



Pasi Riihiaho

**ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA INNOMARI OY:N  
TYÖHÖNVALMENNUSPROSESSISTA AMMATILLISESSA KUNTOUTUKSESSA**

**ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA INNOMARI OY:N  
TYÖHÖNVALMENNUSPROSESSISTA AMMATILISESSA KUNTOUTUKSESSA**

Pasi Riihiaho  
Opinnäytetyö  
Kevät 2013  
Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun  
koulutusohjelma  
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu

Kuntoutuksenohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma

---

Tekijä: Pasi Riihiaho

Opinnäytetyön nimi: Asiakkaiden kokemuksia Innomari Oy:n työhönvalmennusprosessista ammatillisessa kuntoutuksessa

Työn ohjaajat: Raija Tammi & Pirjo Ylikauma

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2013

Sivumäärä: 54 + 5 liitettä

---

## TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden kokemuksia heidän ammatillisen kuntoutuksen työhönvalmennusprosessissaan Innomari Oy:n toteuttamana. Tässä tutkimuksessa työhönvalmennusprosessia tarkastellaan ensisijaisesti asiakkaan oman ammatillisen oppimisprosessin näkökulmasta. Saatujen tutkimustulosten avulla työhönvalmennusta on mahdollisuus kehittää enemmän asiakkaita palvelevaksi ja yksilölliset tarpeet huomioivaksi.

Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä on syrjäytymisvaarassa olevan pitkäaikaistyöttömän työnhakijan aktivoiminen työhönvalmennuksella, ammatillinen oppiminen ja omien voimavarojen hyödyntäminen työllistymisessä. Työhönvalmennus on ammatillisen kuntoutuksen toimintamuoto, jolla tuetaan työelämään pääsyä tai työhönpaluuta.

Tutkimus on fenomenologis-hermeneuttiseen ajatteluun pohjautuva laadullinen tapaustutkimus. Kohderyhmä hankittiin käyttäen harkinnanvaraista otantaa ja aineistonhankintamenetelmänä tutkimuksessa käytettiin teemahaastattelua. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Tutkimuksen tilasi oululainen ammatillisen kuntoutuksen suunnittelua tuottava yksityinen yritys.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että asiakkaat kokivat työhönvalmennuksen tärkeänä aktivointina sekä motivaatiota että ammatillista itsetuntoa kohottavana työskentelyprosessina. Johdopäätöksenä voidaan todeta, että kannustava, asiakkaan työ- ja toimintakyvyn huomioiva, toiminnallinen, tiivis parityöskentely ylläpitää aktiivisuutta. Oikea-aikaisuus ja asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen ovat työhönvalmennuksen onnistumisen perusedellytykset.

---

Asiasanat: Työhönvalmennus, ammatillinen kuntoutus, ammatillinen oppiminen, työelämästä syrjäytyminen.

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Degree Programme in Rehabilitation Counselling

---

Author: Pasi Riihiaho

Title of thesis: Clients' experiences of vocational rehabilitation process of job coaching in Innomari Ltd office

Supervisors: Raija Tammi & Pirjo Ylikauma

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2013

Number of pages: 54 + 5 appendices

---

## ABSTRACT

The objective of the study is to describe the long-term unemployed client's experiences of his vocational rehabilitation in one's job coaching process. In this study, the work of the coaching process is examined primarily for the customer's own vocational point of view of its learning process. With the help of the findings, coaching is to be developed to serve customer and to take individual needs into consideration.

The theoretical framework of the study is activation of long-term unemployed job seeker with job coaching, professional learning, and exploits one's capacity of utilization in rising of employment. Job coaching is a vocational rehabilitation activity to support employability and return back to labor market.

The study is a phenomenological-hermeneutic thinking, based on a qualitative case study. The target group was acquired using discretionary sampling and material procurement methods. The methodology for collecting data was a thematic interview. The data were analyzed by a theory-driven data analysis. The research was done in Oulu town at private enterprise of vocational rehabilitation.

Based on the results, one can say that the importance of job coaching is activation and motivation in raising your working process. The conclusion can be seen as a change that the incentive, their work and the capacity attentive, functional, compact pair work to maintain activity. The right timing and the observed need of customer service are the basics of successful job coaching.

---

Index terms: Job coaching, vocational rehabilitation, vocational learning, exclusion from work

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	TYÖELÄMÄSTÄ SYRJÄYTYMINEN.....	8
2.1	Pitkäaikaistyöttömyys ja työelämään aktivointi .....	9
2.2	Työhönvalmennus .....	11
2.3	Työhönvalmentaja – henkilökohtainen coach .....	12
3	AMMATILLINEN KUNTOUTUS.....	13
3.1	Ammatillinen kuntoutusprosessi Innomarissa .....	14
4	TYÖHÖNVALMENNUSPROSESSI INNOMARISSA .....	16
4.1	Valmennuksen toteutus ja eteneminen .....	17
4.2	Ammatillinen oppimisprosessi.....	22
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	24
5.1	Tutkimuksen tarkoitus, tutkimustehtävä ja tavoitteet .....	24
5.2	Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat .....	26
5.3	Tutkimusmenetelmä .....	27
5.4	Kohderyhmä ja aineiston kerääminen.....	29
5.5	Aineiston analyysi.....	30
5.6	Tutkimuksen luotettavuus.....	32
5.7	Tutkimuksen eettisyys .....	34
6	ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA INNOMARI OY:N.....	36
	TYÖHÖNVALMENNUSPROSESSISTA AMMATILLISESSA KUNTOUTUKSESSA .....	36
6.1	Prosessia mahdollistavat tekijät .....	36
6.2	Työ- ja toimintakyvyn tukeminen .....	37
6.3	Dialogisuus asiakkuusprosessissa .....	38
6.4	Kokemukset yksilöohjauksesta .....	39
6.5	Kokemukset toimintamallista ja työskentelytavan muutoksesta .....	40
7	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	42
8	POHDINTA .....	46
	LÄHTEET .....	49
	LIITTEET .....	55

# 1 JOHDANTO

Vuoden 2010 aikana koko Suomen työnhakijoista oli ollut työttömänä 620 800 henkilöä, joista pitkäaikaistyöttömiä oli 111 700 henkilöä (TEM, tilastotiedote 2011:2, 8-11). Hallituksen työvoimapolitiittisen strategian yksi päätavoite on työllisyysasteen nostaminen noin 72 prosenttiin vuoteen 2011 mennessä. Työllisyysasteen nostamisen tarve perustuu siihen, että suurten ikäluokkien poistuessa työelämästä työvoiman tarjonta vähenee. Strategisena tavoitteena on työvoiman tarjonnan lisääminen poliittisilla päätöksillä ja työmarkkinoiden toimintaa parantamalla. Yhtenä työvoiman tarjontaa lisäävänä lähteenä on nähty sellaisten henkilöiden tuleminen työelämään, jotka tähän asti ovat olleet työmarkkinoiden ulkopuolella. (Työhallinnon toiminta ja taloussuunnitelma vuosille 2008-2011, 3).

2000-luvun työmarkkinoita leimaavat epävarmuuden, pirstaleisuuden ja jatkuvan kehittämisen vaatimukset. Työelämän tehokkuus-, joustavuus-, kilpailukyky ja moniosaamisen vaatimukset ovat luomassa syvenevää kuilua työssä olevien ja työelämään pyrkivien heikossa työmarkkina-asemassa olevien välille. Enää ei riitä, että työn tekee innolla, vaan on oltava koulutuksen ja kokemuksen lisäksi vahva kielitaito, hyvät verkostoitumis- ja sosiaaliset taidot sekä ajantasainen tietotekniikan hallinta (Ruohotie 2002, 22-23).

Usein syrjäytyminen on alkanut jo koulutuksesta. Henkilö on jäänyt ammatillisen koulutuksen ulkopuolelle tai hänellä ole mitään hankittua ammatillista tutkintoa. Nykyaikaiset työmarkkinat ovat ikään kuin sulkeutuneet ammattikouluttamattomilta henkilöiltä. Työmarkkinoilla ei ole heille käyttöä ja he joutuvat helposti pitkäaikaistyöttömiksi (Etelä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja 55, 2002, 20-21).

Sosiaali- ja terveysministeriön kuntoutus selonteossa vuodelta 2002 kuntoutus nostetaan esiin toisaalta työelämässä jatkamista tukevana, toisaalta syrjäytymistä ehkäisevänä toimintana. Selonteossa todetaan myös, että tuetun työllistymisen menetelmällä saavutetut vakuuttavat tulokset puoltavat tuetun työllistämisen ja työhönvalmentajapalvelun käytön laajentamista vammaisten, vajaa-kuntoisten ja vaikeasti työllistyvien pitkäaikaistyöttömien työllistämiskeinona (STM 2002:6). Selon- teko osoitti, että työhönvalmennuspalveluille on tarvetta.

Työpaikalle jalkautuva työhönvalmentaja on avainasemassa myös asenteiden muuttamisessa. Työpaikan tehtäviä ja työolosuhteita voidaan räätälöidä niin, että työnantajan tarpeet ja työntekijän osaaminen kohtaavat. Pitkäjänteisellä työhönvalmennuksella luodaan luottamuksellinen suhde työnantajaan ja vähennetään tiedon puutteesta johtuvia kielteisiä asenteita ja ennakkoluuloja. Työhönvalmennuksen yksi tavoite on, että heikoimmassa työmarkkina-asemassa oleva pienituloinen ihminen pääsee näyttämään osaamistaan yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä.

Ammatillisessa kuntoutuksessa on kyse työntekijän työkyvyn tukemisesta, että hänen työssä jatkaminen mahdollistuisi. Ammatillinen kuntoutus on aina tavoitteellista toimintaa ja se suunnitellaan yhdessä työntekijän, työnantajan ja työterveyshuollon kanssa. Ammatillinen kuntoutus on työnantajalle maksutonta. (Hirsikorpi 2008, 21.) Ammatillisen kuntoutuksen perustavoitteet painottuvat pääsääntöisesti työikäisten kuntoutuksessa, työntekijöiden vahvistamiseen, työssä jaksamiseen, työkyvyn ylläpitämiseen ja vamman tai sairauden jälkeiseen työhön palaamiseen. (Lindh 2007, 4.)

Tässä tutkimuksessa ammatillinen kuntoutus liittyy osana pitkäaikaistyöttömän asiakkaan omaan kuntoutusprosessiin ja työllistymiseen. Tutkimukseen osallistuvilla asiakkailla ei ole enää kiinteää suhdetta työnantajaan eikä työterveyshuoltoon, mutta voivat hyödyntää terveyskeskusten perusterveydenhuollon palveluja. Tutkimukseen osallistuvat Oulun työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) pitkäaikaistyöttömät ammatillisen kuntoutuksen palvelussa olevat asiakkaat. Tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden kokemuksia heidän ammatillisen kuntoutuksen työhönvalmennusprosessissaan.

Tutkimuksen aihe on ajankohtainen ja liittyy kiinteästi kuntoutusohjauksen työkenttään. Olen työskennellyt viisi vuotta työhönvalmentajana. Pitkäaikaistyöttömät ja syrjäytymisuhan alla olevat oululaiset työ- ja elinkeinotoimiston asiakkaat ovat yksi työhönvalmennukseen tuleva ryhmä Innomari Oy:ssä. Tutkimuksen tarpeellisuuden ja asettamisen ehdotus tuli yrityksen toimitusjohtajalta, joka on kiinnostunut tuottamansa työhönvalmennuspalvelun laadusta ja vaikuttavuudesta.

Oppimistavoitteeni on syventää kuntoutuksen ohjaajan ammatillista osaamista työikäisten kuntoutuksessa ja kuntoutusohjauksen lähtökohdista sekä vahvistaa kuntoutuksen ohjaajan ammatti-identiteettiä kuntoutusalan ammattihenkilönä. Tarkoitus hyödyntää aikaisempaa koulutusta ja työkokemusta. Kuntoutuksen ohjaajan kompetenssien osalta haluan kehittää tietämystä kuntoutuksen asiakastyön osaamisen ja palvelujärjestelmä osaamisen osaamisalueelta.

## 2 TYÖELÄMÄSTÄ SYRJÄYTYMINEN

Syrjäytymisen määrittely on vaikeaa, mutta tavallisesti sillä ymmärretään kasaantuvaa huono-osaisuutta, jossa yhdistyvät pitkäaikainen ja usein toistuva työttömyys, toimeentulo-ongelmat, elämänhallintaan liittyvät ongelmat ja syrjäytyminen yhteiskunnallisesta osallisuudesta (Forssén, 2006). Syrjäytyminen on sivuun joutumista sosiaalisista suhteista, vaikuttamisesta ja vallan käytöstä, mahdollisuudesta osallistua työhön, kulutukseen ja yhteisölliseen toimintaan. Syrjäytyminen tulkitaan sanana ja käsitteenä lähes poikkeuksetta kielteiseksi (Granfelt 1998, 80-83).

Syrjäytymisellä tarkoitetaan tavallisesti sekä syrjäytymistä tuottavaa prosessia että syrjäytynyttä asemaa (Helne 2002, 7). Syrjäytyminen tapahtuu vähittäisenä sivuun joutumisena tai rajuna pudotuksena keskeisistä elämänehtoista. Syrjäytynyt asema syntyy siitä, että huono tai heikko asema yhteiskunnassa vakiintuu pitkäaikaiseksi olotilaksi (Laine, Hyväri, Vuokila-Oikkonen 2010, 12).

Syrjäytymistä käsiteltäessä tärkeää on keskittyä yksilön ja ympäröivän yhteisön sekä yhteiskunnan suhteisiin. Syrjäytyminen yhteiskunnasta voidaan nähdä ihmisen yhteiskuntaan yhdistävien siteiden heikkoutena. Syrjäytyminen on prosessi, joka aiheuttaa yksilöille ja perheille kasautuvia hyvinvointiongelmia. Varsinkin työttömyys ja sen pitkittyminen nähdään keskeisenä syrjäytymiseen johtavana tekijänä. Syrjäytymisen ongelmia voidaan lieventää vahvistamalla yksilöiden ja perheiden yhteiskunnalliseen normaaliuteen yhdistäviä siteitä. (Raunio 2009, 273 - 274.)

Sosiaali- ja terveysalalla syrjäytymisen ehkäisemisellä ja siihen puuttumisella on aina yhteys laajempiin yhteiskunnan rakenteisiin. Tätä työtä kutsutaan yhteiskunnalliseksi vaikuttamiseksi. Sen piiriin kuuluvat kaikki sellaiset toimet, joiden avulla tehdään päätöksiä siitä, kuinka paljon voimavaroja ja resursseja suunnataan sellaisten ihmisten auttamistyöhön, joilla ei ole riittäviä voimavaroja selviytyä. Sosiaali- ja terveyspalvelujen piirissä on sovittava ja luotava kestäviä käytäntöjä siihen, kuinka vastuut ja tehtävät jaetaan sekä millä tavalla saatuja tuloksia arvioidaan (Laine ym. 2010, 20-21).

Tässä tutkimuksessa syrjäytyminen liitetään työelämästä syrjään jäämiseen, koulutuksen puutteeseen tai hankitun koulutuksen vanhentumiseen. Ammatillisen kuntoutuksen mahdollistama työhönvalmennus on yksi keino saada työelämästä pitkään poissa ollut tai muuten yhteiskunnan tukitoimista riippuvainen asiakas palaamaan takaisin työhön.



## 2.1 Pitkäaikaistyöttömyys ja työelämään aktivointi

Laissa julkisesta työvoimapalvelusta pitkäaikaistyöttömällä tarkoitetaan työtöntä työnhakijaa, joka on ollut yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä työnhakijana sekä työtöntä työnhakijaa, joka on ollut useammassa työttömyysjaksossa yhteensä vähintään 12 kuukautta työttömänä työnhakijana ja joka työttömyyden toistuvuuden ja kokonaiskeston perusteella on rinnastettavissa yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä olleeseen työnhakijaan (2002/1295, 7§).

Pitkäaikaistyöttömyys, toimeentuloon liittyvät ongelmat, moniongelmaisuus ja syrjäytyneisyys ovat yleistyneet Suomessa (Eronen, Londen, Perälähti, Siltaniemi & Särkelä 2006, 17). Työttömyyden jatkuessa itsetunto voi murentua ja tulla tunne, että omaa työpanosta ei enää työelämässä tarvita (Peteri 1999, 36).

Työttömyyden kasvu ja syrjäytyminen koskee erityisesti pääkaupunkiseutua ja Pirkanmaan aluetta, mutta ongelma on havaittu myös Oulun talousalueella. Oulu on kasvava Pohjois-Suomen keskus ja houkuttelee lähikuntien nuoria muutamaankin paikkakunnalle työnhaun perässä. Oulussa suuri osa työttömistä on nuoria ja ammattitaidottomia. Pitkittyneen työttömyyden myötä taloudelliset ongelmat ovat kasvaneet, sosiaalinen piiri on kaventunut ja terveydelliset ongelmat lisääntyvät (Kerätär, 1995). Työttömyyden pitkäaikaisvaikutuksista on julkaistu tutkimuksia ja aktiivisesti on kasattu erilaisia työllistymistä edistäviä projekteja aktivoimaan tätä edellä mainittua joukkoa. Keski-ikäisten pitkäaikaistyöttömien kuntoutuskokeiluun liittyvä Kipinä-projekti, toteutettiin Turussa 2003–2004. Projektin tavoitteena oli saada ideoita pitkäaikaistyöttömyyden ehkäisyyn ja kuntouttamiseen. Sen tavoitteena oli syrjäytymisuhassa olevien pitkäaikaistyöttömien työ- ja toimintakyvyn kartoittaminen (Suikkanen, Linnakangas, Harjajärvi & Martin 2005, 7-8).

