahon (2012, 14.) tutkimuksessa yksin elävien osuus oli lähes puolet vaikeimmin työllistyvien ryhmässä. He toteavatkin että perheettömyys on selvästi yhteydessä riskiin syrjäytyä työstä.

Tutkimuksessa asiakkaat ohjautuivat tavallisimmin avoimien työmarkkinoiden ulkopuolelle. Karjalainen & Karjalaisen (2010, 49, 58, 69) tutkimustulos osoittaa että kuntouttavan työtoiminnan vaikutus siirtymiseen avoimille työmarkkinoille on heikko. Tutkimuksen mukaan suoraan työelämään siirtyi ainoastaan yksi prosentti asiakkaista. Toisaalta suurin osa asiakkaista (82 %) oli sitä mieltä että kuntouttava työtoiminta oli heidän kohdallaan hyvä ratkaisu. Kuntouttava työtoiminta toimiikin ensisijaisesti asiakkaan hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäjänä. Tutkimuksessamme tuli esille, että asiakastoi-
mijat edistivät arjen työssä asiakkaiden osallisuutta ja keskustelivat heidän kanssaan mieltä painavista asioista kuten elämänhallintaan ja terveyteen liittyvistä asioista. Järvi-
kosken ym. (2009, 21,22) mukaan asiakkaan osallisuuden huomiointi on myös moder-
nin kuntoutusparadigman mukainen ajattelutapa.

Tutkimuksemme asiakastyötä tekevistä merkittävä osa ohjasi käytännön työtä työpai-
koilla, heillä on oman alan taitojen hallintaa ja ohjaus- sekä työnjohtamisosaamista. Tu-
lostoa tukevat useat aikaisemmat tutkimukset. (Spjelkavik & Evans 2007, 56; Arnkil ym.
2012, 12.) Parhaiten toimivia toimintamalleja ovat ne jotka kiinnittyvät normaalin työ-
elämän sisälle ja jossa eri tavoin mm. työvalmennuksella ja ohjauksella tuetaan työsuh-
teen jatkuvuutta ja annetaan työntekijälle mahdollisuus koetella taitojaan aidoissa työ-
elämän ympäristössä.

Päivittäin tärkeimpinä asiakastyöntekijöiden yhteistyökumppaneina olivat sosiaali- ja
terveysalan toimijat ja asiakkaan aktivointiin liittyvät sidosryhmät kuten työvoiman pal-
velukeskus, te-toimisto ja sosiaalitoimi. Palvelujärjestelmäosaamista oli myös esimies-
ten mielestä työpaikoilla. Työvalmennustyö vaatii myös aikaisempien selvitysten mu-
kaan monenlaista osaamista kuten verkostotyön osaamista ja monimutkaisen palvelujär-
jestelmän hallintaa (Koskenlahti 2010, 41, 42; Toivonen 2011, 131). Työvalmennuksen
erikoisammattitutkinnon ammattitaitovaatimuksissa on palvelujärjestelmäosaaminen
myös huomioitu. (Työvalmentajan erikoisammattitutkinto 2011, 10, 11). Välityömark-
kinoiden pirstaleisuus näkyi asiakastyötä tekevien arjessa. Kaikkien asiakastyötä tekevi-
en päivittäiseen työhön kuuluvat yhteydenpito ja palaverit usean eri välityömarkkinoilla
toimivan organisaation kanssa. Asiakkaat ja asiakastyötä tekevät ovat kokeneet ongel-
mallisena useat eri aktivointi- ja toimintasuunnitelmat, joita asiakkaan kanssa laaditaan
monella eri taholla. Huoleen palvelujärjestelmän hajanaisuudesta asiakkaiden oikeus-

turvan säilymisestä lainsäädännön ja palveluiden viidakossa on kiinnittänyt huomiota myös Imonen ym. (2011, 18, 26).

Asiakastyötä tekevät käyttivät päivittäin ja heillä on osaamista asiakastyömenetelmien hallinnassa kuten vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ja ratkaisukeskeisessä työskentelyssä. Useassa eri kotimaisessa työssä (Lindström & Pelkonen 2008, 94; Pelkonen 2011, 77; Toivonen 2011, 131) on havaittu yksilöohjauksen taitojen sekä vuorovaikutuksen käyttämisen työvälineenä olevan merkittävä osa työvalmennustyön osaamista

Asiakastoimijoiden työssä kuormittavia tekijöitä olivat työyhteisöön ja asiakkaiden asioihin liittyvät tekijät. Työssä jaksamista edistävinä tekijöinä he mainitsivat mahdollisuuden keskustella toisten työntekijöiden kanssa ja työskentelyn työparimallin mukaisesti. Samankaltaisia tuloksia on saanut myös Toivonen (2011, 131). Hänen mielestään työn organisoinnin, rakenteiden, johtamisen, työvälineiden ja muiden työn tekemisen edellytykset tulevat olla kunnossa, että osaavat ihmiset jaksavat työssään. Lisäksi Toivonen (2011, 131) pitää erityisen tärkeänä, että työvalmentajat eivät tee työtään yksin, vaan yhdessä työparimallin mukaisesti.

Kainuulainen rakennetyöttömyys ja erityisesti vähän koulutettujen suuri työttömyysaste alueella ilmentyi myös tutkimuksessa. Asiakastoimijoiden mukaan kainuulainen toimintaympäristö pitkine välimatkoineen vaikuttivat asiakkaiden hakeutumiseen koulutukseen ja opiskelemaan. Usean asiakkaan kohdalla ensisijaiset työllistymisen esteet liittyivät vanhentuneeseen koulutukseen tai koulutuksen puuttumiseen.

Asiakastoimijoiden osaamisen kehittämistä nyt ja tulevaisuudessa olemme tarkastelleet tutkimuksen tuloksia suhteessa Helakorven (2006, 1) kehittämään asiantuntijan/ammattilaisen osaamisaluekarttaan. Työelämälähtöisen ammatillisen lisäkoulutuksen osaamisalueet tulee kuvata ja määritellä jo opetussuunnitelmavaiheessa. Helakorpi on kehittänyt osaamisaluekartan osaamisen arviointiin ja työelämän ja koulutuksen vuoropuheluun. Hän kuitenkin korostaa että arviointi on enemmänkin suuntaa antava ja keskustelun pohjaksi tarkoitettu apuväline. (Helakorpi 2009, hakupäivä 27.6.2012.)

Substanssiosaamisella tarkoitetaan työssä tarvittavaa ammatillisia tietoja ja taitoja (Helakorpi 2006, 2). Tutkimuksessa eettinen osaaminen tulevaisuuden osaamistarpeina

koostui asiakkaan voimavarojen vahvistamisesta, ohjaajan henkilökohtaisesta soveltuvuudesta, asiakasosallisuuden huomioimisesta ja ammatillisuudesta. Lisäosaamista kaivattiin erityisesti asiakkaan kohtaamiseen ja elämäntilanteen ymmärtämiseen. Haastattelussa mainittiin osaamisen tarve kohdata ja auttaa asiakkaita, joilla on ongelmia usealla eri elämäntilanteella. Aikaisemmissa tutkimuksissa eettistä osaamista on käsitelty sosiaalisen työllistämisen näkökulmasta. Mielekkään elämän löytäminen työvalmennuksen avulla edellyttää sosiaalisen näkökulman huomioimista (Koskenlahti 2010, 41, 42). Järvikosken ym. (2009, 21,22) mukaan kuntoutuksen näkökulmasta työvalmennustyötä on kehitettävä ekologisen/valtaistavan paradigman suuntaan. Käytännössä tämä tarkoittaa sosiaalisten tekijöiden sekä toimintaympäristön merkityksen huomioimista sekä kuntoutujan oman kokemuksen, vaikutusmahdollisuuksien ja osallisuuden vahvistamista.

Tulevaisuuden osaamistarpeissa tuli esiin myös asiakkaan käytännön työn ohjaamiseen liittyvät työtoiminnan ohjaustaidot ja ohjauksellinen työote sekä työtoimintaolosuhteiden järjestäminen asiakkaan tavoitteita tukeväksi. Esimiesten mielestä työn ohjaamisen osaaminen vaatii työntekijältä tulevaisuudessa laaja-alaista ammattitaitoa. Työn ohjaamisen osaamisessa yhdistyy ohjattavan työn ammattitaito sekä sosiaaliset taidot ohjata ja opastaa asiakasta kannustavasti ja asiakkaan voimavarat huomioiden työhön. Koskenlahti (2010, 41, 42) toteaa, että työvalmennuksen peruserätyyksi voidaan pitää työn erilaisten vaatimusten ja konkreettisten taitojen opettelua sekä yhteistoimintaa työyhteisössä. Ammatillisen kuntoutuksen kysyntään vaikuttavan strategian terävöittäminen muuttaa työvalmentajan työnkuvaa selkeästi. Huomattava osa työstä suuntautuu tulevaisuudessa työpaikka- ja työnantajien kanssa tehtävään yhteistyöhön. (Järvikoski ym. 2011, 107–109.)

Tuloksissa ilmeni tarvetta suunnitelmalliseen asiakastyöhön ja lisäosaamista toiminnan vaikuttavuuden arviointiin. Käytännön työvälineitä olivat menetelmät arvioinnin ja suunnitelmien tekemiseen. Valtakari, Riipinen, Kesä & Joutsen (2012, 20) ovat todenneet, että välityömarkkinoilla tehtävien toimenpiteiden vaikutusten seuranta on epäsystemaattista ja hajanaista. Mittaus- ja arviointikäytännöt eri toimijoilla ovat epäyhtenäisiä. Euroopan Sosiaalirahaston ”Välityömarkkinat kehittämissuunnitelman” keskeisenä tavoitteena onkin toiminnan vaikuttavuuden arvioinnin parantaminen. Toivonen (2011, 131) on esittänyt merkittävän osan välityömarkkinatoimijoista tarvitsevan tukea valmennuspalvelun laadun varmistamiseksi ja lisäämiseksi.

Tuloksista ilmeni, että käytännön työvälineitä suunnitelmalliseen asiakastyöhön tarvitaan jatkossa. Osaamista tarvitaan ratkaisu- ja voimavarakeskeisten menetelmien käyttöön sekä ohjaukseen suuntautuneelle koulutukselle koettiin tarvetta. Myös Lindström & Pelkonen (2008, 94) ovat todenneet uusien toimivien työvälineiden ja ohjausosaamisen kehittämisen olevan tarpeellista välityömarkkinaorganisaatioissa. Myös Toivosen (2011, 131) mukaan merkittävä osa välityömarkkinatoimijoista tarvitsee tukea ohjausosaamiseen

Työyhteisöosaamisella tarkoitetaan osaamista yhteistoimintaan ja se liittyy myös työyhteisön sosiaaliseen luonteeseen (Helakorpi 2006, 2). Tulosten mukaan osaamista tarvitaan tulevaisuudessa myös työyhteisössä toimimiseen. Työssäjaksamiseen esimiesten mukaan vaikutti myös työntekijöiden meneminen liian syvälle asiakkaiden asioihin sekä liikaa tunteilla työskentely, tämänkaltaisiin rajanvetoihin ja työskentelytapoihin tarvitaan lisäosaamista. Toivonen (2011, 131) on omassa työssään kiinnittänyt huomiota työntekijöiden jaksamiseen. Hänen mielestään tulevaisuudessa tulee huolehtia siitä, että työntekijät jaksavat työssään.