Vaikeasti työllistyvät työttömät työnhakijat tarvitsevat heidän tilannettaan varten kohdennettuja palveluja. Vaikeasti työllistyvistä suurin osa on jo iäkkäitä pitkäaikaistyöttömiä. Myös nuorten työllistymisessä on ongelmia, varsinkin niillä nuorilla, joilla ei ole koulutusta. Muita vaikeasti työllistyviä ovat vajaakuntoiset sekä maahanmuuttajat (Kantola, Kautto 2002, 72).

Ikääntyminen selkeästi kasvattaa työttömäksi joutumisen riskiä, koska työnhakijan ikääntyessä myös työttömyyden kesto pidentyy. Tilastokeskuksen tietojen mukaan iän karttumisen alentaa merkittävästi työssä pysymistä ja työllistymistä 56 - 57-vuotiailla. TE-toimistojen sisäisen vaikuttavuuden Tutkiva Tuki-tutkimuksen (TuTu-tutkimuksen) mukaan erityisen haastava ryhmä on yli 50-

vuotiaat työnhakijat, joilla ei ole ammatillista koulutusta. Nuorten työllistyminen on myös haastavaa. Varsinkin alle 40-vuotiaissa on paljon sellaisia työttömiä, jotka ovat valmistuneet ammattiin 90-luvun pahimmassa lamavaiheessa ja joutuneet olemaan silloin työttöminä. Nämä huonot työttömyyskokemukset ovat vaikuttaneet näiden työnhakijoiden motivaatioon hakea töitä ja heikentäneet heidän mahdollisuuksiaan päästä työelämään myöhemmin. (Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spangar & Pitkänen 2008, 49-52.)

Tutkimuksessani keskityn Oulun seudun työ- ja elinkeinotoimiston pitkäaikaistyöttömiin ammatillisen kuntoutuksen asiakkaisiin, joille virkailija on ehdottanut työhönvalmennusta työvoimahallinnon ulkopuolisessa yksikössä. Työvoimavirkailija on katsonut, että asiakas tarvitsee erityistä tukea työllistymiseensä ja on motivoitunut työllistymään. Liikkeelle lähtö pyritään ajoittamaan ns. aktiivikauden ajalle, jolloin asiakas ei ehdi passivoitua kotiinsa. Yhdessä asiakas ja virkailija ovat tehneet alustavan työllistymis- / kuntoutussuunnitelman, jota työhönvalmentaja lähtee asiakkaan kanssa toteuttamaan.

Pitkäaikaistyöttömyyteen on pyritty vaikuttamaan edistämällä työhön sijoittumista, työkyvyn ylläpitoa ja kuntoutusta (Kolehmainen 2004). Työvoimahallinnossa pitkään työttömänä olleille otettiin vuoden 2006 alusta käyttöön uusi, *aktiivikausi* -termi. Aktiivikauden aikana tarjotaan työnhakijalle palveluita ja toimenpiteitä tehostetusti. Aktivointi alkaa viimeistään, kun työmarkkinatukea on maksettu 500 työttömyyspäivältä. Työttömyyspäiväraha-ajan täyttymisen jälkeen työmarkkinatuella siirtyneen työnhakijan aktiivikausi alkaa kuitenkin, kun työmarkkinatukea on maksettu 180 työttömyyspäivältä. Aktiivikausi tarjoaa osalle työttömistä paluumahdollisuuden avoimille työmarkkinoille ja osalle pidempää tuettua kuntoutuksen kaltaista toimintaa sekä sosiaali- ja terveysalan palveluja.

Omatoimisen työnhaun tukemiseksi työmarkkinatuen vastikkeellisuutta lisättiin. Karenssiaikojen sijasta työmarkkinatukea vähintään 500 päivältä saaneen oikeus tukeen lakkautettiin, jos tuen saaja kieltäytyy, eroaa tai joutuu omasta syystä erotetuksi työstä tai sellaisesta työvoimapolitiisesta toimenpiteestä, johon osallistuvalla on oikeus saada työmarkkinatukea ja ylläpitokorvausta.

Koska eri työttömien ryhmät tarvitsevat erilaisia palveluita ja toimia, työ- ja elinkeinotoimistoissa otettiin käyttöön työnhakijoiden profilointi, jolla selvästi johdonmukaisemmin selvitettiin työnhakijan mahdollisuudet päästä avoimien markkinoiden työhön ja toisaalta riskit joutua pitkäaikaistyöttömäksi. Varhaisen puuttumisen periaatetta alettiin toteuttaa nuorten yhteiskuntatakuulla ja irtisanomistilanteiden muutosturvalla (Työministeriön julkaisu, 29.12.2005).

## 2.2 Työhönvalmennus

Työhönvalmennuksen toimialalla on kuntoutuksen, valmennuksen ja työllistämisen alueilla paljon erilaisia ja osittain myös päällekkäisiä käsitteitä. Käsitteiden kirjavuus aiheuttaa hämmennystä eri toimijoiden välillä, jopa saman toimialan sisällä sama käsite saa eri merkityksen (Sariola 2005, 11).

Työhönvalmennus on yleiskäsite, jolla tarkoitetaan toimintaa, joka tapahtuu erityistyöllistämisen yksiköissä ja työllistymistä tukevilla projekteilla. Työhönvalmennuksen tarkoituksena on tukea ja edesauttaa heikossa työmarkkina-asetuksessa olevien henkilöiden työllistymistä tavallisiin työyhteisöihin. Työhönvalmentajan asiakkaina olevat henkilöt tarvitsevat erityistukea työllistyäkseen. Eriytistuen tarve voi johtua monista erilaista syistä ja asiakkaan tarpeista (Ylipaavalniemi, Sariola, Marniemi, Pekkala 2005, 15.)

Valtioneuvoston asetuksella julkiseen työvoimapalveluun kuuluvista etuuksista (1346/2002, 4 luku 11§) on säädetty siitä, että työhönvalmennusta voidaan järjestää työklinkan lisäksi muussa valmennusyksikössä vaikeasti työllistyvän työllistettävän työnhakijan työhönsijoittumisen tukemiseksi. Julkiseen työvoimapalveluun kuuluva työhönvalmennus voi kestää enimmillään 60 valmennuspäivää (Sariola 2005, 17-18).

Innomarissa henkilökohtainen työhönvalmentaja on valmennusprosessiin tulevan pitkäaikaistyöttömän tukihenkilö ja ohjaaja. Työhönvalmennus tapahtuu yksilövalmennuksena. Prosessiin tuleva asiakas on päätoimija, joka on vastuullinen omista valinnoista ja toiminnan tuloksista. Päämäärän saavuttaminen edellyttää asiakkaalta omien taitojen tiedostamista ja osaamisen tunnistamista, sekä taitojen kehittämisen ja soveltamisen. Osaamisen tunnistamisessa ja esiin tuomisessa on työhönvalmentajalla aktiivinen rooli. Valmennus on lähtökohtaisesti työelämätavoitteista ja tukee asiakkaan työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Toiminnassa edesauttaa asiakkaan hyvät olemassa olevat elämänhallinnan taidot.

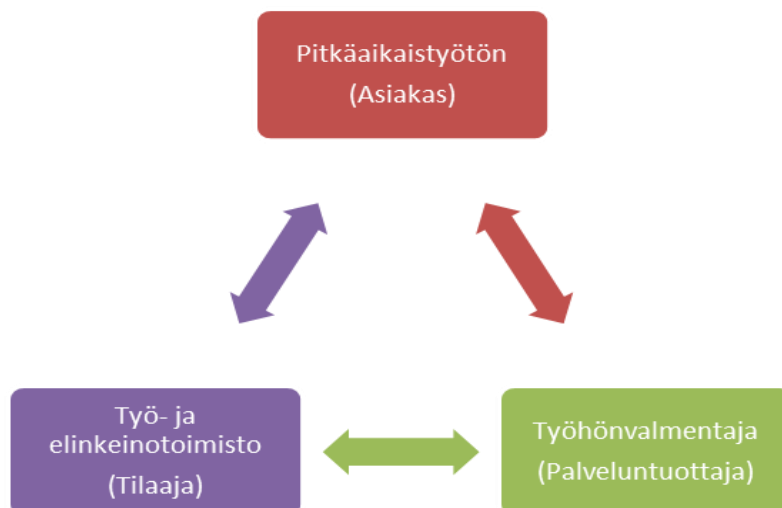
Elämänhallinta on kykyä kontrolloida omaa käyttäytymistä ja parantaa suoritusta, mikä edellyttää toiminnan tiellä olevien esteiden tunnistamista ja voittamista. Elämänhallintaan liittyy itsetuntemus ja ympäristötietous, kyky hallita itseään ja tehdä uraa koskevia ratkaisuja, kyky hallita muutosta, epävarmuutta ja konflikteja sekä sopeutua uusiin tilanteisiin (Ruohotie, 43.)

### 2.3 Työhönvalmentaja – henkilökohtainen coach

Työhönvalmentaja työskentelee yleensä erityistyöllistämisen yksiköissä tai työllistymistä tukevissa projekteissa. Työhönvalmentajan tehtävänä on tukea ja edesauttaa heikossa työmarkkina- asemassa olevia asiakkaitaan työllistymään tavallisiin työyhteisöihin. Työhönvalmentajan asiakkaina olevat henkilöt tarvitsevat erityistukea työllistyäkseen. Erityistuen tarve voi johtua monista syistä ja asiakkaan tarpeista (Ylipaavalniemi ym. 2005, 18.)

Työhönvalmentajan asiakkailla on usein moninaisia ongelmia. Työhönvalmennuksen aloittamisen taustalla voivat olla tuki- ja liikuntaelinsairaudet, mielenterveyden ongelmat, sekä sosiaaliset syyt, kuten pitkäaikaistyöttömyys, huono-osaisuus ja syrjäytyminen. Lisäksi työhönvalmennuksen tarvetta aiheuttavat oppimisvaikeudet, kognitiiviset häiriöt, käyttäytymisen häiriöt, muut pitkäaikaissairaudet, aistivamma, merkittävä ylipaino ja päihdeongelmat (Toivonen, Kauranen, Jokinen 2007, 21.)

Valmennusprosessiin lähtevän asiakkaan kanssa sovitaan työhönvalmentajan ja työ- ja elinkeinotoimiston välisestä yhteistyöstä valmennuksen ajalle. Valmentaja toimii yhdys- ja tukihenkilönä sekä työnhakijalle että työnantajalle. Valmentaja raportoi konfliktitilanteissa palvelun tilaajalle ongelmista sekä ehdottaa tarvetta lisätukitoimenpiteisiin, kuten lyhyeen kurssitukseen (esim. hygieniapassi) tai ohjaukseen terveydenhuollon palveluihin (Sariola 2005, 59-60.)



KUVIO 1. Yhteistyömalli

### 3 AMMATILLINEN KUNTOUTUS

Missä vaiheessa kuntoutuminen työhönvalmennuksen aloittamiseen on siinä pisteessä, että asiakkaan voi sanoa olevan riittävän kuntoutunut ja valmis työelämän haasteisiin? Oikeus ammatilliseen kuntoutukseen perustuu kunnallisen eläkelain 17 §:n mukaisesti ”Alle 63-vuotiaalla työntekijällä on oikeus saada työkyvyttömyyden estämiseksi tai työ- ja ansiokyvyn parantamiseksi tarkoituksenmukaista ammatillista kuntoutusta”. Ammatillinen kuntoutus on ensisijaista eläkkeeseen nähden. Ammatillisena kuntoutuksena voidaan työntekijälle antaa työhön tai ammattiin johtavaa koulutusta, järjestää työkokeilua ja työhönvalmennusta sekä myöntää elinkeinotukea (L 2003/549).

Lakisääteisen ammatillisen kuntoutuksen yhtenä tavoitteena on parantaa tai ylläpitää työttömän työkykyä ja ansiomahdollisuuksia. Sen avulla tuetaan kuntoutujaa saamaan tai säilyttämään oma työkyky, jotta jaksaa työelämässä paremmin, siirtymään työelämään vajaakuntoisuudesta huolimatta tai palaamaan työhön oltuaan pitkään poissa työelämästä. Ammatillista kuntoutusta järjestävät kansaneläkelaitos, työeläkevakuutus, tapaturma- ja liikennevakuutus, työvoimaviranomaiset sekä ammatilliset oppilaitokset (Työministeriö 2005, 20).

Ammatillisen kuntoutuksen perustavoitteet painottuvat pääsääntöisesti työikäisten kuntoutuksessa, työntekijöiden vahvistamiseen, työssä jaksamiseen, työkyvyn ylläpitämiseen ja vamman tai sairauden jälkeiseen työhön palaamiseen (Lindh 2007, 4).

Toimenpideperusteisen määrittelyn mukaan ammatillinen kuntoutus sisältää ammattiin tai työhön liittyviä toimenpiteitä, kuten ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluita, ammatillista koulutusta, työkokeilua, työhönvalmennusta sekä muita työkykyä tai työllistymistä tukevia toimenpiteitä. Tavoiteperusteisen määrittelyn mukaan ammatillinen kuntoutus on toimintaa, jolla pyritään parantamaan kuntoutujan työkykyä, ammatillisia valmiuksia ja ammattitaitoa sekä edistämään kuntoutujan työmahdollisuuksia ja integroitumista työelämään ja yhteiskuntaan. Ammatillisen kuntoutuksen yleisimpiä toimenpiteitä ovat:

- kuntoutustutkimus
- ammatinvalinnanohjaus
- koulutuskokeilu
- ammatillinen koulutus, uudelleen- tai täydennyskoulutus
- työ- ja työpaikkakokeilu

- työhönvalmennus
- työvoimaneuvonta
- elinkeinotuki
- työhön tai opiskeluun liittyvät apuvälineet
- työolosuhteiden järjestelytuki

(Rissanen, Aalto 2002, 8.)

Tässä tutkimuksessa ammatillisen kuntoutuksen periaatteita katsotaan myös palveluntuottajan omien laatuksien mukaisesti. Yrityksen toiminnalliset periaatteet ovat hyvin linjassa yleisten säädösten mukaan.

### 3.1 Ammatillinen kuntoutusprosessi Innomarissa

Innomarin tuottama palvelu ja toimintaperiaatteet ovat Vakuutus kuntoutus VKK ry:n ohjeistaman laatu järjestelmän mukaiset. Toiminnan perusarvoja ovat tuloksellisuus, asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, avoimuus, yhteistyökykyisyys ja asiantunteva henkilöstö. Tavoitteena on tehokas, avoin ja läpinäkyvä yhteistyö kuntoutuja asiakkaan, toimeksiantajan ja yhteistyötahojen kanssa. Innomari on mukana laajassa palveluntuottajaverkostossa. Yrityksen tarjoama ammatillisen kuntoutuksen työhönvalmennuspalvelu antaa Tilaa-asiakkaalle (Työeläkevakuutusyhtiö tai TE-toimisto) lisäresursseja vaikeasti työllistyvien työnhakijoiden palveluihin. Työhönvalmentaja toimii prosessin ajan linkkinä työntekijän, työnantajan ja palvelun tilaajan välillä.

Sairaus, vika tai vamma ei välttämättä merkitse työkyvyttömyyttä. Sairaudesta huolimatta asiakas voi työhönvalmentajan avulla löytää mielekkäitä ratkaisuja työelämässä jatkamiseen. Hän saa tukea omaan selviytymiseensä ja uuden mahdollisuuden nousta takaisin työyhteisöön joko osittain tai kokonaan. Hänen taloudellinen tilanteensa kohenee, terveyden tila tulee kartoitetuksi, hän saa lisää tietoa ja tukea itsensä hoitamiseen. Tavoitteena on palauttaa asiakkaalle mahdollisesti kadoksissa ollut tunne hänen oman elämänsä hallinnasta. Asiakas otetaan alusta lähtien mukaan suunnitteluun - onhan kyse hänen omasta elämästään. Pyrkimyksenä on vähentää asiakkaan riippuvuutta asiantuntijoista ja kasvattamaa hänen uskoa omiin mahdollisuuksiinsa.

Mikäli kuntoutuva asiakas pitää arvokkaana entiseen työhön palaamista tai uudelleen muotoiltuun toimenkuvaan siirtymistä, positiiviset tulokset ovat nähtävillä varsin pian. Kokonaistilanne joka johtaa työtehtävien muotoiluun ja ammatillisen kuntoutuksen tarpeeseen lähtee siitä, ettei vanha toi-

minta- tai elämäntapa enää kannaa, vaan on pakko tehdä siihen muutoksia. Yhteisen pohtimisen aiheeksi nousevatkin keskeiset peruskysymykset siitä, miten ihminen itse ottaisi vastuuta oman elämänsä suunnittelussa ja hallinnassa? Vakiintuneiden toimintamallien ja käytäntöjen muutoksessa on tärkeää yhteistyö eri alojen ammattilaisten ja ammattitahojen välillä. Kuntoutusprosessin parhaan mahdollisen lopputuloksen ja pysyvien muutosten aikaansaamiseksi olisi hyödyllistä sovittaa yhteen ihmisen fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet.

Ammatillisen kuntoutuksen yhtenä tavoitteena voidaan pitää sitä, että ihmisellä olisi entistä laajempi käsittelykeinojen valikoima rasittavien tilanteiden varalta. Ongelmanratkaisukeinojen lisääntyminen ja onnistumisen kokemuksen voimistavat kuntoutujan tunnetta siitä, että oma elämä on omissa käsissä. Riittävän aikainen puuttuminen työkyvyn alenemiseen pysäyttää oireilevien lipumista sairaiden kastiin ja sitä kautta ennenaikaiselle työkyvyttömyyseläkkeelle (Yrityksen esite 2011).

Tutkimuksessani keskityn Oulun työ- ja elinkeinotoimiston ammatillisen kuntoutuksen palveluiden piirissä olevaan pitkäaikaistyöttömien asiakasryhmään. Asiakkaan kuntoutussuunnittelun tueksi työ- ja elinkeinotoimisto voi tarvittaessa järjestää tutkimuksia ja työ- ja koulutuskokeiluja. Heidän toimestaan selvitetään, millainen työ tai koulutus olisi soveltuva, voiko asiakas jatkaa työssään vai onko tarpeen harkita ammatin vaihtoa, mitä taloudellista ja muuta apua voidaan tukea ja mikä on oikea kuntoutustaho. Tukitoimenpiteenä työllistymisen edistämiseksi voi olla työhönvalmennus muussa palveluyksikössä, joka sisältää työhönvalmentajien henkilökohtaista tukea ja apua, joilla tuetaan asiakkaan työhön sijoittumista yleisille työmarkkinoille.

## 4 TYÖHÖNVALMENNUSPROSESSI INNOMARISSA

Ammatillisen kuntoutuksen kentässä yksilöllisen palveluohjauksen toimintatapaa edustavat parhaiten työvalmentajien palvelut. Työvalmentajien työtä voidaan pitää työelämänpalveluihin keskittyneenä palveluohjauksena. (Tiainen, Oivo, Puumalainen, Korkeamäki 2011, 24.) Tutkimuksessa puhutaan työhönvalmentajasta samassa merkityksessä kuin työvalmentaja. Yksilöllisen ohjauksen työskentelyn painopiste on asiakkaan omien voimavarojen tunnistaminen ja käyttöönoton tukeminen. (Tiainen ym. 2011, 39.) Tässä tutkimuksessa työhönvalmennusprosessia tarkastellaan ensisijaisesti asiakkaan oman ammatillisen oppimisprosessin näkökulmasta. Oppimisprosessia voidaan ajatella yksilön kehitysprosessiksi, jonka aikana on tarkoitus saavuttaa tietty osaaminen.

Tutkimuksessa mukana olevat asiakkaat ovat omassa TE-toimiston asiakkuusprosessissaan tulleet tilanteeseen, jossa he voivat hyötyä työhönvalmennuksesta. Heille on TE-toimiston ammatillisen kuntoutuksen puolella tarjottu mahdollisuutta lähteä valmennukseen, johonkin työvoimahallinnon ulkopuoliseen yksikköön. Heille on kerrottu työhönvalmennuspalvelusta ja annettu Työhönvalmentaja palveluksessa -esite (liite 2). Ostopalvelu on asiakkaalle ilmainen, mutta vaatii sitoutumista omalla allekirjoituksella läheteeseen. Läheteeseen on kirjattu asiakkaan tietoja, kuten työhistoriaa, koulutustaustaa ja tämän hetken haasteet ja toiveet työllistymisen suhteen. Terveystietoja ei ole mukana läheteessä, mutta siinä on mainittu asiakkaan työntekoon liittyvät rajoitteet.



KUVIO 2. Innomarin työhönvalmennusprosessi



Työhönvalmennuksen toimintaympäristönä ovat yrityksen toimistotilat, jossa yksilövalmennus tapahtuu yrittäjävetoisena toimintana. Tärkeää on, että työhönvalmennusta aloitettaessa asiakkaalla on mukanaan työvoimahallinnon virkailijan kanssa tehty alustava aktivointi- ja työnhakusuunnitelma johon on kirjattu ostetun palvelun tavoitteet ja arvioitu kesto. Lähtökohtaisesti työhönvalmennusprosessin kestoksi on määritelty asiakkaan tavoitteista riippuen noin 3 kk – 9 kk.

#### **4.1 Valmennuksen toteutus ja eteneminen**

##### *Alkutilanne ja voimavarojen kartoitus*

Asiakkuus käynnistyy aina alkukartoituksella, joka sisältää alkuhaastattelun lisäksi 1-2 tapaamista. Asiakkaalle esitellään työhönvalmennuksen toimintamalli, tavoitteet, aikataulu ja mahdollisuudet. Selvitetään asiakkaan nykyinen osaaminen/valmiudet ja muut työllistymiseen vaikuttavat tekijät. Kartoitetaan elämäntilanne, toimintakyky, voimavarat, motivaatio ja sosiaalinen verkosto. Huomioidaan asiakkaan taloudellinen tilanne ja ohjataan tarvittaessa muiden palveluiden piiriin ongelmalanteiden selvittämiseksi. Selvitetään asiakkaan motivaatio ja kiinnostuksen kohteet työmarkkinoilla ja prosessin kestäessä lisätään hänen tietouttaan olemassa olevista erilaisista mahdollisuuksista, jotka ovat asiakkaan tavoitettavissa. Pitkään työelämän ulkopuolella olevalla henkilöllä ei ole yleensä päivitettyjä tietoja työelämän tämän hetkisistä vaatimuksista, tietoa uusista ammateista ja tehtäväsällöistä tai uusista työvoimaa kaipaavista yrityksistä tai toimialoista.

Järvelän ja Laukkasen mukaan (2000) mukaan motivaatio ei ole riittävä edellytys tavoitteeseen pääsemiseksi vaan lisäksi tarvitaan myös valmiuksia. Tavoitteeseen pääseminen ja onnistuminen riippuu myös siitä mitä ihminen osaa tehdä. Valmiudet ovat suhteellisen pysyviä, ne eivät muutu tilanteen mukaan. Tällaisia valmiuksia ovat esimerkiksi kyvyt, luonteenpiirteet, asenteet, tiedot ja taidot. Mikäli ihmisellä on riittävät valmiudet tavoitteen saavuttamiseen, motivaation lisääminen parantaa suoritusta ja lisää mahdollisuuksia selviytyä ja päästä tavoitteeseen. Jos valmiudet ovat heikot, motivoinnista huolimatta onnistuminen ja tavoitteisiin pääseminen on huonompaa. Motivaation ja valmiuksien lisäksi tavoitteeseen pääsemiseen vaikuttavat myös ympäristö- ja tilannetekijät eli olemassa olevat mahdollisuudet. (Järvelä & Laukkanen 2000, 24-25.)

## *Motivointi*

Motivaatio jaetaan sisäisiin ja ulkoisiin tekijöihin. Jaottelu on tärkeää motiivien selvittämiseksi. Tekeekö ihminen töitä palkan eteen (ulkoinen motivaatio) vai kokeeko hän työniloa (sisäinen motivaatio)? Odotettujen palkkioiden avulla voidaan erotella sisäinen ja ulkoinen motivaatio. Ne esiintyvät yhtäaikaaisesti ja ovat toisiaan täydentäviä. Sisäisesti motivoituneen toiminnan tyydytys tulee itse tekemisestä, ei niinkään tekemisen seurauksista, kuten esimerkiksi ulkoisista palkkioista. Tyypillisiä sisäisesti motivoituneita toimia ovat leikkiminen, etsiminen, tutkiminen ja haasteellinen toiminta. Nämä ovat sisäisesti motivoitunutta toimintaa, koska ihmiset toimivat näin ilman vailla odotusta ulkoisesta palkkiosta. (Peltonen & Ruohotie 1987, 25–26.)

Sisäiselle motivaatiolle on ominaista se, että tekeminen itsessään palkitsee tekijäänsä (motivaatio on sisäisesti välittynyt onnistuminen tai edistyminen) ja että käyttäytymisen syyt ovat sisäisiä. Lisäksi sisäinen motivaatio liittyy ylemmän asteen tarpeiden tyydytykseen (itsensä toteuttamisen ja kehittämisen tarpeet). Sisäiset palkkiot ovat siten eräänlainen itsensä palkitseminen muoto. Sisäiset palkkiot ovat kestoaltaan pitkäaikaisia ja niistä voi tulla ”pysyvän” motivaation lähde. (Peltonen & Ruohotie 1987, 22-43.)

Päästäkseen parhaaseen lopputulokseen on yksilön saatava motiivinsa itseltään. On pystyttävä muuttamaan ulkoapäin tuleva motivointi omakohtaisesti koetuksi tärkeäksi asiaksi. Peltosen ja Ruohotien (1987) mukaan sisäistä ja ulkoista motivaatiota ei pidä nähdä toisistaan riippumattomina vaan pikemminkin ne ovat toisiaan täydentäviä. Ne esiintyvät yhtäaikaaisesti, joskin toiset motiivit ovat hallitsevampia kuin toiset. (Peltonen & Ruohotie 1987, 25.)

Keskeisenä tavoitteena on auttaa asiakasta itsenäiseksi toimijaksi. Asiakkaan sitoutuminen tulee ilmi tapaamisten aikana mm. omina ideoina, työskentelyhalukkuutena, omatoimisuutena, sairastelun lisääntymisenä, aikojen perumisina tai muuna välinpitämättömyytenä / kiinnostuksen puutteesta omaa työllistymistä kohtaan. Työhönvalmennusprosessin ytimen muodostavat säännölliset, viikoittaiset ohjaustapaamiset työhönvalmentajan ja asiakkaan kesken. Joissain tapauksissa asiakkaat voivat kokea, että heidät on ohjattu työhönvalmennukseen vasten heidän tahtoaan. Tällaisissa tapauksessa heidän oma motivaationsa työhönvalmennukseen on olematon tai hyvin heikko ja sisäisen motivaation puuttuessa työhönvalmennus harvoin onnistuu.

Muutostyöskentelyssä on kyse luopumisesta. Muutokselle on annettava aikaa. Luopuminen on sitä vaikeampaa, mitä merkittävämmästä elämänhallintaan ja elämäntapaan kuuluvasta asiasta on kyse. Kaipaus kuuluu vääjäämättömästi muutosprosessiin, sen torjunta voi johtaa alakuloisuuteen ja aikaisemman kokemuksen yliarvostamiseen. Uuteen kiinnittyminen ja sitoutuminen alkavat vasta luopumisen myötä. On tärkeää, että pitkän tähtäimen tavoitteet pilkotaan pieniksi osatavoitteiksi. (Järvelä & Laukkanen 2000, 28-29.)

### *Työskentelymenetelmät ja toimintatavat*

Asiakas osallistuu aktiivisesti oman työllistymissuunnitelman laatimiseen, johon kirjataan työhönvalmennusprosessin tavoitteet. Suunnitelmasta tehdään mahdollisimman realistinen, toteuttamiskelpoinen ja tavoitteiltaan saavutettava. Käytetyt työskentelymenetelmät ovat käytännössä tapahtuvaa työhön ja työtehtäviin perehtymistä sekä uusien tai uudistettujen taitojen työssäoppimisen ohjaamista. Tässä prosessin vaiheessa tapaamisia on kerran viikossa.

Työhönvalmentaja käyttää työssään ohjauskeskustelun välineitä. Pitkäaikaistyöttömän maailmankuva on usein niukka ja näköalaton. Joskus jo pelkästään mielikuvien käyttöön saaminen vitalisoi ja virkistää sisäistä kokemusmaailmaa. Ohjausmenetelmänä käytetään yleensä dialogista työskentelytapaa. Työhönvalmentaja ei anna asiakkaalle valmiita vastauksia, vaan niitä etsitään yhdessä pohtien, keskustellen ja työskennellen. Onnismaan (2007, 28-29) mukaan ohjauksessa korostetaan jaettava asiantuntijuutta. Ohjauksessa oleva henkilö on oman elämänsä ja omien ratkaisujensa asiantuntija ja ohjaaja on ohjausprosessin asiantuntija. Ohjaajan tehtävänä on auttaa asiakasta tunnistamaan omia kykyjään.

Ohjauksen perustavoitteena on työnhakutaitojen parantaminen, psyykkisten ja sosiaalisten voimavarojen, erityisesti ammatillisen itseluottamuksen lisääminen. Käytännön työskentelyssä tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan kanssa laaditaan päivitetty työnhakuasiakirjat, selvitetään eri ammattien toimenkuvien sisältöjä, tutustutaan Internetin välityksellä tai työpaikkatapaamisilla eri työnantajiin, tutustutaan avoimiin työmarkkinoihin ja avoimiin työtehtäviin, koulutustarjontaan ja oman alueen työllistymismahdollisuuksiin. Pyrkimyksenä työhönvalmennuksessa on hyödyntää voimavaraorientoitunutta ja ratkaisukeskeistä työtettä toiminnallisessa työskentelyssä.

Asiakas arvioi prosessissa itseään, arvojaan, tarpeitaan, osaamistaan ja pohtii nykyisen ammattinsa perusteita. Ulkoinen informaatio, ohjaus, kannustus ja palaute voivat vahvistaa valintatietoisuutta.

ta sekä vaikuttavat itsearvostukseen. Aktiivisina toimenpiteinä voivat olla esimerkiksi työkokeilu ja/tai työelämävalmennus. Saatu työkokemus tuottaa palautetta ja saatujen kokemusten perusteella asiakas tekee valinnan: joko hän jää entiseen rooliin tai siirtyy uuteen. Uuden valinta johtaa osaidentiteetin muutokseen: vanhasta roolista luopumiseen ja uusien taitojen, tietojen ja asenteiden oppimiseen. (Ruohotie 2002, 57.)

### *Tavoitteiden asettaminen*

Tavoitteiden asettaminen lähtee asiakkaan omista tarpeista. Joissain tapauksissa työhönvalmentajan tehtävänä on pyrkiä hillitsemään asiakkaan vauhtia ja tehdä tavoitteista pieniä ja realistisia. Motivaation ollessa korkea tavoiteasettelu saattaa hämärtää, kun työelämään pääseminen nopeasti on tähtäimessä. Voimavarojen arviointi, epäonnistumisten ehkäisemiseksi on tarpeen tehdä. Esimerkkinä; asiakkaalla voi olla mielialalääkityksen alasajovaihe, jota hän haluaa kiirehtiä työllistymisen edistämiseksi.

Ihmiset etenevät omista tavoitteistaan yksilöllisesti. Onnistumisen kannalta on tärkeää, että asioiden ajoitus on oikea. Työhönvalmentajan tehtävänä on tunnistaa, missä vaiheessa asiakas on menossa. Tarvittaessa työntekijä kiirehtii tai hidastaa oikeissa tilanteissa. Motivaation kannalta on merkittävää, että osallistuja asiakas tulee itse tietoiseksi omista oppimistarpeistaan. Tämän avulla voidaan tarjota valmennusta ja ohjausta, joka muuttaa tiedostetun osaamattomuuden tietoiseksi oppimiseksi. Jokaisella osallistujalla asiakkaalla on erilainen valmius- ja osaamistaso, josta johtuen tavoitteiden asettelu on oltava yksilöllistä niin elämänhallinta- kuin työelämävalmiuksienkin oppimisessa (Järvelä & Laukkanen 2000, 36-37.)

Ennen työkokeilun aloittamista käydään läpi asiakkaan kanssa yhteiset tavoitteet (1-3 kk) kestäväälle jaksolle. Tavoitteet ovat yksilöllisiä, konkreettisia, sidottuna läheisesti käytännön tehtäviin ja ovat asiakaslähtöisiä. Tavoiteasettelun lähtökohtana voi olla esimerkiksi arjen hallinnan lisääntyminen, päivärytmin normalisoituminen sekä sosiaalisten taitojen vahvistuminen tai oman nykyisen ammatillisen osaamisen tunnistaminen ja lisäkoulutustarpeen selvittäminen.

### *Työkokeilu*

Työkokeilulla tarkoitetaan työpaikalla tehtävää kokeilua, jolla alustavasti selvitetään asiakkaan soveltuvuutta työhön tai ammattiin. Työkokeilulla voidaan selvittää myös erilaisia koulutus- ja työvai-

toehtoja. Työkokeiluja voidaan järjestää kunnan tehtävissä, valtion virastoissa, yhteisön tai säätiön tehtävissä tai yrityksissä. Työkokeilusta tehdään työpaikalla kirjallinen sopimus, mutta työkokeilija ei ole työsuhteessa työkokeilupaikan järjestäjään. Työkokeilun sujumisesta antavat palautetta työkokeilun järjestäjä sekä työkokeilija. (Kunnas-Leinonen ym.2009, 122, 125.)

Työkokeilun aikana työhönvalmentaja pitää tiiviisti yhteyttä asiakkaaseen. Ennen työkokeilun aloittamista on mahdollista käydä tutustumassa tulevaan työympäristöön ja lähimpään esimieheen. Työhönvalmentaja käy työpaikalla muutamaan kertaan kysymässä työtehtävien sujumisesta ja keskustelemassa mahdollisista uudelleen järjestelyistä ongelmatilanteissa.