Vastaajat kertoivat moniammatillisen yhteistyön liittyvän oleellisesti työnkuvaansa ja moniammatillista yhteistyötä pidettiin erittäin merkityksellisenä ja asiakkaan tavoitetta ja edistymistä tukevana toimintana. Moniammatillisen verkostoyhteistyön katsottiin olevan tärkeä erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, joiden elämässä on paljon ongelmia. Katajamäen (2011, 13) mukaan nykyisissä toimintaympäristöissä vaativien asiakkaiden tarpeisiin voidaan vastata moniammatillisella toiminnalla, eri alojen asiantuntijoiden yhteisellä panoksella, sillä yhden alan asiantuntemus yksin ei enää riitä. Riikilän ja Tervosen opinnäytetyössä (2009, 33) todetaan yhtenä kehittämistarpeena moniammatilliselle työskentelylle olevan kuntoutujanäkökulman selvittäminen ”Mikä ihmisessä liikaahtaa vai liikaahtako?”

Asiakastoimijat kokivat, että asiakkaiden jatkopolkujen kannalta yhteistyön tulee olla avointa moneen suuntaan. Moniammatillisuus tarkoittaa Katajamäen (2011, 158) mukaan yhteisön tasolla moniammatillisen ryhmän toimintaa, joka näkyy konkreettisena, monimuotoisena vuorovaikutuksena ja jossa ryhmä on sen jäsenten voimavara. Ryhmän ilmapiiri ja huumori ovat toiminnan perusta. Vuorovaikutus näkyy sekä eri ammattien

että eri ihmisten kesken niin, että kukin täydentää toisen osaamista oman alan viitekehystä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi.

Kolmas osa-alue on **organisaation kehittämisosaaminen**. Merkittävänä tekijänä tulevaisuudessa pidettiin välityömarkkinoiden luonteen ymmärtämistä kuntoutuksen ja valmennuksen näkökulmasta. Välityömarkkinoiden luonteen ymmärtäminen edellyttää ammatillisen valmennusosaamisen ja ammattitaidon käsitteistön hallintaa. (Lindström & Pelkonen 2008, 94.) Marja Koukkari (2010, 206, 209) on väitöskirjassaan esittänyt yhdeksi kehittämiskohteeksi kuntoutuskäytäntöjen sekä kuntoutuksen yhteisen viitekehysten löytämisen kuntoutustieteen ja mallien kautta. Eeva Leinon (2007, 31) mielestä kuntoutuksen perimmäisen olemuksen, sitoutuneen ja vastuullisen prosessityön, tulisi näkyä myös palvelukonsepteissa. Arja Tantun pro gradu-tutkielmassa (2002, 69) työterveyshuollon moniammatillisten työryhmien käsityksistä ammatillisesta kuntoutuksesta tärkein tulos oli tiedon puute ammatillisen kuntoutuksen muodoista, sisällöistä ja yhteistyön mahdollisuuksista.

Neljäs osa-alue tarkoittaa kehittävää työtettä, tämä edellyttää ammattilaisilta **kehittämisaamista**. Esimiehet näkivät merkityksellisenä tulevaisuuden osaamisen tarpeena tehostaa edelleen asiakkaan ohjaamista välityömarkkinoilta eteenpäin. Erityisesti osaamisen tarve on oikea-aikaiselle ja tavoitteelliselle ohjaukselle, joka johtaa mahdollisen välityömarkkinakierteen katkaisemiseen. Myös Suikkasen (2008, 9) mielestä huomio tulisi kiinnittää asiakkaiden työmarkkinoilla tapahtuvien siirtymien selkiyttämiseen ja vauhdittamiseen, siirtymät on tehtävä kannustaviksi ja kannattaviksi niin yksilölle, yhteisölle kuin yrityksellekin. Osaavat toimijat kehittävät välityömarkkinoita siten, että toiminta tähtää entistä tehokkaammin asiakkaiden ohjautumiseen välityömarkkinoilta eteenpäin.

Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset

Osaamisen lisäämisellä voidaan vaikuttaa heikossa työmarkkina-asemassa olevien kainuulaisten työllistymiseen. Suikkasen (2009, 29) välityömarkkinaselvityksessä osoitetaan, että asiakkaan työllistymistä tukevat toimenpiteet seuraavat toisiaan, mutta siirryttäessä avoimille työmarkkinoille palveluista muodostuva ketju katkeaa, ja asiakas putoaa odottamaan uudelleen pitkäaikaistyöttömyyden syntyä. Välityömarkkinoiden yh-

teiskunnallisena haasteena on muodostaa aktiivisen sosiaali- ja työvoimapolitiikan palveluista avoimille työmarkkinoille johtavia työllistymispolkuja (Sosiaali- ja terveystieteiden valtakunnallinen ESR-kehittämisohjelma 2007 - 2013, 1). Suuren osan kotimaisista työvoimavaroista muodostavat ne työttömät työnhakijat, joilla on vaikeuksia sijoittua työhön avoimille työmarkkinoille (Harmainen 2011, 37). Tavoitteena on, että yhä useampi asiakas ohjautuisi eteenpäin opiskelemaan tai työelämään. Yksi keino saavuttaa tämä tavoite on lisätä asiakastyötä tekevien osaamista. Asiakkaiden ongelmat ovat entistä monimutkaisempia ja myös ohjaajien osaamisen tarve kasvaa jatkuvasti.

Oman osaamisen kehittämiseen innostuneita ihmisiä on Kainuussa runsaasti. Osaavia ihmisiä jotka ovat oman alansa kokeneita työntekijöitä. Heillä on runsaasti ”hiljaista tietoa”, osaamista jonka tekeminen näkyväksi tuo työvalmennustoimintaan lisää uskottavuutta (Mäki 2011, 44). Härkäpää (2011a, hakupäivä 21.5.2012) toteaa työvalmennuksen tuloksellisuudesta olevan vahvaa näyttöä, sekä ulkomaisista että kotimaisista tutkimuksista ja hankkeista. Toiminnasta hyötyvät asiakasryhmät ovat: kehitysvammaiset henkilöt, mielenterveyskuntoutujat, fyysisesti vammaiset tai vajaakuntoiset, pitkäaikaisesti työttömät ja maahanmuuttajat joilla on terveydellisiä tai sosiaalisia ongelmia.

Yhtenä rakennetyöttömyyden alentamislinjauksena ja työvalmennuksen mahdollisuutena esitetään vaikuttavuuden parantamista kehittämällä yhteistyötä avointen työmarkkinoiden ja välityömarkkinatoimijoiden kanssa. Ongelmana on se, että työvalmentajilla ei useinkaan ole koulutusta tai kokemusta työskentelyyn työnantajien tai työpaikkojen kanssa tai koulutusta työnetsintään ja työtehtävien yksilölliseen räätälöintiin. (ks. Kerminen 2011, hakupäivä 21.5.2012; Härkäpää 2011a, hakupäivä 21.5.2012.)

Työvalmennuksen erikoisammattitutkinto sijoittuu työhön kuntoutuksen ja työelämään valmennuksen toimialalle, joka kattaa sekä työssä että työpaikoilla tapahtuvan työvalmennustoiminnan että lakisääteisen ammatillisen kuntoutuksen ja sosiaalisen työllistämisen toiminnot. Osaamisvaatimukset, jotka erottavat sen selvästi muista ohjaukseen ja valmennukseen liittyvistä tutkinnoista, liittyvät työn tekemiseen ja työssä ohjaamisen käyttämiseen asiakkaan työvalmennusprosessissa. Työvalmennuksen erikoisammattitutkinto on otettu tutkintorakenteeseen 1.1.2011 alkaen. Tätä edelsi Bovaliusammattiopiston ja Kuntoutus-ORTONin tekemä esitys kyseisestä tutkinnosta. Esitystä valmisteltiin ammatillisen kuntoutuksen ja sosiaalisen työllistämisen toimijoiden laajana

yhteistyönä. Opetushallituksen asettama asiantuntijoista koostuva projektityöryhmä edusti alan keskeisiä toimijoita, kuten ammatillista kuntoutusta, sosiaalista työllistämistä, ammatillista koulutusta, työhallintoa, Kelaa, työelämää ja järjestökenttää. Työskentelyn aikana työvalmennuksen asiakaskunta täsmentyi käsittämään henkilöitä, jotka tarvitsevat tukea työllistymisessä, työssä pysymisessä tai työhön paluussa. (Kukkonen 2011, 36 - 38)

Työvalmennuksen erikoisammattitutkinnon merkitys tulee olemaan poikkeuksellisen suuri verrattuna muihin vastaaviin tutkintoihin. Tutkinnolla on merkitystä työvalmennuksen toimintalinjojen ja arvopohjan määrittäjänä. (Kukkonen 2011, 38.) Tutkinnon suorittaminen kestää noin kaksi vuotta ja on mahdollista suorittaa työn ohessa. Opetushallituksen linjausten mukaan koulutus on kiinnitettävä mahdollisimman hyvin työelämälähtöiseksi. Työelämälähtöisyyttä täytyy edistää esimerkiksi pedagogisilla ratkaisuilta. Erikoisammattitutkinnon tehtävä on kasvattaa opiskelija oman alansa vaativiin työtehtäviin, asiantuntijuuteen. Opiskelu tulee voida toteuttaa aidoissa työympäristöissä yhdessä työyhteisöjen kanssa. Hakkaraisen (2005, 2) näkemyksen mukaan asiantuntijuus ja osaaminen syntyvät vain ratkomalla aidoissa työympäristössä aitoja työelämän ongelmia.

Erikoisammattitutkinnon luonteen mukaisesti opiskelijalla on oltava riittävä (5 vuotta) työkokemus alalta. Opiskelu työn ohessa on haastavaa, ja mielekkäintä on aloittaa suorittamalla alkuun yksi tutkinnon osa. Aloitukseen sopiva tutkinnon osa voisi olla ”Ammatillinen toiminta työvalmennusprosessissa”. Tässä tutkinnon osassa, niin kuin koko tutkinnon osaamisvaatimuksissa on paljon yhtäläisyyksiä kehittämistyön tulosten kanssa.

Työvalmennuksen koulutukseen tarvitaan pitkäjänteistä ja suunnitelmallista ohjelmaa. Toivosen (2011, 131) mukaan työvalmentajan työ on työtä, jota on mielekästä ja palkitsevaa tehdä pitkällä tähtäimellä, sillä ammatinhallinta kehittyy vasta kokemuksen myötä. Mielekäs työelämä voidaan saavuttaa vain suunnitelmallisen ja pitkäjänteisen työvalmennusprosessin tuloksena. (Spjelkavik & Evans 2007, 56; Koskenlahti 2010, 41, 42.)

Kehittämistyössä saimme hyvät perusteet ja näytön siitä, että koordinoitulle koulutukselle on tarvetta Kainuussa. Ammatillisen lisäkoulutuksen järjestämisen ajatuksena on tuottaa osaavia välityömarkkinatoimijoita Kainuuseen. Koulutuksen keskeinen merkitys on yhtenäistää käytäntöjä ja antaa kaikille työntekijöille perustiedot ja – taidot työvalmennustoiminnasta. Kohderyhmänä ovat sosiaalista työllistämistä, työpajatoimintaa, valmentavaa koulutusta, työvalmennuksen eri muotoja, kuntouttavaa työtoimintaa, työkokeiluja, työharjoittelua toteuttavien yritysten, yhdistysten, erilaisten hankkeiden ja sidosryhmien työntekijät. Koulutus toimii myös alalle tulevien uusien työntekijöiden perehdytyksessä heidän aloittaessaan työn välityömarkkinoilla. Pelkosen (2011, 74) mukaan työvalmennustyön laaja-alaiset osaamisvaatimukset asettavat haasteita uusien työntekijöiden perehdyttämiselle. Henkilöstö vaihtuu tiheään tahtiin, eikä pysyvämpiä ratkaisuja toimintaedellytysten vakiinnuttamiselle ole löytynyt.