#### *Palaute ja prosessin jatkosuunnitelma*

Periaatteena on, että asiakkaita ei vain ohjata toimenpiteisiin tai työpaikoille vaan pyritään yksilölliseen ratkaisuun tai löytämään asiakkaalle palkkatyötä. Työkokeilun päätteeksi käydään yhdessä läpi työkokeilun sujuminen ja arvioidaan kokonaistilannetta myös työnantajan palautteen perusteella. Asiakkaalla on mahdollisuus jatkaa työkokeilua vielä toiset 3 kk tai siirtyä eteenpäin työhönvalmennukseen. Työhönvalmennus mahdollistuu, jos työtehtävät olivat asiakkaalle muuten soveltuvat, mutta joillain osa-alueilla havaittiin tarvetta osaamisen kehittämiseen tai lisäkoulutukseen.

Työhönvalmennuksen tavoitteena on perehdyttää kuntoutuja uusiin työtehtäviin, työelämään, antaa kuntoutujalle työn kautta tulevaa ammattitaitoa ja parantaa hänen mahdollisuuksiaan solmia työsuhde tai sijoittua työelämään. Työhönvalmennuksessa laaditaan yksilöllinen ohjelma, jossa uusi työ opitaan käytännössä. Käytännön työn lisäksi työhönvalmennusjaksoon voidaan liittää koulutusjaksoja ja kursseja. Työhönvalmennusjakson pituus suunnitellaan aina yksilöllisesti. (Kunnas-Leinonen ym. 2009.122, 126; Kettunen ym. 2009, 217.)

Asiakkaan tilanteesta tehdään kokonaisarviointi ja jos hänen toimintaedellytykset ja työkyky ovat olennaisesti muuttuneet prosessin aloituksesta, tehdään uusi suunnitelma ja tavoitteiden asettelu. Asiakkaan uudelleen motivointi voi myös olla tarpeen. Ohjauskeskustelua ja tilanearviointia on myös prosessin muissakin toimintavaiheissa, mutta epäonnistuneen työkokeilun jälkeen ohjaustarve korostuu.

Uutta motivoitumista auttavat palkkiot, esimerkiksi työllistymisen kautta kohentuva taloudellinen tilanne. Palkkiona voidaan nähdä myös aktivoituminen mielekkääseen toimintaan, elämäntilanteen kohentuminen ja sosiaalisten suhteiden lisääntyminen. Näiden kautta ihmisellä syntyy toivo paremmasta tulevaisuudesta, mikä puolestaan lisää hänen motivaatiotasoaan. (Järvelä & Laukkanen 2000, 33.)

## 4.2 Ammatillinen oppimisprosessi

Tässä tutkimuksessa oppimisprosessia käsitellään työhönvalmennukseen liittyen ajallisesti ja pienin askelin etenevänä, ennalta suunniteltuna ja tavoitteellisena oppimisena. Oppimisprosessia ei tässä käsitetä yksittäisenä oppimistilanteena vaan useamman tilanteen jatkumon muodostamana kokonaisuutena. Oppimisprosessia voidaan ajatella yksilön kehitysprosessiksi, jonka aikana on tarkoitus saavuttaa tietty osaaminen. Oppimisprosessi ei synny itsestään, työhönvalmentaja ja asiakas rakentavat sen tietoisesti yhdessä.

Henkilökohtainen oppimiskäsitys on oppijan oma käsitys siitä mitä oppiminen on. Tähän ajatukseen sisältyvät myös käsitykset tiedon olemuksesta, itsestä oppijana, oppimistehtävän tavoitteita sekä yleiset käsitykset oppimisesta ja opiskelusta yleensä (Tynjälä 1999, 115). Puolimatkan (2002, 275) mielestä oppiminen toteutuu parhaimmillaan yhteisössä, jossa näkemyksiä arvioidaan ja kehitellään järkipäisen ja ennakkoluulottoman keskustelun avulla. Työhönvalmennuksen työskentelymenetelmien taustalla ovat seuraavat oppimisen näkökulmat (Rauste-von Wright & von Wright 1994, 121-133).

**Konstruktivisuus** - oppija rakentaa uutta tietoa aiemmin omaksutun tiedon pohjalle. Opetuksen lähtökohtana tulisi olla oppijan tapa hahmottaa maailmaa ja sen tulkintaan käytettyjä käsitteitä. Uuden tiedon omaksumiseen vaikuttavat myös strategiat, joita oppija käyttää ongelmanratkaisuun ja oppimiseen. Mielekäs tie osaamiseen ei ole sama kaikille eikä aina "loogisesti" etenevä.

**Aktiivisuus** - oppiminen on oppijan oman toiminnan tulosta. Oppijan toimintaan vaikuttaa hänen näkemyksensä omasta roolistaan oppimisprosessissa eli se, katsooko oppija itse olevansa vastuussa oppimistoiminnasta vai odottaako hän esim. työhönvalmentajan ohjaavan häntä.

**Kontekstuaalisuus** - oppiminen on sidottu mielekkäisiin reaali maailman tehtäviin ja ilmiöihin. Oppijan tulisi tiedostaa, mitä hän kulloinkin opittavasta asiasta ymmärtää ja osaa tai ei ymmärtää ja ei

osaa. Tietyn tapahtuman tai asian tulkinta tapahtuu aina laajan tietorakenteen eli aiemman opitun pohjalta. Jos asia on ymmärretty, oma käsitys voidaan perustella ja tulkinta siirtyy toimivasti uusiin yhteyksiin.

**Yhteistoiminnallisuus** - sosiaalisella vuorovaikutuksella on keskeinen rooli oppimisessa. Vuorovaikutusprosessissa on mahdollista reflektoida omia ajatuksia niin itsekseen kuin vastavuoroisesti muiden kanssa. Kun itse kukin perustelee ryhmässä omia käsityksiään ja ratkaisujaan, voidaan oppia muilta, myös kyseenalaistaa omia ajatusprosesseja, ennakko-oletuksia ja itsestäänselvyyksiä.

**Siirtovaikutus** - oppija osaa siirtää oppimansa asiat uusiin tilanteisiin ja hyödyntää oppimiaan tietoja ja taitoja. Kun jo oppimisvaiheessa kiinnitetään monipuolisesti huomiota siihen, miten oppija käyttää tietoa tulevassa elämässään ja toiminnassaan, tiedon myöhempi käyttö helpottuu. Uusissa tilanteissa tiedon siirtymistä edistävät pyrkimys aktiivisesti etsiä yhteyksiä aiemmin opitun tiedon ja nykytilanteen välillä sekä selitysten ja perustelujen pohtiminen.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Osa vajaakuntoisista ja heikossa työmarkkina-asemassa olevista henkilöistä tarvitsee erityistä tukea työllistyäkseen. Työhönvalmennuksen ensisijaisena tavoitteena on tukea ja edesauttaa asiakkaan sijoittumista työmarkkinoille, tavallisiin töihin. Tutkimuskohteena oli pieni oululainen työhönvalmennuspalvelua tarjoava yksikkö ja siellä tapahtuva yksilöllinen työhönvalmennus.

### 5.1 Tutkimuksen tarkoitus, tutkimustehtävä ja tavoitteet

Tutkimukseen osallistuivat Oulun työ- ja elinkeinotoimiston pitkäaikaistyöttömät ammatillisen kuntoutuksen palveluiden piirissä olevat asiakkaat. Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvailla pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden kokemuksia heidän ammatillisen kuntoutuksen työhönvalmennusprosessissaan Innomari Oy:n toteuttamana. Saatujen tutkimustulosten avulla työhönvalmennusta on mahdollisuus kehittää enemmän asiakkaita palvelevaksi ja yksilölliset tarpeet huomioivaksi. Prosessin kesto vaihteli asiakkaiden kohdalla, mutta oli pääsääntöisesti 4 – 18 kk. Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat olivat päättäneet työhönvalmennuksen noin vuosi ennen haastattelua.

**Tutkimustehtävä:** 1. Millaisia kokemuksia pitkäaikaistyöttömällä asiakkaalla on työhönvalmennusprosessista?

1.1 Millainen oli prosessin aikainen kokemus ammatillisesta oppimisesta?

Pitkäaikaistyöttömällä ammatillisen kuntoutuksen asiakkaalla on jo yleensä useita hyviä ja huonoja kokemuksia eri palveluntarjoajista. Tämän tutkimuksen lähtökohtana oli huomioida asiakkaan kokemukset ja niiden avulla kartoittaa asiakkaan voimavarojen, oppimisvalmiuksien, ammatillisen osaamisen ja motivaation yhteyttä työhönvalmennuksen lopputulokseen. Tutkimustehtävän näkökulmana olivat asiakkaan ammatillinen oppiminen ja omien voimavarojen hyödyntäminen työllistymisessä. Työhönvalmennus on ammatillisen kuntoutuksen toimintamuoto, jonka tavoitteena on tukea työelämään pääsyä tai työhönpaluuta. Valmennuksen tavoitteena on myös arvioida asiakkaan työelämävalmiuksia, soveltuvuutta tiettyyn ammattiin, työtehtävään tai seurata suoriutumista tietyistä työtehtävistä.



Näkökulma ja ammatillisen oppimisen tavoitteet nousivat kuntoutusohjauksen kompetenssien kautta (Perttinen 2006, hakupäivä 30.5.2012). Kuntoutuksenohjausta ja suunnittelua opiskelevan ammatilliseen osaamiseen kuuluu käyttää erilaisia ohjaus- ja opetusmenetelmiä tavoitteellisesti yksilön terveyden ja toimintakyvyn edistämiseksi. Tavoitteena on edistää kuntoutujan itsenäisen elämisen ja päätöksenteon taitoja, tukea kuntoutujaa ja hänen sosiaalista verkostoaan asettamaan kuntoutumisen tavoitteita ja päämääriä.

Lakisääteisesti ammatillinen kuntoutus on integroitu osaksi sosiaali- ja terveydenhuoltoa, työhallintoa ja opetushallintoa sekä vakuutussektoria. Kuntoutus ymmärretään ihmisen tai ihmisen ja ympäristön muutosprosessiksi, jonka tavoitteena on työ- ja toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen, hyvinvoinnin ja työllisyyden edistäminen. Lakisääteinen kuntoutus perustuu todettuun oireeseen, sairauteen, vajaakuntoisuuteen tai vammaan. Nykyisin perusteeksi katsotaan myös työkyvyn menettäminen ja vakavan sosiaalisen syrjäytymisen uhka (Opetusministeriö 2006:24, 115.)

Oma oppimistavoitteeni oli syventää kuntoutuksenohjaajan ammatillista osaamista erityisesti työikäisten kuntoutuksessa ja kuntoutusohjauksen koulutusohjelmakohtaisista lähtökohdista sekä vahvistaa kuntoutuksen ohjaajan ammatti-identiteettiä kuntoutusalan ammattihenkilönä.

Tavoitteena tutkimustyön suorittamisessa oli oma ammatillinen kasvu, osaamisen vahvistuminen ja syventäminen tulevana kuntoutusohjaajana. Tutkimustyön avulla oli tavoitteena hankkia lisää taitoja ja toimintatapoja toimia yhteistyössä viranomaisten, yhteisöjen, oppilaitosten, muiden ammattihenkilöiden kanssa asiakkaan kuntoutusprosessin edistämiseksi. Kuntoutusohjaajan ammatillisiin kompetensseihin kuuluu ymmärtää moniammatillisen ja asiakaslähtöisen työskentelyn perusteet ja osata hyödyntää niitä työssä. Tutkimustyön ammatillisen oppimisprosessin kannalta tavoitteitani olivat hyvän vuorovaikutussuhteen ymmärtäminen asiakaskontakteissa, taito asettua asiakkaan rooliin ja tapaamisilla dialogisen työotteen laajempi hyödyntäminen. Asiakaskunta on kuntoutusprosessissa hyvin erilaisista lähtökohdista, joten tutkimuksen teon aikana avautui mahdollisuus myös ammatillisen osaamiseni ja työskentelytapojeni kriittiseen tarkasteluun soveltaen tutkimustyön menetelmiä.

Yleisiin kuntoutusohjaajan työn tavoitteisiin kuuluvat hyvät ongelmanratkaisutaidot, pitkäjännittäisyys, halu kehittää omaa työtä, yhteistyö- ja kommunikaatiotaidot, kuntoutujan arvostaminen ja tukeminen, muutoksensietokyky ja joustavuus. Pitkäjänteisissä ja haastavissa ohjausprosesseissa

on myös tärkeää arvioida omia voimavaroja työntekijänä ja huolehtia oman työ- ja toimintakyvyn säilyttämistä.

## 5.2 Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, johon sisältyy ajatus todellisuuden moninaisuudesta (Eskola & Suoranta, 2000 15). Tutkimustehtävä ja tutkittavana olevan ilmiön laatu ohjaavat tutkimusmenetelmän valinnassa. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on paljastaa ja löytää tosiasioita. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään myös löytämään tietoa, joka kertoo ihmisen tarpeista, toiveista ja tunteista. Sillä saadaan syvällisiä ja ilmiötä aidosti kuvaavia tuloksia. Se miten ihmiset kokevat saamansa palvelun, tuottaa tärkeää tietoa työhönvalmennuksen onnistumisesta. Kvalitatiiviseen tutkimukseen valitaan harkinnanvaraisesti tutkimusjoukko, jolla on kokemuksia tutkittavana olevasta ilmiöstä ja joka on halukas kertomaan kokemuksistaan. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa osallistujien määrä vaihtelee muutamista henkilöistä muutamiin kymmeneen (Järvinen & Järvinen 2000, 86; Krause & Kiikkala 1996; Lukkarinen, 2001, 116; Paunonen & Vehviläinen-Julkunen 1997.)

Tämä tutkimus oli tieteenfilosofisilta lähtökohdiltaan fenomenologis-hermeneuttinen, joka perustuu ihmisten kokemusten tutkimiseen ja niiden tulkintaan. Tutkimuksen keskeisiä periaatteita on oletus siitä, että ihmisten suhde todellisuuteen on merkityksillä ladattua. Tällöin puhutaan tutkimuskohteen inhimillisestä kokemuksesta. Tähän sisältyy ajatus siitä, että ihminen on perusteiltaan yhteisöllinen ja merkitykset ovat lähtöisin yhteisöstä, jossa hän elää. Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa pyritään nostamaan näkyväksi ja tietoisuuteen koettuja, tottumuksen häivyttämiä asioita, joita ei ole tietoisesti ajateltu. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 34-35.)

Tutkijan on tärkeä tiedostaa oma ihmiskäsityksensä, kun tutkimuskohteena on toinen ihminen. Rauhalan (2005) mukaan tajunnallisuus, situationaalisuus ja kehollisuus ovat toistensa edellytyksiä ja kiinteässä vuorovaikutussuhteessa toisiinsa ja, että muutos yhdessä olomuodossa vaikuttaa toisiin. Kehollisuus on olemassaoloa orgaanisena tapahtumisena. Kehon avulla ihminen on olemassa ajassa ja paikassa. Tajunnallisuus puolestaan tarkoittaa psyykkis-henkistä olemassaoloa ja tajunnan voidaan kokonaisuutena ajatella merkitsevän ihmisen omaa kokemusta. Situationaalisuudella Rauhala tarkoittaa maailmaa, johon ihminen on suhteessa. Ihmisen kehollisuus ja tajunnallisuus ovat kaiken aikaa suhteessa elämäntilanteeseen eli situationiin. Situationaalisuus on yhtä alkupe-  
räistä ja todellista kuin kehollisuus ja tajunnallisuus. (Rauhala 2005, 31 – 34, 126.)

Tutkimusmenetelmäksi valitsin laadullisen tapaustutkimuksen, koska olin kiinnostunut kohderyhmän kokemuksista. Tarkoituksena oli kuvailla asiakkaiden kokemuksia palvelun sisällöstä. Asiakaslähtöisen ja onnistuneen palvelun lähtökohtana on kyky pyrkiä ymmärtämään käsiteltävä asia asiakkaan näkökulmasta. Kokemus käsitetään tässä tutkimuksessa hyvin laajasti ihmisen kokemuksellisenä suhteena omaan todellisuuteensa, maailmaan jossa hän elää ja johon hän voi vaikuttaa.

Miettiessä tutkijana omaa ihmiskäsitystäni, ajattelen sen olevan kokonaisvaltainen eli holistinen ihmiskäsitys. Haastatteluun osallistuvien ammatilliseen kuntoutukseen ohjautuneiden pitkäaikaistyöttömien kokemukset työhönvalmennusprosessista olivat heidän omia ainutkertaisia kokemuksia. Työhönvalmennuksella ajatellaan olevan vaikutusta kehollisuuteen, tajunnallisuuteen ja situationaalisuuteen eli asiakkaaseen kokonaisvaltaisesti. Oma ajatukseni oli, että pitkäaikaistyöttömän kohdalla pitkittynyt työttömyysjakso oli osaltaan aiheuttanut sen, että hänen sosiaalinen piirinsä oli kaventunut, taloudellinen tilanne oli heikentynyt, fyysinen kunto ja ammatillinen itsetunto olivat rapistuneet. Pitkäaikaistyöttömän aktivoiminen ja aktivoituminen olivat yhteydessä hänen saamiinsa yhteiskunnan palveluihin joista työhönvalmennus oli yksi keino edistää paluuta työelämään.

### **5.3 Tutkimusmenetelmä**

Haastattelu on yksi tiedonhankinnan perusmuoto. Hyvin joustavana menetelmänä haastattelu soveltuu monenlaisiin tarkoituksiin. Haastattelussa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Tämä mahdollistaa syvällisen tiedonkeruun ja tarkentavien kysymysten esittämisen tiedon ymmärtämiseksi. Hirsjärvi ja Hurme (2000) lajittelevat haastattelumenetelmät avoimiin (strukturoidun), teema- (puolistrukturoitu) ja lomakehaastatteluihin (strukturoidu). Yksilöhaastattelu on eniten käytetty haastattelutyyppi. Nimensä mukaisesti haastateltavia on vain yksi kerrallaan. Tällöin ei ole muita henkilöitä vaikuttamassa haastateltavan vastauksiin, ja vastuu haastattelun suunnasta on täysin haastattelijalla (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47.)

Haastattelumuotona käytin teemahaastattelua, koska tällä menetelmällä pystyin vaikuttamaan haastattelun kulkuun tekemällä tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä tai jopa lisäkysymyksiä. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiiri, teema-alueet, olivat kaikille samat. Teemahaastattelu ei edellytä tiettyä aikaansaattua yhteistä kokemusta vaan se lähtee oletuksesta, että kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita voidaan tutkia tällä menetelmällä. Teemahaastattelussa on kaikkein oleellisinta se, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Se vapauttaa haastattelijan näkökulman ja tuo haastateltavien

äänen kuuluviin. Teemahaastattelu ottaa huomioon ihmisten tulkinnan asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä ja syntyvät vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47-48). Teemahaastattelussa tulisi etsiä merkityksiä tutkimusongelman ratkaisemiseksi (Tuomi & Sarajärvi 2004, 75).

Haastattelun kokosin neljän eri teeman alle (alkukartoitus, työskentelyvaihe, työkokeilu ja jatkosuunnitelma). Tutkimusta ohjasi asiakkaiden kokemukset työhönvalmennusprosessista joita tarkastelin prosessin työskentelymenetelmien taustalla olevan oppimisprosessin näkökulmasta. Teemojen alla olivat haastattelukysymykset (liite 4), jotka ohjasivat keskustelua. Aloitusvaiheessa oli tärkeää saada luotua asiakkaaseen hyvä luottamuksellinen keskusteluyhteys ja saada haastattelemalla kokonaisvaltainen käsitys hänen nykyisestä tilanteestaan.

Työhönvalmennusprosessi alkoi jokaisen asiakkaan kohdalla alkukartoituksella, jossa kävi ilmi asiakkaan mielikuva palvelusta, motivaatiotaso lähtötilanteessa ja millaista ammatillista osaamista, koulutusta ja vahvuuksia hänellä oli. Toinen tarkastelun kohde prosessissa oli työskentelyvaihe. Miten ammatillisia taitoja ja osaamista oli mahdollista hyödyntää ja millaisia keinoja käytettiin. Kolmantena vaiheena oli asiakkaan osallistuminen työelämään työkokeilun eli aktiivitoimenpiteen avulla. Millä tavoin osaamista ja vahvuuksia kyettiin hyödyntämään ja millaiset olivat tavoitteet sekä kuinka ne saavutettiin. Prosessin loppuvaiheessa tehtiin jatkosuunnitelma. Tavoitteena oli koota yhteen työhönvalmennusprosessista saadut tulokset. Pohdittiin työllistymisen mahdollisuutta tai mietittiin keinoja edistää prosessin aikana alkanutta muutosta ja millainen oli kokonaisuudessaan ammatillisen kuntoutuksen tulos asiakkaan kokemana.

Tutkijan tulee pysyä neutraalina haastattelutilanteessa, vaikka hän voi joutua kohtaamaan voimakkaita tunteita tai mielipiteitä haastateltavien taholta. Hän tarvitsee tutkittavien ajatuksia ja kokemuksia tutkimukseensa, vaikka hänellä onkin valta valita tutkimuskysymykset ja mahdollisuus vaikuttaa osittain vuorovaikutustilanteeseen. Tutkimustilanteessa tutkija ei voi ilmaista avoimesti omia mielipiteitään eikä tunteitaan, koska niin tapahtuessa riskinä saattaa olla tutkimuksen keskeytyminen (Kuula 2006, 154-155.)

Teemahaastattelun kysymysten runkona (liite 4) oli asiakkaan kokemus työhönvalmennusprosessista ja prosessin taustalla vaikuttavat työskentelymenetelmien oppimisen näkökulmat. Yrityksen käyttäjäasiakkailta ei ollut aikaisemmin kerätty palautetta, mutta tilaaja-asiakkailta (TE-toimiston virkailijat) palautetta oli saatu jokaisen tilatun palvelun jälkeen. Tilaajan ja käyttäjän ajatukset palve-

lun vaikuttavuudesta ja riittävydestä eivät empiirisen kokemuksen mukaan olleet samansuuntaiset (tilaajan mielestä työkokeilu oli riittävä toimenpide, käyttäjä asiakas halusi opiskelemaan ja saada uuden ammattitutkinnon).

#### **5.4 Kohderyhmä ja aineiston kerääminen**

Haastattelun kohderyhmänä olivat Oulun TE-toimiston pitkäaikaistyöttömät ammatillisen kuntoutuksen palveluiden piirissä olevat asiakkaat, joille oli ostopalveluna hankittu TE-toimiston ulkopuolella toteutettava työhönvalmennus. Haastateltavat valittiin ryhmästä, joiden asiakkuus työhönvalmennuksen toteuttaneeseen yritykseen oli päättynyt vuonna 2011. Sain tutkimusluvan koululta ja ohjaavilta opettajilta toukokuussa 2012.

Haastattelun tallennus kuuluu olennaisena osana teemahaastatteluun. Nauhoitukseen on saatava aina haastateltavan lupa. (Mäkinen 2006, 94.) Tutkijan pitää kertoa tutkittaville, miksi hän haluaa nauhoittaa haastattelut, miten nauhoituksia tullaan käyttämään, miten niitä säilytetään ja miten ne hävitetään, kun niitä ei enää tarvita (Oliver 2004, 45.) On todettu, että haastateltavat unohtavat nauhurin olemassaolon hyvin pian, vaikka tilanteen alussa sitä jännittäisivätkin. Haastattelun nauhoittaminen säilyttää keskustelusta olennaiset seikat kuten haastateltavan sanatarkan puheen ja äänenkäytön ja myös mahdollisen tunnelatauksen. Jotta haastattelutilanteesta tulisi mahdollisimman luonteva ja vapaa keskustelu, haastattelijan on hyvä osata teema-alueet ulkoa: siten välttyään turhalta papereiden selailulta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 92.)

Ennen varsinaisten haastattelujen toteuttamista tein pilottihaastattelun, jossa oli tavoitteena testata teemahaastattelurunko (liite 4). Alkuperäisenä ajatuksena oli toteuttaa haastattelut puhelimitse, mutta hylkäsin nopeasti suunnitelman, koska puhelun nauhoittamisen tekninen toteutus ja asiakkaan mielenkiinnon ylläpitäminen haastattelussa olivat haasteellisia. Kutsuin testiasiakkaan henkilökohtaisesti Innomarin toimistolle ja huomasin haastattelutilanteen paljon toimivammaksi. Haastatteluiden nauhoitusta varten sanelukone osoittautui hyväksi valinnaksi. Pilottihaastattelun jälkeen en tehnyt haastattelurunkoon muutoksia, koska sain pilottihaastattelusta mielestäni riittävästi vastauksia tutkimuskysymyksiin.

Kohderyhmän valinnassa käytin harkinnanvaraista otantaa. Tutkimukseen valikoitui ammatillisen kuntoutuksen asiakkaita, joiden kohdalla työhönvalmennus oli päättynyt vuonna 2011. Innomarin asiakasrekisteristä poimin 17 asiakasta, joita lähestyin kirjeellä (liite 3) ja teemakysymyksillä (liite

4). Kirjeessä kerroin tutkimuksen tavoitteet, aineistonkeruun toteutuksen ja käyttötarkoituksen. Lisäksi kerroin yhteystiedot tutkimuksen tekijästä ja, että osallistuminen on vapaaehtoista ja otan henkilökohtaisesti yhteyttä soittaen parin päivän sisällä kirjeen saapumisesta.

Yhteydenotot asiakkaisiin eivät olleet ongelmattomia, useilla heistä olivat puhelinnumerot muuttuneet ja osa kieltäytyi kohteliaasti mahdollisuudesta ottamasta osaa tutkimukseen. Haasteelliseksi muodostui myös yhteisen haastatteluajankohdan sopiminen. Olin valmis joustamaan ja pitämään haastattelun myös asiakkaan toivomassa paikassa. Kokonaisuudessaan haastatteluihin ja lopulliseen tutkimusaineistoon sain mukaan 3 miestä ja 3 naista. Kaikki haastattelut tehtiin syksyn 2012 aikana (kesto 4 viikkoa) Innomarin toimistolla. Mukaan tutkimukseen otin pilottihaastattelun ja yksi asiakkaista halusi osallistua vastaamalla kysymyksiin kirjeitse, koska yhteistä aikaa emme saaneet sovittelua.

Haastattelut tehtiin rauhallisessa tilassa ja ne olivat luontevaa keskustelua jossa tunnelma oli rento ja avoin. Tapaamiset olivat pituudeltaan 30 - 45 min. Haastatteluiden aikana tein tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä, ja pariin otteeseen tarkistin olinko ymmärtänyt haastateltavan kertoman oikein. Ennen varsinaista tutkimushaastattelua kysyin haastateltavilta tietoa sen hetkisestä työ- ja elämäntilanteesta. Vastaajista yksi oli sairaalomalla, yksi työharjoittelussa, kaksi palkkatukityössä ja kaksi uudelleen koulutuksessa. Ennen varsinaiseen työhönvalmennusprosessiin tuloa heillä kaikilla oli suoritettuna joko ammattikoulu tai toisen asteen ammattitutkinto. Haastateltavien keskiarvoikä oli 35v.

## **5.5 Aineiston analyysi**

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan usein mahdollisimman avoimesti esimerkiksi kysymällä aineistolta, mitä se kertoo tutkittavasta ilmiöstä. Aineiston analyysin tarkoituksena on aineiston tiivistäminen ja nostaminen abstraktiotasolle. Analyysin myötä aineisto muuttuu haastatteluaineistosta tutkittavan ilmiön teoreettiseksi kuvaukseksi (Kylmä & Juvakka 2007, 66.) Tuomen ja Sarajärven (2004, 92-93) mukaan laadullista sisällönanalyysin prosessi on seuraavanlainen: Tee valintasi, mikä osa aineistossa kiinnostaa. Käy aineisto läpi ja merkitse ne asiat, jotka sisältyvät kiinnostukseesi. Tämän jälkeen tehtävänä on kerätä merkityt asiakokonaisuudet yhteen. Valittu aineisto joko luokitellaan, teemoitellaan tai tyyppitellään. Lopuksi kirjoitetaan yhteenveto.

Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 135) mukaan analysointitapaa on syytä miettiä jo aineistoa kerättäessä. Hirsjärvi ja Hurme puhuvat myös aineiston kuvailusta, luokittelusta ja yhdistämisestä. Aineiston kuvaileminen on analyysin perusta. Kuvailu lähtee siitä, että pyritään kuvailemaan ilmiötä ja kokemuksia. Aineiston luokittelu luo pohjan haastatteluaineiston tulkinnalle. Sen avulla aineiston eri osia voidaan myöhemmin vertailla, yksinkertaistaa ja tulkita. Luokittelu jäsentää tulkittavaa ilmiötä, kun taas yhdistely yrittää löytää luokittelujen välille samankaltaisuutta ja säännönmukaisuutta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 145-150.)

Sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen eri analysointimalliin: aineistolähtöiseen (induktiivinen), teoriasidonnaiseen (deduktiivinen) ja teorialähtöiseen analysointimalliin. Tässä tutkimuksessa laadullinen analyysi tehtiin teoriaohjaavana. Tutkimuskirjallisuudessa teoriaa nimitetään myös teoriasidonnaiseksi analyysiksi. Teoriaohjaavassa analyysissä hyväksytään teoreettiset kytkennät, mutta ne eivät pohjautu suoraan teoriaan tai teoria voi toimia ainoastaan apuna analyysin etenemisessä. Teoriaohjaavassa analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta siinä aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa analyysiä. Analyysistä on siis tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus, mutta aikaisemman tiedon merkitys ei ole teoriaa testaava, vaan paremminkin uusia ajatusuria aukovaa. Tutkijan ajatteluprosessissa vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 97.)

Tämän tutkimuksen analyysimenetelmänä käytin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Koska haastattelu on teemahaastattelu, helpottaa se aineiston läpivientiä ja haastateltavien näkemysten siirtämistä valmiiden teemojen alle. Jos aineiston keruu on tapahtunut teemahaastattelulla, on aineiston pilkkominen suhteellisen helppoa, koska haastattelun teemat muodostuvat jo itsessään jäsenyyksen aineistoon. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 93).

Aineiston sisällönanalyysi kuvasi tutkittavien kokemuksia työhönvalmennusprosessista ja tutkittavien toimintaa sen aikana sekä mahdollisia muutoksia. Tarkoituksena oli analysoida saatuja teemahaastattelun tuloksia siten kuin ne on ilmaistu, en etsinyt piilossa olevia viestejä tai merkityksiä. Analyysiä ohjasi tutkimustehtävä ja aineiston laatu. Analyysiyksikkönä oli ammatillisen kuntoutuksen työhönvalmennusprosessi asiakkaan kokemana.

Aineiston nauhoitusten purkamisen tein aina kunkin haastattelun jälkeen. Kirjoitin nauhoituksen suoraan tietokoneelle ja tallensin sen. Jokainen haastateltava sai numeron, värin ja oman kansion. Pidin analyysin alkuvaiheessa tiukasti kiinni teemoista (alkukartoitus, työskentelyvaihe, työkokeilu

ja jatkosuunnitelma). Tämä rajoitti kuitenkin samansuuntaisten vastausten yhteen kokoamista. Aineiston analysointi alkoi teemojen alla, mutta analysoinnin etenemiseksi oli helpompi irrottaa ne alkuperäisestä kokonaisuudesta ja jatkaa vastausten uudelleen yhdistelemistä väljemmin vain teemojen pohjalta. Tämä helpotti työskentelyä ja toi samansuuntaiset kokemukset paremmin esille. Tällä tavoin kokemukset eri työ- ja toimintavaiheista oli helpompi yhdistellä. Poistin myös aiemmin eri väreillä ryhmittelemäni asiakkaiden vastaukset samanvärisiksi, yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Haastatteluaineistoa kertyi yhteensä koottuna 13 sivua, jossa oli fonttikoko 8.

Aineiston käsittelyn helpottamiseksi muokkasin alkuperäisilmaukset taulukkomuotoon ja ryhmittelin saadut kokemukset uudelleen yhdistelemällä niistä samankaltaiset pelkistetyt ilmaukset. Siitä syntyneet samankaltaiset kokemukset muodostuivat ala-luokaksi ja niitä yhdistäväksi loin yläluokan. Analysointivaiheen alussa alkuperäisistä ilmauksista esille nousivat muun muassa seuraavat asiakkaiden yhteneväiset ja merkitykselliset kokemukset; oman tekemisen mahdollisuus, omat oppimiskokemukset, oman työllistymistilanteen selkiytyminen ja aktivoitumisen muutos. Näistä kokosin alaluokat (12), joille loin yhteisen yläluokan (5). Yhdistävä luokka muodostui suoraan viitekehyyksestä ja tutkimustehtävästä.

Tutkimuksen aineiston analyysin havainnollistamiseen otan seuraavan esimerkin: analyysin alussa etsin asioita, jotka olivat samassa linjassa viitekehyyksen ja tutkimustehtävän kanssa. Käsittelin työhönvalmennuksen ajan kokemuksia viiden keskeisen ulottuvuuden avulla jotka muodostivat myös teemahaastattelun haastattelurungon. Esimerkkinä (liite 5) näkyy yläluokkana yksi viidestä ulottuvuudesta, joka on toimintamallin sekä työskentelytavan muuttuminen. Muita yläluokkia olivat prosessia mahdollistavat tekijät, työ- ja toimintakyky, dialogisuus ja henkilökohtainen ohjaus.

Alkuperäiset ilmaukset järjestin haastattelurungon mukaisesti soluihin taulukkomuotoon. Tämän jälkeen etsin samankaltaiset alkuperäiset ilmaukset ja laitoin ne samoihin soluihin uudessa taulukossa. Seuraavaksi kokosin uuden taulukon, johon kirjoitin alkuperäisistä ilmauksista pelkistetyt ilmaukset. Samankaltaiset pelkistetyt ilmaukset laitoin samaan soluun ja nimesin niille alaluokan. Alaluokille loin yläluokkia uusiin soluihin. Yläluokat yhdistin lopulta yhdistäväksi luokaksi.

## **5.6 Tutkimuksen luotettavuus**

Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tulee huomioida, että tutkimuksen toteutusta ja tutkimuksen luotettavuutta ei voi pitää toisistaan erillisinä tapahtumina. Viime kädessä



tutkimuksen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja hänen rehellisyytensä, koska arvioinnin kohteena on tutkijan tutkimuksessaan tekemät teot, valinnat sekä ratkaisut. Tutkijan tulee arvioida tutkimuksensa luotettavuutta jokaisen tekemänsä valinnan kohdalla. (Vilka 2005, 158-159.)

Kun arvioidaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta tutkija selostaa lukijalle tarkasti tutkimuksen toteuttamisen ja miten tutkimustuloksiin sekä johtopäätöksiin on päädytty (Hirsjärvi ym. 2009, 232; Tuomi & Sarajärvi 2004, 141; Hirsjärvi ym. 2007, 227). Tutkijan on pystyttävä kuvaamaan ja perustelemaan sekä arvioimaan tekemiään ratkaisuja ja niiden tarkoituksenmukaisuutta ja toimivuutta tavoitteiden kannalta.

Luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta arvioidaan seuraavien neljän kriteerin kautta: uskottavuus, vahvistettavuus, siirrettävyys ja varmuus. Uskottavuus luotettavuuden kriteerinä tarkoittaa, että tutkijan on tarkastettava, vastaako tutkijan oma tulkinta tutkittavien käsityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 138.)

Tutkimuksen luotettavuutta olen pyrkinyt lisäämään valitsemalla tutkimuksen lähteet monipuolisesti, kriittisesti ja käyttämään alkuperäisiä lähteitä. Tutkimuksen tein yksintyöskentelynä ja olen ollut mukana kaikissa tutkimuksen vaiheissa, varmistaen, että asiakkaan kertomus on säilynyt muuttomattomana. Sain tutkimuksen tekoon hyvää ohjausta ja keskusteluapua ohjaavilta opettajilta. Ohjauskeskustelut olivat rakentavia ja tutkimukseen tuli uusia näkökulmia ja aihetta pohdittiin syvämmällä, monipuolisemmin ja laajemmin kuin pelkästään yksin työskennellessä olisi tapahtunut. Tutkimuksen vahvistettavuutta lisätäkseni tutustuin aiheesta tehtyihin muihin tutkimuksiin etsien samansuuntaisia tulkintoja.

Pidin pilottihaastattelun ja kirjallisen palautetun haastattelun mukaan ottamista tutkimusaineistoon luotettavana, koska kysymykset ja teemat olivat molemmissa tapauksissa samanlaiset kuin muissakin haastattelutilanteissa. Annoin myös haastateltaville mahdollisuuden valita haastattelun ajankohdan ja paikan, jossa haastattelu tehdään. Haastattelujen jälkeen kirjoitin haastatteluaineiston läpi puolueettomasti ja ilman ennako-odotuksia.

Siirrettävyyden eli tutkimustulosten siirtäminen toiseen kontekstiin riippuu siitä, miten samankaltainen tutkittu ympäristö ja sovellusympäristö ovat. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 138.) Tulosten perusteella saatuja samansuuntaisia tuloksia esiintyy vastaavissa aiheesta tehdyissä tutkimuksissa. Tä-

mä tutkimus on kuitenkin toteutettu ainutkertaisena ja vastaukset ovat tutkijan tekemiä tulkintoja asiakkaiden kokemuksista.

## 5.7 Tutkimuksen eettisyys

Eettisesti hyväksyttävän ihmistieteellisen tutkimuksen lähtökohtana on ihmisten kunnioittamista ilmentävät arvot. Ihmisarvon kunnioittaminen ilmenee pyrkimyksenä turvata tutkittavien itsemääräämisoikeus, vahingoittumattomuus ja yksityisyys. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sillä, että ihmisille annetaan mahdollisuus päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen. Jotta tämä olisi mahdollista, ihmisten tulee saada riittävästi tietoa tutkimuksesta. (Kuula 2006, 60-65.)

Jo tutkimusaiheen valinta on eettinen kysymys (Tuomi & Sarajärvi 2004, 126). Tämän tutkimuksen aihe valittiin hyvässä yhteishengessä tilaaja-yrittäjän kanssa. Eskola ja Suoranta (2002) korostavat, että laadullisessa tutkimuksessa tutkija on keskeinen tutkimusväline. Tästä syystä luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia (Eskola & Suoranta 2002, 211). Tämän tutkimuksen aiheen valinta lähti omasta kiinnostuksestani pitkäaikaistyöttömien työllistymispalveluihin ja ammatilliseen kuntoutukseen. Tutkimuksen aihe soveltui myös hyvin kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelmaan.

Olen työskennellyt vuodesta 2008 alkaen pitkäaikaistyöttömien parissa ja toiminut työhönvalmentajana. Koen työtehtäväni tärkeänä ja tätä tutkimusta tehdessäni huomioin, että pyrin haastattelutilanteessa olemaan objektiivinen suhteessa omaan työhöni. Tutkimusta tehdessäni otin huomioon, että asiakkaiden arvot ja asenteet työhönvalmennusta ja työllistymistä kohtaan saattoivat poiketa omistani. Haastattelijana en johdatellut asiakasta ja pyrkimykseni oli olla objektiivinen. Pyrin kunnioittamaan jokaisen yksilön omia näkemyksiä, huolimatta siitä, mitkä olivat omat tai tutkimuksen tilanneen yrityksen arvot. Työssäni työhönvalmentajana korostan asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan omien toiveiden ja tarpeiden kuulemista. Työhönvalmennuspalvelu ostetaan asiakkaalle ja työhönvalmentajan tehtävänä on tuottaa se. Ihannetilanteessa työhönvalmennuksen aloittaminen on asiakkaan oma toive, mutta aina ei asia ole niin. Onnistunut työhönvalmennus edellyttää moniammatillista yhteistyötä ja asiakkaan palvelutarpeen tunnistamista.

Tutkimuksen eettisyys huomioidaan ja asiakkailta kysytään halukkuutta osallistua tutkimukseen vapaaehtoisena. Asiakkaille kerrotaan myös mihin saatua haastatteluaineistoa käytetään ja miten se säilytetään. Salassapitovelvollisuutta noudatetaan tutkimusaineiston käsittelyssä, joka tapahtuu

anonymisti. Anonymiteetin turvaaminen ja säilyttäminen on yksi keskeisimmistä tutkimuseettisistä normeista. (Kuula 2006, 75.) Ennen haastattelua muistutin asiakasta vielä asioista joita käydään läpi ja kerroin tarkasti kuinka heidän anonymiteettiään tullaan suojaamaan. Tässä tutkimuksessa anonymiteetin suojaamiseksi merkitsin haastateltavat koodeilla H1 – H6 ja lopussa oleva taulukko sisällönanalyysistä (liite 5) on vain osa taulukosta.

Lainsäädännöllisesti tutkimukseen osallistuvat olivat yksityishenkilöitä, jotka edustivat tutkimuksessa itseään. Kaikki haastatteluun osallistuneet olivat mukana tutkimuksessa vapaaehtoisesti. Tavoitteena oli nostaa esille asiakkaiden henkilökohtaisia kokemuksia työhönvalmennusprosessista. Työyhteisöllinen tutkimustavoite oli kerätä uutta tietoa palvelun tuottajalle, asiakkaiden kokemuksista työhönvalmennuksen merkityksestä heidän ammatillisen kuntoutuksen prosessissa. Saatua kokemustietoa käytetään palvelun edelleen kehittämiseen ja esille tulevia puutteita tai parannusehdoituksia hyödynnetään.

## 6 ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA INNOMARI OY:N TYÖHÖNVALMENNUSPROSESSISTA AMMATILLISESSA KUNTOUTUKSESSA

Tutkimuksen tulokset perustuvat Oulun TE-toimiston asiakkaiden kuvauksiin heidän kokemuksistaan ammatillisena kuntoutuksena tarjottuun työhönvalmennusprosessiin. Asiakkaan ohjautuminen TE-toimiston ulkopuoliseen palveluun tapahtuu aina henkilökohtaisen virkailijan ohjaamana. Prosessin alkuvaiheessa sen mahdollistavat ja edistävät tekijät ovat oikea-aikainen ohjautuminen palveluun ja asiakkaan valmiudet liikkeellelähtoon.

### 6.1 Prosessia mahdollistavat tekijät

Asiakkaiden mielestä oli tärkeää, että aloite palveluun lähtemisestä oli tullut virkailijalta. Virkailija tuntee hyvin TE-toimiston palvelutarjonnan, on asioinut asiakkaan kanssa jo pitkään. Virkailijan ohjaus, neuvonta ja vaihtoehtopalvelujen tarjoaminen, työllistymisen edistämiseksi koettiin tarpeelliseksi. Osa haastateltavista toi esille ja olivat siinä uskossa, että ulkopuoliseen palveluun pääsemiseksi tulee olla jokin vamma, sairaus tai lääkärinlausunto. Esille nousivat aiemmat hyvät palautteet työhönvalmennuspalvelun saaneilta ja erilaisen työvoimatoimiston ulkopuolella tapahtuvan aktiivisen toimenpiteen herättämä uteliaisuus.

*”Mää tulin TE-toimiston työvoimaneuvojan kautta. Se kerto työhönvalmennuksesta ja antoi siitä esitteitä. Se oli muistaakseni sillä lailla, että se ei ollut pakko siinä vaiheessa vaan voi miettiä ja hän sano, että tämä on hyvä ja tämän kanssa (palveluntuottaja) on toimittu aikaisemmin.” (H1)*

Asiakkailla ei kuitenkaan ollut mielikuvaa, mitä tai miten palveluntarjoaja toimii ja epäilyä aiheutti epätietoisuus siitä mitä oli tulossa. Haastateltavat kokivat silti pääsääntöisesti uuden aktivointikeinon positiivisena ja päätös työhönvalmennukseen lähtemisestä tehtiin virkailijan kanssa aina yhdessä.

*”En tienny yhtään mittään. Ajattelin, että no joku kurssitus taas, ehkä vähä erilainen, no mutta mennään ja katotaan.” (H4)*

Virkailijan liikkeelle paneva rooli työhönvalmennuksen oikea-aikaisuudesta korostui lähtötilanteessa. Hänen roolinsa on yhdessä asiakkaan kanssa arvioida sen hetkistä työ- ja toimintakykyä, tehdä päätös myös sen perusteella, miten asiakas kokee tilanteensa ja onko asiakas tarpeeksi motivoitunut lähtemään ja sitoutumaan prosessiin. Tämä kokonaistilanteen arviointi oli useassa tapauksessa tehty hyvin nopealla päätöksellä. Osalla asiakkaista myös lääkinällinen kuntoutus oli kesken.

*”Nyt saamieni uusien tutkimustulosten valossa, tämä oli kuin hukkaan heitettyä, ei ohjauksellisista syistä, vaan omista jutuistani, nyt ymmärrän paremmin asioita. Se (työhönvalmennus) meni vähän hukkaan.” (H2)*

Osa asiakkaista ilmaisi tyytymättömyytensä tehottomaan TE-toimiston organisaatioon ja vertasi työntekijöitä kasvottomiin, kylmiin virkamiehiin. Työttömyys oli pitkittynyt, tuoden mukanaan lisää terveysongelmia, sosiaalisen syrjäytymisen, romahduttanut ammatillisen itsetunnon ja saattanut taloudellisesti heikkoon tilanteeseen.

*”Sosiaalinen osa oli pudonnu, olin niin köyhä ja minä en nähny ihmisiä.” (H5)*

Prosessin lähtötilanteessa asiakkaat kuvaavat tilannettaan, että olivat innokkaana lähdössä uusiin haasteisiin, vaikka tilanne toi mukanaan epävarmuutta, mutta eteenpäin oli tavoitteena päästä. Monet heistä olivat myös pettyneitä ja turhautuneita aiempiin kurssituksiin ja lyhyisiin koulutuksiin, joista ei niiden päättymisen jälkeen ollut seurannut työllistymistä. Prosessiin ohjauksessa korostui TE-toimiston virkailijan tuki ja ohjaus sekä ammatillinen kyky havainnoida asiakkaan kokonaistilanne. Asiakkaan kannalta uusien ehdotusten hyväksyminen tai sivuuttaminen rakentui vahvasti jo koettujen tilanteiden ja toimintamallien päälle. Hyvä ja innostava työhönvalmennuspalvelun esittely oli saanut useat tutkimuksen henkilöt kiinnostumaan uudesta työskentelytavasta ja he lähtivät mukaan.

## **6.2 Työ- ja toimintakyvyn tukeminen**

Lähtökohtaisesti työhönvalmennus rakentui asiakkaan oman aktiivisuuden ja motivaation mukaan. Asiakkaat kuvailivat motivaatitasoaan hyväksi alkutilanteessa ja useilla hyvä tilanne säilyi koko prosessin ajan. Esiin nousseita syitä korkeaan motivoitumiseen olivat viikoittaiset tapaamiset ja tiivis yhteydenpito. Tiivis yhteistyö koettiin pääasiassa hyödyllisenä, koska asiakkaan elämässä oltiin mukana viikoittain ja tiivis seuranta mahdollisti muutosten huomioimisen. Tutkimuksessa olleilla

asiakkailla oli muodostunut omat tietyt työttömän päivittäiset ja viikoittaiset toimintamallit ja rutiinit. Viikoittaisilla tapaamisilla pyrkimys oli aktivoitua kodin ulkopuolelle.

*”Siinä oli mulla enemmän sitä, että oli hyvä päästä liikkeelle sieltä asunnolta.” (H1)*

Motivaatiota ja sitoutumista pyrittiin lisäämään kartoittaen asiakkaan aiempi työhistoria, osaaminen ja taidot, joita on karttunut myös työelämän ulkopuolelta esim. harrastuksista tai vapaaehtoistoiminnasta. Toiveena oli hyödyntää kokonaisvaltaisesti asiakkaan hankittua ammatillista koulutusta ja osaamista. Aina aiemman osaamisen hyödyntäminen ei kuitenkaan ollut mahdollista. Osa koki ristiriitaisena tai kiusallisina huomiot, jotka tehtiin työllistymistä hidastavista ja edistävästä tekijöistä. Näitä työllistymistä hidastavia tekijöitä olivat mm. vanhentunut koulutus tai koulutuksen puuttuminen, toiminatakyvyn rajoitteet, persoonalliset piirteet tai -käytös, taloudellisen ahdingon tuomat liikumisrajoitteet, oppimisvaikeudet jne. Työllistymistä edistäviä tekijöitä olivat mm. oma aktiivisuus tiedon etsimisessä ja toiminnallisuus prosessin eri vaiheissa, kiinnostus lisäkouluttautumiseen tai kurssitukseen. Pyrkimyksenä oli kaikkien asiakkaiden kohdalla löytää realistinen, yhteinen ymmärrys siitä millaiset ovat yksityisen työmarkkinasektorin vaatimukset ja työskentelykriteerit työllistymistä ajatellen.

### **6.3 Dialogisuus asiakkuusprosessissa**

Työskentelymallina vuorovaikutuksellinen keskustelu koettiin pääsääntöisesti hyvänä. Osa asiakkaista olisi halunnut työskennellä enemmän itsenäisesti, mutta valvonnan alla. Osa mainitsi, että tapaamisia olisi voinut olla vieläkin useammin. Tapaamiset olivat viikoittaisia ja kestoltaan 1-1,5 tuntia kerrallaan. Keskustelun lomassa pyrittiin asiakas aktivoimaan ja rohkaistumaan työnhelijana. Pyrkimyksenä oli avartaa Oulun alueen yritys ja toimiala tuntemusta sekä lisätä asiakkaan tietämystä eri työnkuvien sisällöistä.

Yhteistyö koettiin luontevana ja avoimena. Kannustaminen, aktivointi ja uteliaisuuden herättäminen työllistymistä kohtaan olivat keskeisiä tavoitteita kaikille. Esille nousivat myös yhdessä tekemisen mielekkyys, tuki ja luottamus. Osa haastateltavista mainitsi, että olisivat kuitenkin kaivanneet enemmän ohjausta ja pientä painostusta itsenäiseen toimimiseen. He kokivat, että asiat tehtiin liian helpoksi.

*”Siinä olisi voinut olla enemmän sitä itse tekemistä. Se purtiin vähän turhan valmiiksi mulle. Sen takia, että ne on mulle vaikeita asioita, siis tosi vaikeita monesti, niin että mun ois pitänyt ehkä jotenkin tehdä sitä enemmän itse. Että mä oisin oppinu siitä lisää.” (H2)*

Luottamuksellinen asiakassuhde ei ollut asiakkaille itsestäänselvyys. Positiiviset ja negatiiviset kokemukset jaettiin yhdessä. Hyvänä koettiin, ettei tuputettu mitään, ei painostettu, oltiin ystävällisiä ja rohkaisevia. Esille nousi myös vaihtoehtojen tarjoaminen, joilla oli tarkoitus kyseenalaistaa asiakkaan ennako-oletuksia eri toimialoista ja työtehtävistä sekä herätellä uusia ajatusprosesseja.

#### **6.4 Kokemukset yksilöohjauksesta**

Yksilöohjauksen ja tiiviin yhteistyön merkitys tuli selkeästi esille. Painokkaimmin asiakkaat kuvasivat sitä, että heidän tilanteeseensa paneuduttiin huolellisesti alusta lähtien ja että heitä kuunneltiin, mielipiteet huomioitiin ja toiminta oli kannustavaa. Mainituksi tulivat myös luottamuksellinen työskentelysuhde, ystävällinen kohtelu, tasavertaisuus ja omatoimisuuteen kannustava työskentely. Hyvänä koettiin myös henkinen tuki ja itsetunnon pönkittäminen työnhakijana. Huomioitavaa oli, että haastateltavien mielestä valmennus paransi työsaanti mahdollisuuksia, kun sai opetella työnhakuprosessia. Monella ei ollut selkeää kuvaa miten työnantajaa lähestytään parhaiten ja millaisia käytännön toimia se vaatii (työhakemus, CV, sähköpostit, puhelut, haastattelut ja oman osaamisen kertominen).