Ammatillisen lisäkoulutuksen tavoitteena on välityömarkkinoilla työskentelevien henkilöiden sekä sidosryhmien osaamisen ja toiminnan vaikuttavuuden lisääntyminen, työvalmennusprosessin ja – toimien hyödyntäminen asiakkaan tarpeiden mukaisesti (esimerkiksi arkirytmii, sosiaaliset taidot ja muut hyvinvointia lisäävät asiat). Lisäksi tavoitteena on vaikuttavuuden arviointiin käytettävien yhteisten menetelmien, mittareiden ja palautejärjestelmien ottaminen käyttöön ja välityömarkkinatoimijoiden yhteistyö- ja kumppanuussuhteiden vahvistuminen. Taulukossa 18 on tutkimuksen tuloksista kootut koulutuksen osaamisen alueet sekä niiden mukaiset sisällöt mukailleen Helakorven (2006, 1) ammatillisen osaamisen alueita. Tutkimuksen tuloksissa sisällöt on kuvattu käytännön toimina.

TAULUKKO 18. Koulutuksen osaamisen alueet ja sisällöt

Osaamisen alueet	Sisällöt
Substanssiosaaminen	Eettiset periaatteet Asiakaslähtöinen toiminta Ohjauksellinen työote Voimavara- ja ratkaisukeskeiset menetelmät Mielenterveys- ja päihdetyö
Työyhteisöosaaminen	Moniammatillisen yhteistyön edellytykset Toiminta työyhteisössä Palvelujärjestelmän tuntemus Erilaiset asiakkuudet
Organisaation kehittäminen	Ammatillisen kuntoutuksen perusteet Työhönvalmennustarpeen arviointi, suunnitelman laatiminen, ja toteutus Asiakkaan kuntoutumisen vaikuttavuuden arviointi Työpaikkojen ja työnantajien kanssa tehtävä yhteistyö Asiakkaan ohjaaminen aidoissa työympäristöissä tavoitteellisesti Yhteistyö oppilaitosten kanssa
Kehittämisosaaminen	Toimintaympäristön keskeiset käsitteet ja yhteiskunnallinen muutos Kehittävä työote

Lisäkoulutus sopii hyvin myös syksyllä 2012 alkavan pitkäaikaistyöttömien kuntakokeilun tavoitteisiin. Kokeilun tarkoitus on, että kokeilukunnissa työllistymistä edistävät palvelut toteutettaisiin moniammatillisena sektorirajat ylittävänä yhteistyönä. Nykyisten palvelujen lisäksi kokeilukunnissa tulee kehittää ja ottaa käyttöön uusia palveluja ja toimintamalleja. Kokeilumääräraha on tarkoitettu erityisesti alueellisesti uusien toimintamallien ja palvelujen kehittämiseen. Yhtenä Kajaanin ja Kuhmon yhteishankkeen tavoitteena on, että työ/työhönvalmennus juurrutetaan pysyväksi työmuodoksi kunnan työllisyyden hoidon rakenteisiin. Lisäksi tavoitteissa mainitaan, että toimijatason ammatillisuudesta huolehditaan, varmistetaan ajantasaisuus ja tarvittaessa lisätään kaikilla sektoreilla.

Tutkimuksessa havaittu asiakkaiden koulutuksen puute on merkittävä työllistymisen este. Pitkäaikaistyöttömien ammatillisen osaamisen kannalta oleellista on kehittää myös

välityömarkkinoiden mahdollisuuksia järjestää osa ammatillista koulutusta työpaikoilla. Tällöin puhutaan opinnollistamisesta, jolla tarkoitetaan asiakkaan aiemmin karttuneen osaamisen selvittämistä ja tunnistamista työpaikalla tai työpajaympäristössä. Opinnollistamisessa työtehtäviä tarkastellaan suhteessa valtakunnallisiin opetussuunnitelmiin. Tavoitteena on, että työpaikoilla kertynyt osaaminen tulee näkyväksi yhteisesti hyväksytyllä tavalla. Tarkoituksena on erilaisille oppijoille soveltuvien oppimisympäristöjen kehittäminen työpajojen, oppilaitoksen ja yritysten yhteistyönä.

Hyvänä esimerkkinä toteutetuista hankkeista on Lapin Kompassi-projekti (Järvikoski ym. 2011, 114). Yhtenä merkittävänä toimintona hankkeessa oli asiantuntijakoulutuksen järjestäminen. Koulutuksen avulla pyrittiin luomaan ammatillisen kuntoutuksen ja työllistämisen kysymyksiin perehtynyt yhteistyöverkosto Lappiin. Erityisen ansiokasta on hankkeeseen kiinteästi kuulunut kehittävä arviointi. Arvioinnin keskeisenä tavoitteena oli seurata asiakastyön etenemistä ja kerätä tietoa hyvistä ratkaisuista. Hankkeen hallinnoiva organisaatio oli Lapin yliopisto ja hankkeeseen kuuluvat seminaarit oli linkitetty yliopiston koulutusohjelmiin.

Työvalmennuksen vaikuttavuuden arvioinnissa merkityksellisiä ovat yhteiset menetelmät. Valtakarim ym. (2012, 20) mukaan välityömarkkinoilla tehtävien toimenpiteiden vaikutusten seuranta on epäsystemaattista ja hajanaista. Työllistymistä edistävien toimenpiteiden laadullisten vaikutusten arviointi on erittäin haasteellista. Erilaisia mittaristoja ja lomakkeita toiminnan vaikuttavuuden arviointiin on käytössä useita kymmeniä. Mittaus- ja arviointikäytännöt eri toimijoilla ovat myös epäyhtenäisiä, mikäli niitä on lainkaan.

Toiminnan vaikuttavuus syntyy yksilöllisesti räätälöidyn ohjauksen ja tarkoituksenmukaisen tekemisen yhdistelmänä. Tulee kehittää palvelumalli joka perustuu asiakkaiden tarpeiden tunnistamiseen ja niistä lähteviin prosesseihin. Monipuoliset ja asiakaslähtöiset käytännöt parantavat välityömarkkinoiden vaikuttavuutta ja sitä kautta asiakkaiden edellytyksiä siirtyä pysyvästi avoimille työmarkkinoille.

GAS-menetelmä on kehitetty 1960-luvulla käytettäväksi mielenterveyspotilaiden kuntoutuksessa (Turner-Strokes 2009, 1,2). Myöhemmin siitä on tehty sovelluksia hyödynnettäväksi useiden muiden potilasryhmien kuten vanhusten, kroonisten kipupotilaiden,

kognitiivisen kuntoutuksen ja amputoitujen ryhmille. GAS on menetelmä osoittamaan mitkä ovat asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet kuntoutusinterventiossa. Kelan mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksen palvelulinjan standardissa on määritelty moniammatillisen työryhmän, työparin, erityistyöntekijöiden sekä muun henkilöstön pätevyysvaatimukset. Standardissa kuvataan myös työhönvalmennuksen rakenne ja toteutus. Mielenterveyskuntoutujien ammatillisessa kuntoutuksessa ja työhönvalmennuksessa käytetään tavoitteiden laadinnan ja arvioinninapuvälineenä käytetään GAS-menetelmää. (Kelan standardi, mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksen palvelulinja 2011, 10.)

GAS-menetelmälomake on toimiva tavoitteiden asettamisen työkalu. GAS-menetelmän mukaista asiakaslähtöistä ja kuntoutujan omaa asiantuntijuutta oman elämänsä muutoksissa korostetaan heti ensimmäisen tapaamisen aikana (Kurki 2011, 48, 49). Suurin osa kuntoutujista kokee hyvänä tavoitteista puhumisen ja tiedon siitä, että aina tavoitteiden ei tarvitse olla isoja. Pienet tavoitteet toisille voivat olla toiselle isoja.

Terveysteen ja liikuntaan liittyviä tavoitteita asetetaan lukumääräisesti enemmän ja niiden koetaan syntyvän vaivattomasti. Ammatillinen osio on todettu heikoimmin toimivaksi sisältöalueeksi. Työn käsittelyn tulokset jäävät ryhmätason tuloksiksi eikä niiden perusteella viriä yksittäisten kuntoutujien työhön liittyviä tavoitteita. Ammatillisten tavoitteiden synnyttämisen vaikeus on yhteydessä ammatillisen osion sisältöjen ja välineiden kehittymättömyyteen. Tavoitteiden kannalta olennaista olisi tuottaa kuntoutujakohtainen työtä ja ammatillista kehitystä koskeva tilanneanalyysi, johon ammatilliset tavoitteet ankkuroidaan. Tilanneanalyysi edellyttää työn käsittelyn välineiden ja osaamisen kehittämistä (Ylisassi 2012, 2,3.)

GAS -lomaketta pidetään selkeärakenteisena ja helppokäyttöisenä, mutta tavoitetasojen asettaminen koetaan haasteellisena. GAS -tavoitteiden tulisi olla selkeitä ja kuntoutujan elämässä merkityksellisiä muutoksia. GAS -menetelmän käytön tukena voidaan hyödyntää ICF -mallia. ICF -malli toimii hyvänä lähtökohtana tavoitteiden asettamiselle, sillä se ohjaa toimintakyvyn kokonaisuuden hahmottamista. (Oksanen & Seppäläinen 2011, 27, 28.) Tavoitteiden asettelussa haasteena on: Miten saadaan sanotuksi mahdollisuus, joka aluksi ei ole läsnä eikä sitä ole sanottu? Mahdollisuus on olemassa, mutta ensiksi se on oivallettava. Matinveden (2010, 104) mukaan kuntoutuksen ydinongelma on,

kuten kaikessa innovaatiossa, oivaltamiskyvyssä eli luovuudessa. Uusi piirre löytyy havaitsemalla sellaista, mihin aiemmin ei ole kiinnittänyt huomiota. Tästä syystä voidaan ajatella ICF-viitekehyksen antavan myönteisiä tuloksia ympäristössä, jossa on aiemmin ajateltu vain yhdestä näkökulmasta.

Eri toimijoiden yhteistyön tiivistäminen edistää asiakkaan etenemistä välityömarkkinoilta eteenpäin. Yhteistyö ja päätöksenteko moniammatillisissa työryhmissä tai kokouksissa nähdään usein keskeisenä välineenä, jonka avulla tulevaisuuden haasteisiin voidaan vastata. Eri ammattikuntiin kuuluvien työntekijöiden yhteistyön on uskottu takaavan tasapuolisemman, läpinäkyvämmän, niin ammattilaisten kuin asiakkaidenkin kannalta paremman päätöksentekotyön. Terveystieteiden moniammatillinen päätöksenteko on osa asiakaskeskeisyyttä ja asiakkaan osallisuutta. Moniammatillinen yhteistyö mielletään usein toiminnan ideaalimuodoksi, jonka jo itsessään katsotaan tuovan organisaation toimintaan, päätöksentekoon ja tiedonkulkuun lisäarvoa. Moniammatillisuus ja tiimi ovat myös käsitteinä monimerkityksisiä, ja niitä saatetaan käyttää maagisina ratkaisuin, joiden kautta organisaation ongelmat ikään kuin ratkaisevat itse itsensä. Tosiasiassa moniammatillisen yhteistyön vaikuttavuudesta ei ole paljon tietoa tai tulokset ovat osin ristiriitaisia. (Nikander 2003, 279, 280.) Tolosen (2010, 98) tutkimuksessa ilmenee, että työryhmältä puuttuivat selkeät yhteiset toimintaperiaatteet, eettiset säännöt, organisoitu kokouskäytäntö sekä avoimuus ja riittävä aika yhteisten arvojen löytämiseksi ja vuorovaikutteisen yhteistyön kehittämiseksi.

Parhaimmillaan asiakaslähtöinen toiminta edistää palvelutuotannossa vaikuttavuutta, tehokkuutta ja tuottavuutta. Asiakaslähtöisyyden kehittämisessä rajatut uudistukset tai innovointi kapealla osa-alueella ei riitä. Asiakas on yksi ja sama läpi eri palvelukokonaisuuksien ja palveluiden hallintorajojen. On kehitettävä asiakaslähtöisempiä, eri sektoreiden ja hallinnonalojen rajat ylittäviä palvelukokonaisuuksia. Tämä vaatii yhteisen näkemysten syntymistä yksityiselle, julkiselle ja kolmannelle sektorille asiakasymmärryksestä, eli asiakkaiden tarpeista, kyvyistä ja ominaisuuksista. Perimmäisenä ajatuksena kuitenkin on, että asiakkaita ei tulisi säilöä välityömarkkinoille vaan ohjata tarkoitukseenmukaisesti ja asiakkaan tavoitteita tukevasti eteenpäin. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 9-12.)

Moniammatillisen yhteistyön kehittämisen pääperiaatteita on esittänyt Kati Närhi esityksessään (2011, hakupäivä 26.6.2012) Rovaniemellä. Hänen mielestään asiakaslähtöisyys on moniammatillisuuden pohjana. Palvelut tulisi tehdä asiakkaalle näkyväksi ja moniammatillisuuden tulisi rakentua asiakkaan tarpeista. Närhen mukaan omien ammattirajojen ylitys ja omalta mukavuusalueelta poistuminen on yksi edellytys moniammatilliselle työskentelylle. Virtanen ym. (2011, 22) pitävät myös oleellisina asiakaslähtöisen kehittämisen alueina asiakkaan äänen kuulemista ja palvelua tuottavan organisaation ja henkilöiden asennetta.

6 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Tutkimuksen toteutuksessa on käytetty hyvän tieteellisen käytännön periaatteita, joita ovat tieteellisen hyväksyttävyyden, luotettavuuden ja tulosten uskottavuuden edellytys. Raportissa on kuvattu ja perusteltu tutkimusprosessin aikana tehdyt valinnat ja ratkaisut. Tutkijat ovat pyrkineet toimimaan niin, etteivät heidän omat asenteensa ja uskomuksensa ole vaikuttaneet tutkimuksen tuloksiin. Tutkijat pyrkivät olemaan myös objektiivisia, eivätkä tuloksiin ole vaikuttaneet tutkijoiden henkilökohtaiset mielipiteet. Objektiivisuutta lisäsi se, että tutkijat eivät kuuluneet tutkittavaan kohderyhmään. (Anttila 2000, 74, 400; Suomen akatemia 2003, 5; Raatikainen 2006, 102.)

Ennen haastattelujen toteuttamista niistä sovittiin haastattelujen toteuttamispaikkojen kanssa. Haastattelujen toteuttamisvaiheessa haastateltavia informoitiin hyvien eettisten periaatteiden mukaisesti tutkimuksen taustasta ja siitä, mihin tarkoitukseen heidän vastauksiaan tullaan käyttämään. Lisäksi kaikilta osallistujilta pyydettiin kirjallinen suostumus materiaalin käyttämiseen tutkimuksessa. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja haastateltavilla oli mahdollisuus kieltäytyä vastaamasta johonkin kysymykseen tai keskeyttää haastattelu niin halutessaan. Haastateltavien henkilötietoja ei kysytty missään vaiheessa. Tutkimusaineistoa on käytetty ainoastaan tähän tutkimukseen, ja käyttömahdollisuus on ollut vain tämän tutkimuksen toteuttajilla. Tutkimuksen alkuperäisaineistoa ei luovuteta ulkopuolisille. (Kuula 2006, 126, 129, 130.)

Tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi kiinnitettiin huomio uskottavuuteen, totuudellisuuteen, vahvistettavuuteen ja varmuuteen. Uskottavuudella tarkoitetaan, että tutkimusraportin pohjalta on kuvatulla tavalla päädytty esitettyihin tulkintoihin. Totuudellisuus sitä, kuinka paljon tutkijan johtopäätökset vastaavat tutkimuskohteen todellista tilaa. Vahvistettavuus laadullisessa tutkimuksessa tarkoittaa, että tutkimustulokset perustuvat kerättyyn aineistoon eivätkä tutkijoiden käsityksiin. Tutkimuksen varmuus tarkoittaa, että kaikki tämän tutkimuksen vaiheet on huolellisesti raportoitu. (Syrjälä, Aho-
nen, Syrjäläinen & Saari, 1994, 102; Anttila 2000, 408.)

Tutkimuksen uskottavuutta ja luotettavuutta lisättiin kuvaamalla tutkimuksen etenemisprosessia siten, että lukija saa kuvan siitä mitä tutkimuksessa on tehty ja miten valittuihin ratkaisuihin ja tuloksiin on päädytty. Luotettavuutta on lisätty tutkimuksessa tutkijatriangulaation avulla eli tutkimukseen osallistui useampi tutkija aineistonkerääjinä sekä tulosten analysoijina ja tulkitsijoina. Tutkijat pohtivat yhdessä analyysiprosesseja yhteisissä työpajoissa ja he antoivat toisilleen vertaispalautetta. Analyysiin liittyvää luotettavuutta lisäsi se, että tutkimusaineistoa analysoitiin useita kertoja ja analyysiin osallistui useita henkilöitä. Uskottavuutta lisäsi myös se, että haastateltavat olivat miehiä ja naisia, eri-ikäisiä sekä erilaisista organisaatioista. Tutkimuksen totuudellisuutta lisättiin käyttämällä suoria lainauksia tutkimustulosten kuvaamiseen. (Hirsjärvi ym. 2007, 218.)

Tutkijan subjektiivinen vaikutus laadullisessa tutkimuksessa on hyvin merkittävä. Tutkijatriangulaation avulla tutkimuksessa pyrittiin objektiivisuuteen ja siihen, että tutkimuksesta saatu tieto analysoidaan kerätystä aineistosta. Asiakastoimijoiden osaamiseen liittyviä vastaavia aikaisempia tutkimuksia ei ole ollut käytössä. Tutkimustuloksia tukeen kehittämisprosessin aikana järjestetyissä tilaisuuksissa saadut kommentit kuulijoilta siitä, että havaintomme ovat samansuuntaisia kuin mitä he ovat kokeneet käytännössä. Edellä mainitut seikat lisäävät tutkimuksemme vahvistettavuutta. Tutkimuksen varmuutta on lisätty koko tutkimusprosessin huolellisella raportoinnilla, jonka avulla lukijalla on mahdollisuus seurata tutkimuksen kulkua ja arvioida sen luotettavuutta. (Alkula, Pöntinen & Ylöstalo 1994, 299; Paunonen & Vehviläinen-Julkunen 1998, 216; Anttila 2000, 401.)

7 KEHITTÄMISTYÖN ETENEMINEN JA ARVIOINTI

Kehittämistyömme käynnistyi keväällä 2011 perehtymällä aiheeseen liittyviin aikaisempiin tutkimuksiin ja selvityksiin. Kehittämistyön etenemisen olemme kuvanneet taulukossa 19. Tiivis yhteistyö välityömarkkinatoimijoiden kanssa alkoi syyskuussa 2011 pidetystä verkostotapaamisesta. Työllisyydenhoidon strategiaa ja eri toimijoiden välistä yhteistyötä edistävä ja koordinoiva Kaira-hanke toimi kokoonkutsujana Ristijärvellä järjestetyssä seminaarissa. Tarve valmentajaverkoston perustamiseen oli virinnyt toimijoiden keskuudessa ja Kaira-hanke otti vastuun ensimmäisen verkostotapaamisen järjestämisestä. Tarkoituksena oli, että jatkossa verkostotapaamisen järjestää vuorollaan jokin verkostoon kuuluvista toimijoista. Ensimmäiseen tapaamiseen oli kutsuttu Kainuussa toimivia työ-, työhön- ja yksilövalmentajia, jotka toimivat työssään muun muassa pitkäaikaistyöttömien, syrjäytyneiden tai syrjäytymisuhan alla olevien henkilöiden kanssa. Ensimmäisessä verkostotapaamisessa oli läsnä 16 toimijaa julkiselta sekä kolmannelta sektorilta.

Ensimmäisessä tapaamisessa saimme kuvan siitä, millaiset organisaatiot ja toimijat työskentelevät välityömarkkinoiden kentällä Kainuussa ja tutustuimme toimijoihin henkilökohtaisesti. Esittelimme toimijoille tutkimuksellisen kehittämistyömme lähtökohdat, tavoitteet ja suunnitelman tutkimuksellisen kehittämistyömme aineistonkeruun menetelmästä. Sovimme toimijoiden kanssa, että tammikuussa pidettävässä seuraavassa verkostotapaamisessa kokoamme toimijat, jotka osallistuvat tutkimuksen toteuttamiseen. Toinen tapaaminen sovittiin järjestettäväksi Kajaanissa tammikuussa 2012.

Tammikuun tilaisuus keräsi kokoon 42 Kainuulaista välityömarkkinatoimijaa. Tutkimuksellisen kehittämistyömme tarkoitus ja tavoite oli jäsentynyt syyskuussa pidetystä verkostotapaamisesta. Esittelimme tilaisuudessa tutkimuksellisen kehittämistyömme suunnitelman aikatauluineen. Olimme koonneet ehdotuksen toimijoiden joukosta, jotka osallistuisivat tutkimukseemme liittyvään haastatteluun. Teimme kirjalliset sopimukset tutkimukseen osallistumisesta paikalla olleiden toimijoiden kanssa ja sovimme haastattelupäivät. Organisaatioiden esimiehet saivat aikaa harkita tutkimukseen osallistumista ja miettiä, kuka asiakastoimija heidän organisaatiostaan tutkimukseen osallistuisi.

Kaikki ehdottamamme toimijat suostuivat osallistumaan kehittämistyömme tutkimukselliseen osioon. Tutkimukseen valittujen organisaatioiden esimiesten teemahaastattelut suoritettiin vuoden 2012 tammi- ja helmikuun aikana. Samaisena ajanjaksona pyysimme asiakastoimijoita laatimaan päiväkirjaa tavanomaisesta työpäivästään kahden työpäivän ajalta. Pyysimme asiakastoimijoita palauttamaan päiväkirjat 1.3.2011 mennessä. Käytimme organisaatioiden esimiesten teemahaastatteluja sekä asiakastoimijoiden työpäiväkirjoja aineistona laatiessamme asiakastoimijoille teemahaastattelun. Asiakastoimijoiden teemahaastattelut toteutettiin puhelinhaastatteluna aikavälillä 27.3.–12.4.2012. Koimme, että osallistumisemme valmentajaverkostotapaamisiin lisäsi asiakastoimijoiden ja organisaatioiden esimiesten kiinnostusta ja sitoutumista tutkimukselliseen kehittämistyöhömmme.