Yhteistoiminnallisuudella oli tärkeä rooli hyvän ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luomisessa. Ajatuksia, toiveita ja mielipiteitä ei ollut tarkoitettu salattaviksi, vaan niitä sai vapaasti tuoda esille. Asiakkaita pyrittiin rohkaisemaan kertomaan työllistymiseen liittyen hyvistä ja huonoista kokemuksista. Osa haastateltavista kertoi, että oli tottunut menemään siitä mistä aita on matalin joten kannustusta annettiin, jotta omat toiminta- ja ajatusmallit uskalsi tuoda julki ja / tai kyseenalaistaa.

Toiveiden kuunteleminen ja rakentava keskustelu ei luonnistunut kaikkien asiakkaiden kohdalla helposti. Osa asiakkaista koki, että aiempaa hankittua koulutusta ja tietotaitoa väheksyttiin. Pääsääntöisesti kuitenkin pyrittiin huomioimaan toiveet ja kunnioittamaan asiakkaan valintoja. Toiveiden lisäksi otettiin huomioon asiakkaan rajoitteet esim. oppimisvaikeudet ja terveydelliset seikat. Positiivisena mainittiin, että huomioitiin asiakkaan toimialatoive ja taloudellinen tilanne. Työtehtäviä haettiin lyhyiden kulkuyhteyksien ja pieniä kustannuksia vaativien yhteyksien päästä.

*”Työmatka oli sopivalla etäisyydellä, se oli semmonen matalan kynnyksen työpaikka tavallaan, ei tarvinnu ammattitaitoa tai suurempia taitoja vaadittu”. (H1)*

## **6.5 Kokemukset toimintamallista ja työskentelytavan muutoksesta**

Oman tekemisen mahdollisuus ja prosessiin osallistuminen sen eri vaiheissa kokonaisvaltaisena kumppanina koettiin pääsääntöisesti positiivisena, motivoivana ja kannustavana. Osa asiakkaista olisi kuitenkin ollut halukas lisäämään valvotun tai ohjatun itsenäisen työskentelyn määrää. Prosessiin varattu aika oli ennalta rajattu, eikä mahdollistanut kakkien asiakkaiden kohdalla itsenäisen tekemisen lisäämistä, jossa oppiminen tapahtuu yrittämisen ja erehtymisen kautta. Työhönvalmentaja oli pakotettu tarjoamaan valmennuksessa tiettyä suunnitelmallista toimintakaavaa. Esille nousi myös huomio, että osa asiakkaista ei yrityksistään huolimatta kykene ilman ulkopuolista apua työllistymään vapaille työmarkkinoille.

*”Tiedän, että minun on vaikea työllistyä ja nykyiseen työpaikkaan saatiin tehdä todella paljon töitä TE-toimiston Työvoiman palvelukeskuksen kanssa, että sain paikan.” (H6)*

Kaikkien asiakkaiden kohdalla ei työhönvalmennusprosessin aikana onnistuttu löytämään mahdollisuutta aloittaa työkokeilu. Tämä koettiin aina suurena pettymyksenä ja takaiskuna. Ohjauskeskustelu koettiin näissä tilanteissa erittäin positiivisena ja itsetuntoa kohottavina. Työkokeilun myötä asiakkaille muodostui uudelleen käsitys henkilökohtaisesta osaamisesta ja avautui tie työyhteisön jäseneksi. Oppimiskokemuksina työkokeilun aikana esille nousivat ajankäytön hallinta, oma fyysinen jaksaminen, työyhteisön tuki tai sen puuttuminen ja työpaikkojen ja toimialojen asettamat osaamisvaatimukset. Asiakkaat korostivat, että työhönvalmentajan tuki ja seuranta työkokeilun aikana oli erittäin tärkeä. Osa asiakkaista toi esille, että työpaikoilla käytetään röyhkeästi hyväksi työkokeilijoita ja heille ei tarjota riittävästi perehdytystä työtehtäviin.

Asiakkaiden oppimiskokemukset olivat tiukasti sidoksissa siihen kuinka asiakas kykeni muuttamaan tai selkiyttämään toimintaansa prosessissa saamiensa neuvojen ja opastuksen myötä. Yhteistä heidän kokemuksissaan oli, että uskallus ja luottamus omaan osaamiseen lisääntyivät kaikilla. Huomioitavaa kaikkien kohdalla oli oman työllistymistilanteen sekä -suunnitelman että terveydellisten asioiden selkiytyminen.



*”Kuitenkin kaikesta huolimatta, niin siinä (prosessissa) oppi sitä työn hakemista, pääsi siihen sisälle, kun ne papereiden täyttämiset ja tekemiset ovat niin kauheen hankalia, niihin sai sen avun ja voi hyödyntää sitä myöhemmässä elämässä”. (H2)*

Aktivoituminen näkyi kaikilla asiakkailla, joko prosessin alussa tai sen aikana. Osa asiakkaista puhui jopa kokonaisvaltaisesta aktivoitumisesta muutenkin kuin työllistymisen edistämisessä. Kaikissa tapauksissa voi puhua muutoksesta, joka oli yhteydessä asiakkaan odotuksiin palvelun tarjoamasta avusta.

*”Eli (valmennus) tuottaa jo itsessään aktiivisuutta työmarkkinoiden suhteen. Uskon, että se vaikuttaa pitempääkin, ainakin pari vuotta vielä. Sitä on helpompi pommittaa työnantaja. Uskon, että jotain hommaa löytyy, koska kaikkein pahinta on olla kotona. Silloin putoan siihen samaan tilanteeseen, mun on pidettävä itseäni aktiivisena nyt”. (H5)*

Osa oli tyytyväisiä, koska olivat olleet aktiivisessa toimenpiteessä, vaikka varsinaiseen työllistymiseen prosessi ei ollut johtanut. Muutamit asiakkaat mainitsivat, että saivat päivitettyt työnhakuasiakirjat joiden avulla oli helpompi jatkaa itsenäisesti työnhakua. Työhönvalmennuksen tavoitteena on asiakkaan aktivoiminen uudelleen aktiiviseksi työnhakijaksi. Työn etsiminen ja itsensä ”markkinoiminen” oli asiakkaille yllättävän voimia kuluttavaa ja osa vertasi sitä kokoaikatyöhön. Aiemmin opitun ja uuden tiedon ja kokemuksen omaksuminen tapahtui aina käytännön tilanteissa ja asiakkaan ehdoilla. Uusissa tilanteissa tiedon siirtymistä edistävät pyrkimys aktiivisesti etsiä yhteyksiä aiemmin opitun tiedon ja nykytilanteen välillä sekä selitysten ja perustelujen pohtiminen.

*”Ihmiset on erilaisia ja jokainen oma persoona niin tämä (työhönvalmennus) pehmentää välikynnystä siinä työntekijän ja työnantajan välillä. Että ois helpompi saada töitä, plus että niin kuin minäkin lainausmerkeissä olen saamaton, niin tämä ruoskii ihmistä tekemään sitä työnhakua positiivisessa mielessä.” (H2)*

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Syrjäytyminen on prosessi, joka aiheuttaa yksilöille ja perheille kasautuvia hyvinvointiongelmia. Varsinkin työttömyys ja sen pitkittyminen nähdään keskeisenä syrjäytymiseen johtavana tekijänä. Syrjäytymisen ongelmia voidaan lieventää vahvistamalla yksilöiden ja perheiden yhteiskunnalliseen normaaliuteen yhdistäviä siteitä. (Raunio 2009, 273 - 274.) Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat kertoivat kokeneensa olevansa yhteiskunnan ulkopuolella ja kodin ulkopuoliset sosiaaliset kontaktit olivat hyvin vähäiset. Pitkittänyt työttömyys oli romahduttanut talouden ja käyttörahan niukkuus oli usein lisännyt eristäytymistä ja ehkäissyt verkostoitumasta.

Lakisääteisen ammatillisen kuntoutuksen yhtenä tavoitteena on parantaa tai ylläpitää työttömän työkykyä ja ansiomahdollisuuksia. Sen avulla tuetaan kuntoutujaa saamaan tai säilyttämään oma työkyky, jotta jaksaa työelämässä paremmin, siirtymään työelämään vajaakuntoisuudesta huolimatta tai palaamaan työhön oltuaan pitkään poissa työelämästä (Työministeriö 2005, 20). Työhönvalmennusprosessin aikana ohjaajan tehtävänä oli auttaa asiakasta tunnistamaan ja hyödyntämään omia olemassa olevia voimavaroja ja työkykyään.

Tutkimuksessa nousi esille viisi merkityksellistä yhteneväistä asiaa, jotka tutkimukseen osallistuvat asiakkaat kokivat merkittävänä omassa työhönvalmennusprosessissaan: Prosessin mahdollistavat tekijät, työ- ja toimintakyky, dialogisuus, ohjaus ja omien työ- ja toimintamallien muutos. Mahdollistavat tekijät sisälsivät työhönvalmennukseen ohjautumisen ja asiakkaan valmiudet prosessiin lähtemisestä. Työ- ja toimintakyvyn muodostivat asiakkaan motivaatio ja hankitun osaamisen hyödyntäminen ja työrajoitteiden huomiointi. Dialogisuus sisälsi luottamuksellisen ja avoimen keskusteluyhteyden muodostamisen. Henkilökohtainen ohjaus sisälsi kannustamisen ja toiveiden kuulemisen. Toimintamallin ja työskentelytavan muutos koostui oman tekemisen mahdollisuudesta ja omista oppimiskokemuksista sekä oman työllistymistilanteen selkiytymisestä että aktiivisuuden muutoksesta.

Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2009 tekemässä selvityksessä pitkäaikaistyöttömien työllistymisen esteinä nousivat esille vajaakuntoisuus, päihde- ja mielenterveysongelmat ja motivaation puute (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen 2011, 53). Motivaation puutteen on katsottu usein kytkeytyvän muuhun elämänhallinnan problematiikkaan. Työvoiman palvelukeskusten Internet-sivuilla asiakkaan hyvä motivaatio mainitaan usein yhtenä asiakkuuteen pääsemisen kriteerinä.

Tässä tutkimuksessa haastateltavat pitivät tärkeänä luottamusta ja hyvää keskusteluyhteyttä, joka syntyi henkilökohtaisessa ohjauksessa. Marja Koukkari (2010) tutki kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Hänen tutkimusaineisto koostui vaikeammin vammaisten henkilöiden haastatteluista ja kuitenkin tutkimustuloksissa oli yllättävän samansuuntaisia havaintoja kuin omassa aineistossani. Koukkari kuvaa kuntoutumista kumppanuuden etsinnäksi ja löytämiseksi kuntoutusjärjestelmän ja kuntoutujan välillä. Kumppanuus asettaa asiakkaalle sekä oikeuksia että vastuuta. (Koukkari 2010, 199–200.) Omassa aineistossani tämä tuli näkyviin asiakkaan rooliin liittyvän avoimuuden, aktiivisuuden, omatoimisuuden ja sitoutuneisuuden korostamisena. Mahdollisuutena vaikuttaa ja osallistua oman työhönvalmennusprosessin etenemiseen.

Esille nousivat tärkeinä toiminnallinen ja ohjaava työskentelytapa, yhdessä tekeminen. Kaikkien kohdalla mainintaa tuli helposti lähestyttävästä työskentelyparista ja kannustavasta työskentelyilmapiiristä. Usean kohdalla alkutilanne oli jännittynyt ja odotukset korkealla. Motivaation merkitys prosessin edistäjänä korostui ja kaikilla oli hyvä aktiivisuus prosessin aikana. Usealla oli toive, että työhönvalmennus johtaa työkokeilun avulla takaisin työelämään. Prosessin etenemiseen vaikuttivat olennaisesti asiakkaan aiempi koulutus, valmiudet, terveydelliset seikat, omat arvot, asenteet ja halu päästä eteenpäin.

Lähes kaikilla tutkimukseen osallistuneilla oli ongelmia etsiä työtä. He kokivat, että omat työnhakutaidot ovat vanhentuneet tai muuten puutteelliset. Ammatillista apua tarjottiin tekemällä yhdessä päivitetty työnhakuasiakirjat, harjoiteltiin puhelinyhteydenottoja, pidettiin työpaikkahaastatteluja ja kiinnitettiin huomiota oman ammatillisen osaamisen kertomiseen. Vähemmälle huomiolle, mutta tapauskohtaisesti tarkasteluun päätyi myös asiakkaan esiintymistaidot ja ulkoinen olemus.

Jukka Vuoren (2009) mukaan työnhakumotivaatio kuvastaa henkilön valmiuksia ja kykyä suorittaa työnhakuun liittyviä toimintoja. Vuori puhuu työttömän työnhakuvalmistuneisuudesta (job-search preparedness), joka koostuu työhakupystyvyydestä, toimintaa koskevasta tiedollisesta valmiudesta ja motivaatiosta. Myös työttömän itseluottamuksella ja itsearvostuksella on osoitettu olevan merkitystä työnhaun onnistumisessa (Vuori 2009, 247). Edellä mainittuun liittyy myös ammatillisen itsetunnon romahtaminen. Monilla haastatelluilla oli puutteita ammattitaidossa, osaaminen tai ammatillinen tutkinto olivat vanhentuneita. Muutamien kohdalla ongelmaksi muodostui se, että vähäisempiä taitoja vaativia apumiesten tehtäviä ei enää ollut korvausta vastaan vapailla työmarkkinoilla tarjolla.

Mikä oli työhönvalmennuksen merkitys?

Työhönvalmennuksen lähtökohtana on asiakas ja hänen yksilöllinen tarpeensa työhönvalmentajan palvelulle. Oikea-aikainen asiakasohjaus työhönvalmennuspalveluun korostui tutkimuksessa mukana olleilla asiakkailla. TE-toimiston asiakasohjausta tekevien työntekijöiden on oltava tietoisia siitä, millaisia palveluja asiakkaille on tarjolla ja minkälaisesta prosessista kukin asiakas hyötyisi. Oikea-aikaisuus ja asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen ovat työhönvalmennuksen onnistumisen perusedellytykset. Asiakkaalta edellytetään palveluun tullessaan muutosmotivaation lisäksi halua ja kykyä sitoutua prosessiin.

Osa-tutkimustehtävänä oli tarkastella asiakkaiden ammatillista oppimisprosessia osana työhönvalmennusta. Oppimisprosessia ei tässä käsitetä yksittäisenä oppimistilanteena vaan useamman ohjaustilanteen ja aktiivitoimenpiteen (työkokeilu) jatkumon muodostamana kokonaisuutena. Oppimisprosessia voidaan ajatella yksilön kehitymisprosessiksi, jonka aikana on tarkoitus saavuttaa tietty osaaminen. Oppimisprosessi ei synny itsestään, vaan työhönvalmentaja ja asiakas rakentavat sen tietoisesti yhdessä.

Tähän ajatukseen sisältyvät myös käsitykset tiedon olemuksesta, itsestä oppijana, oppimistehtävän tavoitteita sekä yleiset käsitykset oppimisesta ja opiskelusta yleensä (Tynjälä 1999, 115). Puolimatkan (2002, 275) mielestä oppiminen toteutuu parhaimmillaan yhteisössä, jossa näkemyksiä arvioidaan ja kehitellään järkipärisen ja ennakkoluulottoman keskustelun avulla.

Ammatillista oppimista tapahtui pienissä määrin kaikilla tutkimukseen osallistuneilla. Oppimiskokemukset olivat hyvin yksilöllisiä ja täysin riippuvaisia asiakkaan kiinnostuksesta ja motivaatiosta. Oppimista ei voida käsittää yhtenä tapahtumana tai irrallisena toimintana työhönvalmennuksessa. Uusien asioiden tai toimintatapojen sisäistäminen vie aikaa ja se voi tapahtua hyvin pitkällä ajanjaksolla. Esille nousivat myös havainnot, että asiakkaat kokivat oppimista tai asioiden sisäistämistä ja aktivointitason muuttumista vielä työhönvalmennusprosessin päättymisen jälkeen. Samansuuntaisia huomioita tehtiin vuosina 2001 – 2003 tehdyssä nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn liittyvässä kuntoutuskokeilussa, jossa tavoitteena oli syrjäytymisen ehkäisy yksilöllisen tukipalvelun järjestämisen avulla. Kokeilun keskeisiä vaikutuksia olivat nuoren minäkuvan vahvistuminen, parantunut kuva itsestä oppijana sekä konkreettiset muutokset nuoren ja perheiden elämässä (Suikkanen, Martti, Linnakangas, 2004, 222.)

Puolimatkan (2002, 275) mielestä oppiminen toteutuu parhaimmillaan yhteisössä, jossa näkemyksiä arvioidaan ja kehitellään järkiperäisen ja ennakkoluulottoman keskustelun avulla. Suurin muutos monilla asiakkailla oli oman työskentelytyylin löytyminen ja työllistymisprosessin eri vaiheiden tunnistaminen ja niiden mukanaan tuomat oppimiskokemukset. Työnhakuprosessia ei koettu enää liian etäisenä, haasteellisenä tai turhauttavana. Ammatillista oppimista tai huomioita asiakkaat tekivät myös oman osaamisen ja koulutuksen kartoittamisessa. Osalla aiempaa koulutusta ei kyetty hyödyntämään, koska osaaminen oli vanhentunutta tai puutteellista tai tehtävissä työskentelyä rajoitti nykyinen toimintakyky. Käytännössä työnhaku on pitkäkestoinen prosessi, jossa työnhakija saattaa kokea turhautumista ja riittämättömyyttä. Tällaisissa tilanteissa työnhakija saattaa tuntea, että yhteiskunta tai yritysmaailma asettaa työnhakijaan kohdistuvat vaatimukset liian suuriksi. Ammatillisena oppimisena voidaan käsittää myös asiakkaan parantuneet ongelmanratkaisutaidot ja epäonnistumisten hyväksyminen osana työnhakuprosessia.