Esittelimme tutkimuksellisen kehittämistyömme alustavat tulokset syyskuussa 2012 pidetyssä kolmannessa verkostotapaamisessa. Paltamossa pidetyssä tilaisuudessa oli yhteensä 53 julkisen ja kolmannen sektorin toimijaa. Lähes kaikki tutkimukseemme osallistuneet toimijat olivat paikalla. Kehittämistyön tulosten esittäminen herätti toimijoiden mielenkiinnon ammatillista lisä- ja täydennyskoulutuksista. Verkostotapaamisen osallistujat kokivat että ammatillisten lisä- ja täydennyskoulutusten tai työvalmennuksen erikoisammattitutkinnon sisällöt perustuvat kentällä toimivien asiakastoimijoiden todellisiin osaamisen ja kehittämistarpeisiin.

Olemme tehneet yhteistyötä kehittämistyömme edetessä Kainuun ammattiopiston kanssa osallistumalla osaamisen kehittämistyöryhmään. Lisäksi olemme tavanneet säännöllisesti kehittämistyömme tilaajan taholta osoitettua ohjaajaa sekä raportoineet hänelle työmme etenemisestä.

TAULUKKO 19. Kehittämistyön eteneminen

Kehittämistyön vaihe	Kehittämis- / tutkimuskysymys	Työskentely	Osallistujat	Aineistot	Tuotos	Arviointi
4/2011 Tutkimuksiin perustuva tiivis katsaus käsitteisiin	Mikä on se viitekehys johon kehittämistointia lähdetään rakentamaan?	Perehtymisen olemassa oleviin tutkimuksiin ja selvityksiin	Veera ja Markku yhteistyössä oppilaitoksen ja Kainuussa toimivien hankkeiden kanssa	Kirjallisuus, luennot, barometrit, aikaisemmat selvitykset	Aihe täsmentyy	Ohjaajat,
9/2011 Yhteistyökumppaneiden hakeminen	Keitä toimijoita tarvitaan esim. yhdyshenkilöiksi?	Yhteistyöverkoston osallistujien tapaaminen Valmentajaverkosto toimimaan seminaari Ristijärvellä	Veera ja Markku Välityömarkkinatoimijat Kainuussa Oppilaitos	Haastattelut	Suulliset yhteistyösopimukset Opinnäytetyön suunnitelma valmis	Ohjaajat, valmentajaverkosto
1/2012 Tutkimustyön käynnistäminen	Minkälainen on välityömarkkinatoimijoiden osaaminen Kainuussa? Minkälaista osaamista he tarvitsevat tulevaisuudessa?	Kyselytutkimus Haastattelut Valmentajaverkosto toimimaan seminaari Kajaanissa	Välityömarkkinatoimijat Kainuussa Veera ja Markku Oppilaitos	Sopimukset	Kirjalliset sopimukset ja suostumukset	Ohjaajat, valmentajaverkosto
2/2012 Tutkimustyö	Minkälainen on välityömarkkinatoimijoiden osaaminen Kainuussa? Minkälaista osaamista he tarvitsevat tulevaisuudessa?	Haastattelut Päiväkirjat	Välityömarkkinatoimijat Kainuussa Veera ja Markku	Kerätty aineisto	Aineiston analyysi	Ohjaajat
4/2012 Raportin kirjoittaminen	Minkälainen on välityömarkkinatoimijoiden osaaminen Kainuussa? Minkälaista osaamista he tarvitsevat tulevaisuudessa?	Raportin kirjoittaminen	Veera ja Markku	Tutkimuksen aineisto	Tutkimusraportti	Ohjaajat
9/2012 Tuloksista tiedottaminen	Minkälainen tarve koulutukselle on Kainuussa ja mikä on sen sisältö	Valmentajaverkosto toimimaan seminaari Paltamossa	Välityömarkkinatoimijat, oppilaitoksen edustajat Veera ja Markku	Kehittämistyön aineistot	Kehittämistyön raportti	Ohjaajat, valmentajaverkosto

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon tavoitteena on tuottaa osaamista työelämän vaativiin asiantuntijatehtäviin. Asiantuntijatehtäviin liittyy kehittäminen tavalla tai toisella. Kehittäminen edellyttää osaamista, jota voi oppia vain olemalla mukana kehittämisprosesseissa aidoissa kehittämisympäristöissä. Kehittämistyömme tapahtui aidoissa työympäristöissä, ihmisten ollessa omilla työpaikoillaan. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää työelämää käyttäen asiaan kuuluvia menetelmiä työelämän ongelmien erittelyyn ja ratkaisemiseen. Työvalmennuksen toimintaympäristössä ajankohtainen asia on asiakastoimijoiden osaaminen. Osaamista tarvitaan toiminnan vaikuttavuuden ja uskottavuuden näkökulmasta. Tämän hetken osaamista on arvioitava myös kehittäessä koulutusta alalla toimiville. (Honkanen 2012, 66, 70.)

Tavoitteena oli kehittämistoiminta ja tutkimuksen avulla olemme saaneet tuotettua tietoa, jota edellytetään kehittämissä. Tämänkaltaista kehittämistoimintaa jossa yhdistyy tutkimus ja kehittämistoiminta, kutsutaan tutkimukselliseksi kehittämistoiminnaksi (Toikko & Rantanen 2009, 9, 22, 114). Taustaselvityksillä ja prosessin aikaisella tiedontuotannolla oli tässä kehittämisprosessissa keskeinen rooli. Kehittämistyöhömmme liittyvän tiedon tuotanto oli käytäntöä palvelevaa. Pyrkimyksenä oli tuottaa tietoa jolla tuodaan esille toiminnan vahvuuksia ja haasteita konkreettisen toiminnan tasolla. Tässä työssä sekä asiakastyötä tekevät, että organisaatioiden edustajat (esimiehet) tuottivat tietoa, joka oli hyvin käytännöllistä ja konkreettista. (Seppänen-Järvelä R. 2004, 23; Honkanen 2012, 65, 70.)

Kysymyksessä oli toiminnasta kerätyn tiedon oppivasta hyödyntämisestä (Toikko & Rantanen 2009, 16). Kehittämistoiminta kohdistui tässä työssä yksittäisten työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen. Oppimista korostavassa kehittämisessä pyritään yhdistämään tutkimus, kehittäminen ja koulutus (Engeström 1995, 14, 87.) Tämä on työsämme ollut näkyvillä koko prosessin ajan. Uusia toimintamalleja tuottava oppiminen on aina kollektiivista ja pitkäkestoista. Kollektiivisuutta olemme edistäneet yhteisissä seminaareissa ja esittelemällä kehittämissyötämme erilaisilla foorumeilla kuten: ammatillisten lisäkoulutusten kehittämis- ja verkostotapaamisissa. Kehittämisprosessi on aina aikaa vievä ja voisi jopa sanoa että loputon kehä. Olemme tehneet yhteistyötä noin puolituisista vuotta ja sitä ennen kehittämisen kohteen kanssa on tehty työtä jo pitkään. Työmme tuloksena on kaksi erilaista toimintamallia, jotka ovat alkuja taas uudelle ke-

hittämisprosessille. Pitkäkestoisuus ilmenee myös taulukosta 19 jossa olemme esittäneet kehittämistyömme etenemisen.

Minkä ja kenen tuottaman tiedon avulla kehittämisprosessi etenee ja miten kehittämisessä tarvittava tieto tuotetaan? (Honkanen 2012, 65, 70). Haastavaksi on osoittautunut kokemuksellisen tiedon saaminen näkyväksi kehittämisprosessissa. Kokemuksellinen tieto on usein ns. hiljaista tietoa. Ihmiset ovat oman alan kokeneita työntekijöitä ja oman alansa osaajia, mutta he eivät osaa omaa osaamistaan arvioida tai sanoittaa. Kehittämisessä joka on käyttäjälähtöinen, asiakkaiden äänen esille saaminen on erityinen haaste. Olemme pyrkineet saamaan asiakastoimijoiden äänen kuuluviin selvittämällä heidän arjen työtänsä päiväkirjojen avulla. Osallisuutta olemme lisänneet menemällä heidän työpaikoilleen ja ottaneet huomioon heidän erilaiset lähtökohtansa, toimintaympäristönsä ja mahdollisuudet käyttää aikaa haastatteluihin.

Kun osallistujat ovat työyhteisön jäseninä osallisia kehittämisprosessissa, tiedon tuottamisen tulee onnistua heidän työtään suuremmin häiritsemättä. Työyhteisöt ovat olleet aktiivisesti mukana työssämme. Tätä kuvaa hyvin se että saimme kaikki valitsemamme osallistujat mukaan kehittämistyöhömmme, eikä poisjääntejä tapahtunut matkan varrella. Hyvän tiimitoiminnan tunnusmerkkejä ovat erilaisuuden hyväksyminen ja toisen osaamisen huomioiminen. Moniammatillisen yhteistyön avaintekijöitä ovat oman osaamisen antaminen toisten käyttöön ja toisilta oppiminen. Nämä tunnusmerkit ovat täyttyneet työskentelyssämme. Olemme erilaisia ja hyvä niin. Osaamisemme on täydentänyt toisiinsa ja tehnyt työstämme rikkaamman. Tämä kokemus on tuonut meille hyvää oppia moniammatillisesta toiminnasta ja sen merkityksestä tämän päivän asiantuntijatyössä ja työelämän kehittämishankkeissa.

LÄHTEET

Aho, S. & Mäkiäho, A. 2012. Pitkään työttömänä olleiden työnhakijoiden työllistymisen esteet ja julkisiin työvoimapalveluihin osallistuminen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 15/2012. Hakupäivä 12.6.2012.

http://www.tem.fi/files/32822/TEMjul_15_2012_web.pdf

Ahola-Anttonen, P. 2007. Esiselvitys Kainuun rakenteellisen työttömyyden vähentämiseksi. Esiselvityshanke Kainuun rakenteellisen työttömyyden vähentämiseksi / S02149.

http://www.kainuu.fi/UserFiles/sote_projektit/File/Rakenteellinen_tyottomuus/esiselvitysraportti_08102007.doc

Alkula, T., Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. 1994. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Helsinki: WSOY.

Anttila, P. 2000. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta: taito-, taide- ja muotoilualojen tutkimuksen työvälineet. Jyväskylä: Gummerus.

Arnkil, R., Spangar, T & Jokinen, E. 2012. Selvitys heikossa työmarkkina-asemassa olevien palveluista Pohjoismaissa sekä Alankomaissa, Isossa-Britanniassa, Saksassa ja Ranskassa. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 10/2012. Hakupäivä 12.6.2012.

http://www.tem.fi/files/33277/TEMjul_10_2012_selkokielineen_web.pdf

Engeström, Y. 1995. Kehittävä työntutkimus: perusteita, tuloksia, haasteita. Helsinki: Painatuskeskus.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere. Vastapaino.

- Hakkarainen, K. 2005. Asiantuntijuus ja oppiminen työelämässä - psykologisia näkökulmia. Puheenvuoro Osaaminen murroksessa – työelämälähtöisen osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen seminaarissa. Hakupäivä 2.11.2012.
<http://www.helsinki.fi/science/networkedlearning/material/HakkarainenEsitelma2005a.pdf>
- Harmainen, A. 2011. Väilyömarkkinoiden kehittämisen haasteet. Teoksessa: Era T. (toim.) Työtä, osaamista ja osallisuutta Keski-Suomessa – Raportti Keski-Suomen väilyömarkkinoiden kehittämistyöstä 2008–2011, 37–40. Hakupäivä 15.6.2012.
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/32508/JAMKJULKAISUJA1192011_web.pdf?sequence=1
- Helakorpi, S. 2006. Koulutuksen kehittävä arviointi. Työkaluja osaamisen johtamiseen. Hämeen ammattikorkeakoulu, Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja 4/2006. Hakupäivä 7.11.2011. <http://openetti.aokk.hamk.fi/seppoh/osaamismittarit/asiantmittari.pdf>.
- Helakorpi, S. 2009. Osaaminen ja sen tunnistaminen työelämän ja koulutuksen yhteisenä haasteena. Hakupäivä 27.6.2012.
<http://ojs.seamk.fi/index.php/osaaja/article/view/1164/1053>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13 painos. Helsinki: Tammi.
- Honkanen, H. 2012. Osallisuuden edistäminen kehittämissprosesseissa. Etnografisen lähestymistavan mahdollisuudet. Teoksessa: Honkanen H., Kiviniemi L. & Kylmä J. (toim.) 2012. Piiriltä yliopiston kautta siviiliin. Dosentti Merja Nikkosen juhlaKirja. ePooki. Oulun seudun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 9, 65–72. Hakupäivä 5.6.2012. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-088-6>

Härkäpää, K. & Harkko, J. 2012. Työvalmennuksen nykytila ja kehittämistarpeet. Kela, TEM. Hakupäivä 25.4.2012.

http://www.kuntoutussaatio.fi/tutkimus_ja_kehittaminen/hankkeet/hankerekisteri/tyovalmennuksen_nykytila_ja_kehittamistarpeet.264.xhtml

Härkäpää, K. 2011a. Työhönvalmennuksesta näyttöön perustuvaan työvalmennukseen. Hakupäivä 21.5.2012.

http://www.kuntoutusportti.fi/files/attachments/k_paivat_2011/14.00_-_kristiina_harkapaa.pdf

Härkäpää, K. 2011b. Työhönvalmennus asiakkaiden ja palveluntuottajien näkökulmasta. Hakupäivä 21.5.2012.

[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/\(WWWAllDocsById\)/BEF232CB19BD8C7EC225796D00269D29/\\$file/harkapaa_30.11.2011.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/(WWWAllDocsById)/BEF232CB19BD8C7EC225796D00269D29/$file/harkapaa_30.11.2011.pdf)

Ilmonen, K., Kerminen, P. & Lindberg, E. 2011. Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia. Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämäosallisuuden lisäämiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistiota 2011:4. Hakupäivä 14.6.2012.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3320152&name=DLFE-15421.pdf

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2004. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.

Järvikoski, A. & Karjalainen, V. 2008. Kuntoutus monitieteisenä ja –alaisena prosessina. Teoksessa: Rissanen, P. Kallanranta, T. & Suikkanen A. (toim.) 2008. Kuntoutus. Helsinki: Otavan kirjapaino Oy, 80–93.

Järvikoski, A. 2002. Ammatillisen kuntoutuksen vaikuttavuus. Teoksessa: Kannattaako kuntoutus. Aalto, A-M., Hurri, H., Järvikoski, A., Järvisalo, J., Karjalainen, V., Paatero, H., Pohjolainen, T. & Rissanen, P. (toim.) 2002. Saarijärvi: Gummerus, 45–56.

Järvikoski, A., Hokkanen, L. & Härkäpää, K. (toim.) 2009. Asiakkaan äänellä. Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Kuntoutussäätiön tut-

kimuksia. Hakupäivä 6.5.2012.

http://www.kuntoutussaatio.fi/files/161/Asiakkaan_aanella.pdf

Järvikoski, A., Vaara, M-L., Härkäpää, K., Juopperi, T. & Matinmikko, P. 2011. Työ kuntoutuksen tavoitteena, Kompassi-projekti lapin palveluverkostossa. Teoksessa: Järvikoski A., Lindh J., Suikkanen A. (toim.). 2011. Kuntoutus muutoksessa. Tampere: Juvenes print, 102-120.

Järvinen, P. & Järvinen, A. 2000. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpaja.

KAIRA-hanke - Vaikuttavuutta Kainuun rakennetyöttömyyden purkamiseen (S10179) 2008–2012. Hakupäivä 21.5.2012

http://maakunta.kainuu.fi/alltypes.asp?d_type=5&menu_id=1567و

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Hakupäivä 19.6.2012. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/4aa5eb26-0e0e-4dac-928e-4597d8c7a8d9>

Karjalainen, V. 2011. Työttömien ammatillisen kuntoutuksen kysymys. Teoksessa: Järvikoski A., Lindh J., Suikkanen A. (toim.) 2011. Kuntoutus muutoksessa. Tampere: Juvenes print, 89–101.

Katajamäki, E. 2010. Moniammatillisuus ja sen oppiminen. Tapaustutkimus ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystalalta. Hakupäivä 26.6.2012. <http://acta.uta.fi/pdf/978-951-44-8152-9.pdf>

Kelan standardi, mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksen palvelulinja 2011. Hakupäivä 5.6.2012.

[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/\(WWWAllDocsById\)/2E60D5BEDB347E7EC22577E6004C6583/\\$file/StandardiMTtyohonvalmennus.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/(WWWAllDocsById)/2E60D5BEDB347E7EC22577E6004C6583/$file/StandardiMTtyohonvalmennus.pdf)

Kerminen, P. 2011. Ajankohtaista ja hallitusohjelmaa. Hakupäivä 21.5.2012.

http://maakunta.kainuu.fi/general/Uploads_files/Ajankohtaista_ja_hallitusohjelmaa_29112011.pdf

Kerätär, R. 2010. Pitkäaikaistyöttömillä on runsaasti hoitamattomia mielenterveyshäiriöitä. Lääkärilehti 45/2010 vsk 65, 3683–3690

Koskenlahti, A-M. 2010. Arjen aakkosista työelämän taitajaksi. Työvalmennus sosiaalisen työllistämisen toimialalla. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Terveyden edistämisen koulutusohjelma, Ylempi AMK. Opinnäytetyö. Hakupäivä 15.6.2012.

http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16687/Koskenlahti_Anna_Maija.pdf?sequence=1

Koukkari, M. 2010. Tavoitteena kuntoutuminen – kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Tampere: Juvenes Print.

Kukkonen, P. 2011. Mitä osaamista vaaditaan työvalmennustyössä? Kuntoutus 4/2011, 36–38.

Kurki, R. 2011. Miketekin palveluiden ja arvioinnin kehittäminen. GAS-arviointilomake käytännön työkaluksi. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Sosionomi YAMK. Opinnäytetyö. Hakupäivä 30.5.2012

<https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/27969/Kurki%20Riitta.pdf?sequence=1>

Kuula, A. 2006. Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa: Hallamaa J., Launis V., Lötjönen S. & Sorvali I. (toim.) 2006. Etiikkaa ihmistieteille. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Hakapaino Oy. Helsinki, 124-140.

Kyngäs, H. & Vanhanen, V. 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede Vol 11, 1/99, 3-12.

Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 21.8.1998/631. Hakupäivä 21.5.2012.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980631#a9.12.2005-1013>

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1295. Hakupäivä 4.10.2012.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021295>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189. Hakupäivä 21.5.2012.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Lampinen, P. & Pikkusaari, S. 2012. Työ(hön)valmennus pintaa syvemmmältä. Kerava: Savion kirjapaino.

Leino, E. 2007. Rehabsaurus – uhanalainen eläinlaji. Kuntoutus 4/2007, 28–31.

Lindh, J. & Suikkanen, A. 2008. Ammatillinen kuntoutus pysyvässä muutoksessa. Kuntoutus 1/2008, 59–63.

Lindström, K. 2008. Väilyömarkkinoilla toimivan henkilöstön työvalmennuskoulutus-pilotti. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu. Kehittämishankeraportti. Hakupäivä 28.5.2012.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/19584/jamk_1207119864_0.pdf?sequence=1

Lindström, K., Pelkonen A. 2008. Väilyömarkkinoilla toimivan henkilöstön työvalmennuskoulutus-pilotti. Teoksessa: Hyvät käytännöt kestäviksi vaikutuksiksi, 92–101. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Hakupäivä 29.5.2012.

http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/20571/JAMKJULKAISUJA83_web.pdf?sequence=2

Marnetoft, S-U. 2009. The Challenges of Vocational Rehabilitation in Sweden. Kuntoutus 4/2009, 5-9.

Matinvesi, S. 2010. Prosessin ja ajoittamisen ongelmat kuntoutuksessa – icf:n tulkintaa. Hakupäivä 30.5.2012.

<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/67117/Matinvesi%20DORIA.pdf?sequence=1>

Mäki, G. 2011. Henkilöstön kehitystarvekartoitus-miten me sen teemme? Opaskirja lähihoitajille ja organisaatioiden kehittäjille. Helsinki: Libris Oy

Mäkitalo, J., Suikkanen, A., Ylisassi, H. & Linnakangas R 2008. Kuntoutus ja työelämä. Teoksessa: Rissanen, P. Kallanranta, T. & Suikkanen A. (toim.) 2008. Kuntoutus. Helsinki: Otavan kirjapaino Oy, 522–546.

Nikander, P. 2003. Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollon haasteena. Vuorovaikutuksellinen näkökulma. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2003, 279–290

Närhi, K. 2011. Ajatuksia ja kokemuksia moniammatillisesta tilannearviotyöskentelystä. Aikuissosiaalityön päivät Rovaniemellä 18.–19.1.2011. Hakupäivä 26.6.2012.
http://www.sosiaalikallega.fi/toiminta/aikuissosiaalityon-paivat-2011/esitykset/Rovaniemi_190111_tilannearvio_narhi.pdf

Oksanen, E. & Seppäläinen, S. 2011. Käyttökokemukset tavoitteiden asettelusta Goal Attainment Scale -menetelmää käyttäen. Metropolia Ammattikorkeakoulu . Fysioterapeutti Amk. Opinnäytetyö. Hakupäivä 30.5.2012.
<https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/27643/oppari%20valmis%2028.4.pdf?sequence=1>

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

Pelkonen, A. Vaikuttavuutta kolmannen sektorin ohjaus- ja verkostoyhteistyöhön. Teoksessa T. Era (toim.). 2011 Työtä, osaamista ja osallisuutta Keski-Suomessa. Raportti Keski-Suomen välityömarkkinoiden kehittämistyöstä 2008–2011, 74–87. Hakupäivä 7.5.2012.
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/32508/JAMKJULKAISUJA1192011_web.pdf?sequence=1

Piirainen, K., Kallanranta, T. 2008. Kuntoutuspalvelut kuntoutumisen ja muutoksen tukena. Teoksessa: Rissanen, P., Kallanranta, T. & Suikkanen A. (toim.) 2008. Kuntoutus. Helsinki: Otavan kirjapaino Oy, 94–110.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011. Hakupäivä 25.3.2012.

<http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>

Raatikainen, P. 2006. Voiko ihmistiede olla arvovapaata. Teoksessa: Hallamaa J., Lounis V., Lötjönen S. & Sorvali I. (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki: Hakapaino Oy, 93–107.

Riikilä, T. & Tervonen, M. 2009. Kokemuksista kehittämiseen. Moniammatillinen työskentely ASLAK- ja TYK-kuntoutuksessa. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Fysioterapeutti AMK. Opinnäytetyö

Seppälä, U. 2010 Kuntoutustieteen opetusta ei saa lopettaa. Kuntoutus lehti 2/2010, sivu 1

Seppänen-Järvelä, R. 2004. Prosessiarviointi kehittämissuorituksissa. Opas käytäntöihin. Stakes. Hakupäivä 14.3.2012. http://groups.stakes.fi/NR/ronlyres/2C41CB87-6134-4C94-8D1B-46CD906C3B33/0/Arviointiraportteja4_04.pdf

Similä, M. 2010. Kuntoutusta oppimassa, käytännöstä teoriaan. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Fysioterapeutti AMK. Opinnäytetyö. Hakupäivä 29.5.2012. <http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/22628/Simila%20Markku.pdf?sequence=1>

Sosiaali- ja terveysministeriön valtakunnallinen ESR-kehittämissuoritusohjelma 2007- 2013. Väilyömarkkinat (STM). Toimintalinja 2. Työllistyminen ja työmarkkinoilla pysymisen edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäisy. Hakupäivä 13.6.2012. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=42735&name=DLFE-5402.pdf

Sosiaalihuoltolaki 710/1982. Hakupäivä 14.6.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

Spjelkavik, Ø & Evans, M. 2007. Impression of Supported Employment. A Study of some European Supported Employment services and their activities. Hakupäivä 18.6.2012. <http://www.unie-pz.cz/files/files/knihovna/impressions-of-se-report.pdf>

Suikkanen, A. & Lindh, J. 2010. Työmarkkinakansalaisuus ja ammatillisen kuntoutuksen luova tuho. Kuntoutus 2/2010, 53–62

Suikkanen, A. 2009. Selvitys välityömarkkinoista. Hakupäivä 25.3.2012.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=41254&name=DLFE-4806.pdf

Suomen Akatemia 2003. Eettiset ohjeet. Hakupäivä 6.1.2012.

<http://www.aka.fi/Tiedostot/Tiedostot/Julkaisut/Suomen%20Akatemian%20eettiset%20ohjeet%202003.pdf>

Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1994. Laadullisen tutkimuksen työpajoja. Helsinki: Kirjayhtymä.

Tanttu, A. 2002. Työterveyshuollon moniammatillisten työryhmien käsityksiä ammatillisesta kuntoutuksesta. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteiden laitos. Pro gradu – tutkielma

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: University Press.

Toivonen, L. 2011. Sanoista tekoihin, työhönvalmennuksen palveluprosessi asiakkaan ja työntekijän arvioimana. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro gradu-tutkielma. Hakupäivä 7.5.2012.

<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu04779.pdf>

Tolonen, S. 2010. Yhdessä tehty työ on arvokkaampaa kuin yksin tehty, tapaustutkimus moniammatillisesta työryhmästä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosionomi YAMK. Opinnäytetyö. Hakupäivä 26.6.2012.

http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/22600/Tolonen_Sofia.pdf?sequence=1

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turner – Stokes, L. 2009. Goal attainment scaling (GAS) in rehabilitation: a practical guide. Hakupäivä 5.6.2012.

<http://www.bsrm.co.uk/eventdiaries/LeamingtonSpa2010/Docs/Goal%20Attainment%20Scaling%20in%20Rehabilitation%20a%20practical%20guide.pdf>

Työministeriön valtakunnallinen ESR-kehittämishjelma 2007- 2013. Hakupäivä 28.5.2012.

http://www.rakennerahastot.fi/rakennerahastot/tiedostot/valtakunnalliset_kehittamisohjelmat/tem_valityomarkkinat_ko.pdf

Työvalmennuksen erikoisammattitutkinto 2011. Näyttötutkinnon perusteet. Määräys 33/011/2011. Hakupäivä 30.3.2012.

http://www.oph.fi/download/138628_Tyovalmennuksen_eat_2011_net.PDF

Waddel, G., Burton, A. & Kendall, N. 2008. Vocational Rehabilitation, What works, for whom, and when? Report for the Vocational Rehabilitation Task Group. TSO, London. Hakupäivä 18.6.2012.

http://www.kendallburton.com/Library/Resources/Vocational_Rehabilitation.pdf

Valtakari, M., Riipinen, T., Kesä, M & Joutsen, M. 2012. Selvitys palkkatuetun työn laatua ja vaikuttavuutta mittaavista arviointijärjestelmistä. Hakupäivä 12.6.2012.

http://www.tem.fi/files/32331/7_2012_selvitys_palkkatuetun_tyon.pdf

Valtioneuvoston selonteko kuntoutuslainsäädännön vaikutuksista ja kuntoutusjärjestelmän kehittämisestä. 2006. Hakupäivä 14.3.2012.

<http://info.stakes.fi/mielekasselama/FI/toimijoita/kuntou.htm>.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Hakupäivä.

26.6.2012. www.tekes.fi/fi/document/49804/matkaopas_pdf

Välimaa, A., Ylipaavalniemi, P., Pikkusaari, S. & Hassinen, M. 2012. Sosiaalisen työllistämisen toimiala - palveluilla tasa-arvoa työllisyyteen. Hakupäivä 27.6.2012.

<http://tpy-fi->

bin.directo.fi/@Bin/0527e5c3bfb3fe7c72ffabf96eb0276/1340774252/application/pdf/27677/Sosiaalisen%20ty%C3%B6llist%C3%A4misen%20toimiala.pdf

Ylisassi, H. 2011. Gas:n (goal attainment scaling) käyttö ammatillisessa (työhön liittyvässä) kuntoutuksessa. Tutkimus- ja kehittämishanke Aslak – kuntoutuksessa. Hakupäivä 30.5.2012.

[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/\(WWWAllDocsById\)/04D2B4F68C30DDD3C225789300426C7C/\\$file/Verve-loppuraportti%2012.4.2011.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/(WWWAllDocsById)/04D2B4F68C30DDD3C225789300426C7C/$file/Verve-loppuraportti%2012.4.2011.pdf)

LIITTEET

Asiakastyötä tekevien päiväkirjoissa kuvatut tavanomaiset työtehtävät LIITE 1

Alakategorioita	Yläkategorioita	Yhdistäviä kategorioita
asioiden hoitaminen yhteistyössä asiakkaan kanssa asiakkaan koulutus-/ opiskelu-asioiden selvittelyä asiakkaan ohjaaminen talousasioissa yhteistyö organisaation ulkopuolelle asiakkaan asioissa asiakkaan terveydentilaan liittyvää ohjausta/ selvitystä asiakkaan ohjaaminen asiakkaan kannustaminen	elämänhallinnallinen ohjaus ja neuvonta	asiakaslähtöinen työ
asiakkaan kanssa keskustelu perheeseen liittyvissä asioissa asiakkaan kanssa keskustelua hänen elämäntilanteesta ja mieltä painavista asioista asiakkaan kanssa keskustelua päihdeteiden käytöstä asiakkaan kanssa keskustelu kahden kesken	asiakkaan kanssa keskustelua kahden kesken, elämänhallintaan liittyvät teemat	
yhteistyö työvalmentajan kanssa yhteistyö työparin kanssa yhteistyö projektihenkilökunnan kanssa asiakkaan asioista yhteistyö oman organisaation sisällä yhteistyö oman organisaation sisällä asiakkaan asioissa yhteistyö projektihenkilökunnan kanssa yhteistyö projektihenkilökunnan kanssa toiminnan suunnittelussa	yhteistyö oman organisaation sisällä	yhteistyö verkostoissa
yhteistyö terveydenhuollon kanssa mielenterveysasioissa yhteistyö terveydenhuollon kanssa yhteistyö ely-keskuksen kanssa yhteistyö te-toimiston ja sosiaalihuollon kanssa yhteistyö sosiaalitoimen kanssa asiakkaan asioissa	yhteistyö oman organisaation ulkopuolelle	

yhteistyö työvoimahallinnon kanssa asiakkaan asioissa muu yhteistyö organisaation ulkopuolelle		
asiakkaan kanssa keskustelua liittyen työtoimintaan yhteistyö asiakkaan kanssa työtoiminnassa asiakkaan perehdyttäminen/ opastus työtehtäviin asiakkaan perehdyttäminen työtoimintaan asiakkaan tapaaminen työtoimintapaikalla työtoiminnan aloittamiseen liittyvä työ asiakkaan kanssa ohjaajan tekemä käytännön työ asiakkaan ohjaaminen atk-asioissa ja sähköisissä palveluissa	työtoimintaan liittyvä yhteistyö asiakkaan kanssa	käytännön työn ohjaaminen
esimiestehtävät työnjohtotehtävät	työn johtaminen	
toimistotyö viestintään liittyvä toimistotyö asiakastyöhön liittyvä kirjaaminen kirjaamiseen liittyvä työ asiakastyöhön liittyvä toimistotyö	kirjallinen työ ja toimistotyö	toimistotyö ja oman työn suunnittelu
työn organisointiin liittyvä suunnittelu oman työn suunnittelu asiakastyön suunnittelu työpäivän aikataulun suunnittelu	työn organisointi ja aikataulutaminen	
asetettujen tavoitteiden seuranta tavoitteiden asettaminen asiakkaan kanssa jatkopolkujen suunnittelu asiakkaan kanssa	tavoitteiden asettaminen ja seuranta	valmennusprosessiin liittyvä työ

Haastattelijan nimi: Veera Valtanen ja Markku Similä

Yrityksen nimi:

Haastateltavan nimi:

Pohjatietoa tapaamistamme varten xx.xx.2012 klo xx.xx. Haastattelun kesto n. 1-2 t.

C&Q-osaamiskartoitus

Kainuun ammattiopisto tekee C&Q-menetelmällä osaamiskartoituksia, jotka selvittävät mm. osaamis-, rekrytointi- ja kehittämistarpeita. Järjestelmään kerätään yritysten ja julkisten organisaatioiden edustajien arvioita ammattilaistensa nykyisistä tai tulevista työelämässä tarvittavista tiedoista, taidoista ja asenteista.

Haastatteluissa kerättävät tiedot tallennetaan salauksilla varustettuun

C&Q-tietokantaan. Tietoja käsitellään luottamuksellisesti.

Haastattelu sisältää seuraavat kysymykset:

1. Mitä osaamista yrityksessänne ammattilaisilta edellytetään tällä hetkellä?
2. Mitä osaamista yrityksessänne tulevaisuudessa tarvitaan?
3. Mitä osaamista henkilöstöllänne pitäisi olla nykyisen osaamisen lisäksi?
4. Oletteko palkkaamassa yritykseenne henkilöstöä?
5. Osallistuisiko joku henkilöstöstänne tutkintoon johtavaan koulutukseen? Mihin tutkintoihin?
6. Mitä alihankintapalvelua tai tilapäistyövoimaa on ollut alueeltamme vaikea hankkia?
7. Oletteko halukas tarjoamaan työssäoppimispaikkaa opiskelijoille?
8. Mitä tietoja, taitoja ja asenteita vastavalmistuneilta opiskelijoilta tavallisin puuttuu?

Ystävällisesti Veera Valtanen ja Markku Similä

Hyvä organisaation edustaja,

Toivomme että allekirjoitatte haastattelun suostumuslomakkeen. Olen lukenut haastattelun saatekirjeen ja olen tietoinen

- tutkimuksen tarkoituksesta
- tutkimuksen luottamuksellisuudesta ja tutkijan salassapitovelvollisuudesta
- siitä, mihin tietoja käytetään
- siitä, mistä voin saada tietoa tutkimuksen tuloksista
- siitä, että voin keskeyttää tutkimuksen milloin tahansa ilman, että siitä aiheutuu mitään haittaa itselleni tai työyksikölleni
- siitä, että haastattelu nauhoitetaan ja analysoidaan luottamuksellisesti

Suostun tutkimushaastatteluun:

Suostumuksen vastaanottaja:

Paikka ja aika

Paikka ja aika

Allekirjoitus

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Nimenselvennys

Taustatiedot:

- Organisaatio
- Toimiala, palvelut
- Asiakasryhmä
- Henkilöstön määrä

Välityömarkkinoilla työskentelevien asiakastyötä tekevien henkilöiden osaaminen tällä hetkellä:

- Mitä ammattiryhmiä hankkeessanne/ välityömarkkinoita tuottavassa toiminnassanne tällä hetkellä työskentelee?
- Mitä tietoja ja taitoja heiltä tällä hetkellä työssään edellytetään?
 - minkälaisia ammattiryhmiä yrityksessä työskentelee?
 - minkälaista osaamista heiltä edellytetään (pääpaino osaamisessa)?
 - minkälaista käytännön osaamista heiltä edellytetään?
- Mitä osaamista nykyisellä henkilöstöllä pitäisi olla tällä hetkellä nykyisen osaamisen lisäksi?
 - välitön, akuutti lisäosaamistarve ammattiryhmäkohtaisesti (lukumäärä)

Välityömarkkinoilla toimivien henkilöiden osaaminen tulevaisuudessa:

- Mikä nykyosaaminen tulevaisuudessa ammattilaisillanne korostuu? Mitä uutta osaamista tullaan tarvitsemaan? (tulevaisuutta ajatellaan 3-5 vuoden aikajänteellä)
- Jos olette palkkaamassa henkilöstöä, mihin ammatteihin ja mitä osaamista te heiltä odotatte?
 - mahdollisesti jotain uutta osaamista/mahdollisimman käytännönläheisesti?

Välityömarkkinoilla oleva koulutustarve tulevaisuudessa:

- Onko henkilöstöllänne kiinnostusta kouluttautua johonkin tutkintoon?
 - mihin tutkintoihin?
 - mahdolliset osa-tutkinnot?
 - lisä- ja täydennyskoulutus?
 - osaamisen kehittäminen yrityksessä tulevaisuudessa?
 - tulevaisuuden näkymät yrityksessä/välityömarkkinoilla?

Haastattelurunko on ohjeellinen, haastattelut etenevät paljolti asiakkaan ehdoilla ja kysymykset muotoutuvat tilanteen mukaan.

Täytä päiväkirjaa tammi-helmikuun 2012 aikana kahden työpäivän ajalta.

Tavanomaisten työpäivien kohdalle (kaksi päivää) kirjaa jokainen **eriteltävä työtehtävä** ja siihen kulunut aika sekä lyhyt kuvaus kyseisestä työtehtävästä (mitä, missä, milloin, mitä sovittiin jatkosta, keitä oli paikalla). Kirjaa kuvaukset työtehtävistä siten, että yksittäinen asiakas ei ole tunnistettavissa kuvauksesta.

Mikäli kyseessä on asiakastapaaminen, kirjoita myös yleisellä tasolla keitä tapaamisessa oli paikalla (ei tunnistettavia tietoja). Mikäli olet koulutuksessa tai palaverissa ym. kirjaa lyhyesti mikä palaveri, missä ja ammattiryhmiä, joita paikalla sekä koulutuksen/palaverin järjestäjä / kokoonkutsuja.

Palauta päiväkirja osoitteeseen _____ 1.3.2012 mennessä

Päiväkirja

nimi	
työnantaja	
tehtävä/ammattinimike	
koulutus	
lyhyt kuvaus työtehtävistä	

Päivä 1. (pvm.)

aamupäivä	iltapäivä

Päivä 2. (pvm.)

aamupäivä	iltapäivä

Arvoisa välityömarkkinatoimija

Kajaanissa 20.1.2012

Lähestymme sinua välityömarkkinoiden kehittämistoiminnan merkeissä. Olemme Oulun seudun ammattikorkeakoulusta ja suoritamme kuntoutuksen ja sosiaalialan koulutusohjelmissa ylempää (AMK) korkeakoulututkintoa. Opintoihimme liittyy olennaisesti työelämälähtöinen Kehittämistyö. Kehittämistyömme aiheena on Välityömarkkinoilla asiakastyötä tekevien henkilöiden osaamisen kehittäminen Kainuussa.

Kehittämistyömme tavoitteena on selvittää asiakastyössä toimivien välityömarkkinatoimijoiden tämänhetkistä osaamista ja koulutusta sekä tulevaisuuden osaamisen, kehittämisen ja koulutuksen tarvetta. Kehittämistyömme liittyy Kainuun ammattiopiston koulutuksen kehittämiseen ja kehittämistyömme tuloksia tullaan käyttämään Kuntoutusta oppimassa Kainuussa - hankkeen sisällön kehittämisessä.

Keväällä 2012 tulemme suorittamaan teemahaastattelut valitsemillemme välityömarkkinatoimijoille. Haastattelun pohjaksi tarvitsemme ennakkotietoa valittujen haastateltavien tavanomaisista työpäivistä. Ennakkotietojen perusteella laadimme kysymykset teemahaastatteluun.

Tällä saatekirjeellä pyydämme teidän suostumukseenne keväällä 2012 suoritettavaan teemahaastatteluun sekä ystävällisesti pyydämme täyttämään oheista päiväkirjaa helmikuun aikana kahtena tavanomaisena työpäivänä annettujen ohjeiden mukaisesti. Päiväkirjan täyttämiseen kuluu aikaa työpäivän jälkeen noin puoli tuntia.

Mikäli ette pysty täyttämään päiväkirjaa ja osallistumaan keväällä suoritettavaa teemahaastatteluun, mutta teillä on ehdottaa jotain toista samoissa tehtävissä (samankaltaisissa tehtävissä) toimivaa työntekijää työyhteisöstänne, pyydämme ystävällisesti ottamaan yhteyttä sähköpostitse allekirjoittaneisiin. Mikäli työyhteisöllänne ei ole mahdollisuutta osallistua kehittämistyömme tutkimukselliseen osioon, pyydämme laittamaan tämän saatekirjeen suostumuksineen takaisin palautuskirjekuoressa.

Päiväkirjoista ja teemahaastattelusta saatuja tietoja käsittelemme kehittämistyömme tutkimuksellisessa osiossa ehdottoman luottamuksellisesti eikä yksittäisen vastaajan antamat tiedot ole tunnistettavissa lopullisen kehittämistyön kirjallisessa osuudessa.

Kiitämme teitä jo etukäteen vaivannäöstänne. Olemme yhdessä kehittämässä Kainuulaisia tulevaisuuden välityömarkkinoita ja kehittämistyö ilman arjen toimijoita on mahdollista.

Ystävällisin yhteistyö terveisin

Markku Similä, kuntoutuksen Ylempi koulutusohjelma (AMK)

Veera Valtanen Sosiaalialan Ylempi koulutusohjelma (AMK)

Suostumus kehittämistyön tutkimukselliseen osioon osallistumisesta

Kehittämistyön nimi: Välityömarkkinoilla asiakastyötä tekevien henkilöiden osaamisen kehittäminen Kainuussa

Kehittämistyön tekijät: Similä Markku ja Valtanen Veera

Suostumus ennakkotietona käytettävän päiväkirjan täyttöön kahtena (2) tavanomaisena työpäivänä sekä suostumus teemahaastatteluun keväällä 2012 (tarkempi ajankohta sovitaan erikseen jokaisen haastateltavan kanssa)

suostun täyttämään oheista päiväkirjaa helmikuun 2012 aikana annettujen ohjeiden mukaisesti, lisäksi suostun osallistuman kevään 2012 aikana suoritettavaan teemahaastatteluun

en valitettavasti pysty osallistumaan kehittämistyönne tutkimukselliseen osioon (päiväkirjan täyttäminen sekä teemahaastatteluun osallistuminen).

Paikka ja aika

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Tämä suostumus pyydetään ystävällisesti palauttamaan oheisella palautuskuorella 31.1.2012 mennessä.

Kiitos vaivannäöstäsi!

Yhteistyö terveisin

Markku Similä ja Veera Valtanen

Arvoisa välityömarkkinatoimija

Kajaanissa 22.3.2012

Kiitämme teitä lähettämistänne työpäiväkirjoista. Työpäiväkirjoistanne saimme tietoa teidän tämänhetkisestä työstänne ja osaamisestanne.

Saamamme tiedon pohjalta olemme laatineet asiakastoimijoille teemahaastattelun, jonka kysymykset painottuvat tämänhetkiseen osaamiseen sekä tulevaisuuden osaamistarpeisiin. Olemme ottaneet haastattelussa esille niitä teemoja, jotka tulivat selkeästi esille myös työpäiväkirjoistanne sekä esimieshaastatteluista.

Ohessa ovat teemahaastattelukysymykset, joihin voitte tutustua etukäteen ennen haastattelua. **Haastattelu toteutetaan puhelinhaastatteluna ja puhelu nauhoitetaan litte-roinnin** (äänitallenteen puhtaaksikirjoittaminen tekstimuotoon) **vuoksi. Toteutamme haastattelut työaikana, ajalla 27.3.–12.4. 2012. Otamme jokaiseen asiakastoimijaan henkilökohtaisesti yhteyttä viikolla 13 sopiaksemme haastatteluajan.** Tutustu valmiiksi kalenteriisi ja merkitse muutamia itsellesi parhaiten sopivia haastatteluajkoja. Suosittelemme, että varaat puhelinhaastatteluun aikaa noin tunnin verran.

Kiitämme teitä vaivannäöstänne!

T: Markku Similä ja Veera Valtanen

Asiakastoimijoiden teemahaastattelu:

teema 1 (asiakkaan kohtaaminen)

1. minkälaisia asiakkaita kohtaat työssäsi?
2. minkälaisista elämäntilanteista asiakkaat tulevat?
3. millaista osaamista olet havainnut tarvitsevasi asiakkaan kohtaamiseen?

teema 2 (asiakkaan kanssa työskentely)

1. millaista osaamista olet havainnut tarvitsevasi asiakkaan elämäntilanteen ja toiminnan ymmärtämiseen?
2. millaista osaamista olet havainnut tarvitsevasi suunnitelmallisen asiakastyön toteuttamisessa (tavoitteet, toteutus, seuranta, arviointi)?
3. mihin asiakkaasi ohjautuvat tavallisesti?
4. mitkä ovat työsi kannalta tärkeimmät yhteistyökumppanit?
5. millainen työskentely on mielestäsi edistänyt asiakkaan tilanteen paranemista?

teema 3 (käytännön työn ohjaaminen)

1. millaista osaamista olet havainnut tarvitsevasi nyt ja tulevaisuudessa asiakkaiden käytännön töiden ohjaamiseen? (mikäli työsi ei sisällä käytännön työtehtävien ohjausta, voit ohittaa tämän kysymyksen)

teema 4 (ammatillisuus, työssäjaksaminen)

1. millaiset asiat kuormittavat sinua työssäsi?
2. millaista osaamista koet tarvitsevasi työssäjaksamisen edistämiseksi?