## 8 POHDINTA

Tutkimuksen idea oli alun alkaen kunnianhimoinen. Tavoitteena oli tutkia laajasti asiakastyytyvyyttä ja saada tarkkaa tutkimustietoa Innomari Oy:n asiakkaiden saamasta työhönvalmennuspalvelun hyödyistä. Pohdin alussa määrällisen tutkimuksen tekoa, mutta päädyin ihmisläheisempään ratkaisuun. Tutkimussuunnitelman työstämisen ja muotoutumisen myötä tutkimuksen suunta ja laajuus tarkentui kuvaamaan asiakkaiden kokemuksia prosessista. Tarkastelunäkökulmaksi tarkentui myös asiakkaiden ammatillinen oppiminen prosessin aikana. Tutkimuksen alkuperäinen idea tilaaja yrityksen toimitusjohtajalta, joka oli kiinnostunut saamaan lisätietoa tuottamansa palvelun laadusta ja vaikuttavuudesta. Tutkimuksen aihepiiri, pitkäaikaistyöttömät ja syrjäytymisuhan alla olevat työnhakijat valikoituvat tutkimuksen kohteeksi, koska he olivat vielä vuonna 2011 suurin yksittäinen asiakasryhmä joille ostettiin työhönvalmennusta TE-toimistosta.

Varsinaiseen tutkimusaiheeseen pääseminen haastattelutilanteessa kävi asiakkaiden kanssa luontevasti ja sujuvasti. Toimipaikka oli asiakkaille tuttu ja minä työntekijänä, tässä tutkijana, en ollut heille vieras vaan kaikki asiakkaat olivat minulle entuudestaan tuttuja. Pienen tilanpäivityksen jälkeen pääsimme nopeasti varsinaiseen asiaan. Ennen varsinaista tapaamista pohdin omaa rooliani tutkijana, että kuinka paljon läsnäoloni vaikutti asiakkaiden vastauksiin. Pysin kuitenkin tekemään tilanteesta hyvin vapaamuotoisen ja leppoisan.

Alkuperäisenä ajatuksena oli tehdä haastattelut puhelimen välityksellä. Perustelin sitä sillä, että silloin ei asiakkaan tarvitse nähdä vaivaa saapua tapaamiseen ja saan runsaammin haastateltavia. Perusteena oli, että asiakas voi vapaammin tuoda julki myös negatiivisia kokemuksiaan. Todellisuudessa negatiiviset kokemukset tulivat esille myös kasvotusten tehdyssä haastattelussa. Lisäksi asiakkaat toivat esille, että kokivat mieluisana saada kertoa omista kokemuksistaan ja antaa palautetta.

Antoisan tutkimuksen tekemisessä haasteelliseksi muodostui tekemiseen varattu aika. Oman päivätöiden ja tutkimustyön yhdistäminen ei ollut ongelmattonta. Alkuun myös aiheen tarkempi rajaaminen ja viitekehysten löytäminen oli monen opponointitapaamisen takana. Yksin tehdessäni huomioni kiinnittyi epäolennaisiin asioihin, suurempia kokonaisuuksia en uskaltanut pilkkoa osiin tai kyseenalaistaa omia ratkaisuja riittävästi. Helpotusta ei tuonut lähdemateriaalin suuri määrä, josta

piti tehdä runsaasti valintaa ja karsintaa. Lähdeluettelo on mielestäni riittävän kattava, vaikka osa lähteistä on jo muutaman vuoden takaa eivät asiasisällöt ole mielestäni oleellisesti muuttuneet.

Tutkimuksen aiheen valinta osoittautui erittäin ajankohtaiseksi. Aiheesta on ollut paljon kantaaottavaa uutisointia ja lehtikirjoittelua. Työttömien määrä on ollut tasaisessa nousussa ja lähes päivittäin uutisoidaan uusista yhteistoiminta (YT) neuvotteluista. Erityisesti Oulun seutua on koetellut runsas nuorisotyöttömyys. Pitkäaikaistyöttömien asema ei ole parantunut ja erilaiset työllistämiprojektit ovat osoittautuneet vain hetkittäiseksi helpotukseksi. Vuoden 2013 alusta voimaan astunut nuorisotakuu on muuttamassa toiminnan painoarvoa enemmän nuoria työllistävään ja aktivoivaan suuntaan. Kuinka tulevaisuudessa huomioidaan jo työelämässä olleet, mutta sittemmin syrjäytyneet ja heidän työllistämisen edistäminen?

Tässä tutkimuksessa työhönvalmennusprosessin edetessä osalla asiakkaista oli havaittavissa muutosvastaisuutta ja he tarrautuvat ja palasivat ajatuksissaan menneeseen, eivätkä osanneet / tahtoneet nähdä itseään uusissa tehtävissä tai uudessa roolissa työntekijänä. Ammatillisessa kuntoutusohjaustyössä on työhönvalmentajalla tai ohjaajalla suuri mahdollisuus vaikuttaa tuohon asennemuutokseen ja saada asiakas kääntämään työurallaan uuden lehden.

Tutkimuksen antia ammatillisen kasvun kannalta on olleet huomiot kuinka tärkeää on keskusteleva, asiakkaan huomioiva ja kuunteleva työskentelytapa. Tutkimuksen tekemisessä ja työssäni ammatillisen taitojen osalta olen kiinnittänyt myös poikkitieteellisen osaamisen tärkeyteen. On hyväksi, että tiedostaa asiakastyössä asioiden ja asiakkaiden monet puolet ja osaa hyödyntää omia aikaisempia tutkintoja ja työkokemusta muilta aloilta. Tämän tutkimustyön kautta sain arvokasta lisätietoa asiakkaiden kokemuksista työhönvalmennuspalvelun ajalta ja tuloksia hyödyntäen tavoitteena on edelleen työstää työmenetelmiäni ja eri toimintamalleja tulevissa asiakasprosesseissa. Oma näemykseni ammatilliseen oppimiseen on, että se on koko elämän jatkuva prosessi.

Onnistunut työhönvalmennus johtaa parhaimmassa tapauksessa työllistymiseen tai koulutuspaikan löytymiseen. Työhönvalmennus on parhaimmillaan suunnitelmallista kuntoutusohjausta ja vaatii työntekijältä sekä asiakkaalta kärsivällisyyttä, sitoutumista että aikaa. Prosessit ovat poukkoilevia, eivätkä aina saavuta toivottua lopputulosta, silti kuntoutusohjauksella on ammatillisen kuntoutuksen osalta myös yhteiskunnallista etua. Yhteiskunnan kustannukset pienenevät, kun ihminen pystyy itse huolehtimaan suurelta osin omasta toimeentulostaan. Ennenaikainen eläkkeelle siirtyminen vä-

henee ja sen kustannukset pienenevät. Myös erilaiset lieveilmiöt kuten alkoholin liikkakäyttö, sosiaaliset ongelmat ja hoitokustannukset vähenevät.

*Jatkotutkimusaiheita ammatillisen kuntoutuksen ja työhönvalmennuksen toimialueelta:*

Millaista on palveluohjaus ammatillisen kuntoutuksen asiakkaan kohdalla TE-toimistossa?

Työhönvalmentajan rooli moniammatillisena yhteistyökumppanina?



## LÄHTEET

Arnkil, R; Karjalainen, V; Saikku, P; Spanger, T & Pitkänen, S. 2008. Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja: työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Eskola, J & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.

Eronen, A., Londen, P., Perälähti, A., Siltaniemi, A. & Särkelä, R. 2006. Sosiaalibarometri 2006. Hyvinvointipalvelujen tuottajien ajankohtainen tilanne ja näkemys kansalaisten hyvinvoinnista. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Forssén, K. 2006. Lasten ja nuorten syrjäytymisriskit. Opetusmateriaali. Hakupäivä 16.4.2011, [http://vanha.soc.utu.fi/sospol/opetusmateriaali/kfclinikka2006\\_6.pdf](http://vanha.soc.utu.fi/sospol/opetusmateriaali/kfclinikka2006_6.pdf).

Granfelt, R. 1998. Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Helsinki: SKS.

Helne, T. 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen tutkimuksia 123.

Hirsikorpi, H. 2008. Säästöä kunnan eläkemenoihin. Keva 2.

Hirsjärvi, S. & Hurme H. 2000. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Keuruu: Otava.

Järvelä, S & Laukkanen, M. 2000. Näkökulmia voimavaraistamiseen. Employment Intergraprojektien empowerment -teematyöraportti. Employment-julkaisut N.19. Työministeriö.

Järvilehto, S. 1997. Hallinnantunne työkyvyn kulmakivenä. Helsinki: Kuntoutussäätiön tutkimuksia 58.

Järvinen, P & Järvinen, A. 2000: Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpajan kirja.

Kantola, A & Kautto, M. 2002. Hyvinvoinnin valinnat. Suomen malli 2000-luvulla. Helsinki: Edita.

Kerätär R. Pitkäaikaistyöttömät ja työkykyä ylläpitävän toiminnan tarve. Suomen Lääkärilehti. 1995;50:16 13 - 9.

Kettunen, R. Kähäri- Wiik, K. Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, R. 2009. Kuntoutumisen mahdollisuudet. 4. uudistettu painos. Helsinki: WSOY pro OY.

Kolehmainen, A. 2004. Työhallinnon toimenpiteet keskittyneet työttömyyden kovan ytimen purkamiseen. Hakupäivä 17.5.2011,

[http://www.mol.fi/mol/fi/06\\_tyoministerio/05\\_tiedotteet/03\\_2003/2003-02-19-01/index.jsp](http://www.mol.fi/mol/fi/06_tyoministerio/05_tiedotteet/03_2003/2003-02-19-01/index.jsp).

Koli, H. & Silander, P. 2002. Verkko-oppiminen. Oppimisprosessin suunnittelu ja ohjaus. Hämeenlinna.

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

Krause, K & Kiikkala, I. 1996. Hoitotieteellisen tutkimuksen peruskysymyksiä. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Kunnallinen eläkelaki. 13.6.2003/549. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Ajantasainen lainsäädäntö. Hakupäivä 2.5.2011, <http://www.finlex.fi>.

Kunnas-Leinonen, K. Mikkola, J. Ryyänen, M. Forsström, R. Lähdeskoski, M. & Pulkkinen, J. 2009. Kuntoutus. Teoksessa P. Hämäläinen (toim.). Toimeentuloturva. Helsinki: Finanssi- ja vakuutus kustannus Oy.

Kuula, Arja 2006: Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus.

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

Laine, T. Hyväri, S. & Vuokila-Oikarinen, P. (toim.) 2010. Syrjäytymistä vastaan – sosiaali- ja terveysalalla. Riika: Tammi.

Laki julkisesta työvoimapaalvelusta 30.12.2002/1295, 1 luku, 7§.

Lindh, J. 2007. Ammatillisen kuntoutussuunnittelun vuorovaikutteisuuden ja toteutumisen haasteet. Kuntoutus 4.

Lukkarinen, H. 2001. Ihmisten kokemukset hoitotieteellisenä tutkimusilmiönä: Fenomenologinen lähestymistapa. Teoksessa: Janhonen, S. & Nikkonen, M. (toim.): Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Juva. WS Bookwell Oy.

Metsämuuronen, J. 2005. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Jyväskylä: Gummerus.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Oliver, P. 2004. The Student's Guide to Research Ethics. Berkshire: Open University Press.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus kirja.

Paunonen, M. & Vehviläinen-Julkunen, K. 1997. Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Helsinki: WSOY.

Peltonen M. & Ruohotie P.1987. Motivaatio - menetelmiä työhalun parantamiseksi. Helsinki: Otava.

Perttinen, P. 05/2006. Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit. Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Hakupäivä 30.5.2012,  
[http://www.jamk.fi/download/30186\\_SRE\\_OPS2011\\_hyvaksytty.pdf](http://www.jamk.fi/download/30186_SRE_OPS2011_hyvaksytty.pdf)

Peteri, S. 1999. Askeleita akateemisille. Tutkimus korkeasti koulutettujen työllistymisen esteistä ja mahdollisuuksista. Rovaniemi: Lapin yliopiston täydennyskoulutuksen julkaisuja 57.

Polvinen, H. 2010. Pitkäaikaistyöttömien ohjautuminen Kelan kuntoutukseen, työntekijöiden näkemyksiä ja odotuksia. Pro gradu-tutkielma. Oikeustieteen laitos. Tampereen yliopisto.

Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Tuloksellisuustarkastuskertomus (229/2011). Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus 7/2011. Hakupäivä 20.3.2013  
[http://www.vtv.fi/files/2650/2292011\\_Pitkaaikaistyottomien\\_tyollistyminen\\_netti.PDF](http://www.vtv.fi/files/2650/2292011_Pitkaaikaistyottomien_tyollistyminen_netti.PDF)

Preece, J., Rogers, Y. & Sharp, H. (2002) Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction. New York: Wiley.

Puolimatka, T. 2002. Opetuksen teoria. Konstruktivismista realismiin. Vammala: Tammi.

Rauste-von Wright, M. & von Wright, J. 1994. Oppiminen ja koulutus. Porvoo: WSOY.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Toinen uudistettu laitos. Helsinki: Gaudeamus.

Rissanen, P. & Aalto, A-M. 2002. Yhteenveto kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnista. Teoksessa Kannattaako Kuntoutus? Asiantuntijakatsaus eräiden kuntoutusmuotojen vaikuttavuudesta. Toim. A-M. Aalto, H. Hurri, A. Järvikoski, J. Järvisalo, V. Karjalainen, H. Paatero, T. Pohjolainen & P. Rissanen. Saarijärvi: Gummerus.

Ruohotie, P. 2002. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatus. Juva: WS Bookwell Oy.

Sariola, L. 2005. Tuetun työllistämisen menetelmä ja sen kehittäminen. Teoksessa Sariola, L (toim.) Tuettu työllistyminen. Näkökulmia tuetun työllistämisen työhönvalmennukseen. VATES-säätiö. Helsinki: Savion kirjapaino Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. Valtioneuvoston kuntoutusselonteko eduskunnalle 2002:6.

Suikkanen, A., Martti, S. & Linnakangas, R. 2004. Homma hanskaan. Nuorten kuntoutuskokeilun arviointi. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 5. Helsinki.

Suikkanen, A., Linnakangas, R., Harjajärvi, M. & Martin, M. 2005. Kokeilusta KIPINÄÄ Keski-ikäisten pitkäaikaistyöttömien kuntoutuskokeilun arviointi. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:8. Helsinki: Yliopistopaino.

Tiainen, R., Oivo, M. Puumalainen, J. & Korkeamäki, J. 2011. Tukea masennuksen jälkeiseen työhönpaluuseen. Kuntoutussäätiön työselosteita 42/2011. Helsinki.

Toivonen, L., Kauranen, U. & Jokinen, J-M. 2007. Työhönvalmennus ammatillisen kuntoutusarvioinnin- ja ohjauksen välineenä. Koutsi. (Coaching to work as a method for rehabilitation assessment and rehabilitation counselling, in Finnish). Kiipulasäätiö.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Oy.

Tynjälä, P. 1999. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Juva: WS Bookwell Oy.

Työhallinnon toiminta ja taloussuunnitelma vuosille 2008–2011. Työhallinnon julkaisu 372 / 2007.

Työ- ja Elinkeinoministeriö. Tilastotiedote 2011:2. Työväilytyksen vuositilastot vuonna 2010. ISSN 1797-3732, verkkojulkaisu.

Työministeriön julkaisut 2005. Katsaus ammatillisen kehittymisen palveluihin 2005. Hakupäivä 18.5.2011, [http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/06\\_tyoministerio/06\\_julkaisut/10\\_muut/amke2005.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/10_muut/amke2005.pdf).

Työministeriön julkaisut 2005. Vuoden 2005 tiedotearkisto. Hakupäivä 26.4.2011, [http://www.mol.fi/mol/fi/06\\_tyoministerio/05\\_tiedotteet/01\\_2005/2005-12-29-01/index.jsp](http://www.mol.fi/mol/fi/06_tyoministerio/05_tiedotteet/01_2005/2005-12-29-01/index.jsp).

Vakuutuskuntoutus VKK ry. <http://www.vkk.fi/VKK/arvot.html>

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vuori, J. 2009. Persoonallisuuteen liittyvien voimavarojen vahvistaminen. Teoksessa Metsäpelto, R-L. & Feldt, T.(toim.) Meitä on moneksi. Persoonallisuuden psykologiset piirteet. Jyväskylä. PS-kustannus, 247-263.

Ylipaavalniemi, P., Sariola, L., Marniemi, J., Pekkala, T. 2005. Sosiaalisen työllistämisen toimialan käsitteet. Helsinki: VATES-säätiö.

Etelä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja 55. 2002. Peruspalvelut Etelä-Suomen läänissä 2001. Hakapaino. Hakupäivä 13.8.2011.

[http://www.poliisi.fi/lh/biblio.nsf/20FB6A313540D795C2256C710049F7E2/\\$file/PPA2001.pdf](http://www.poliisi.fi/lh/biblio.nsf/20FB6A313540D795C2256C710049F7E2/$file/PPA2001.pdf)

## LIITTEET

Liite 1: Opinnäytetyön yhteistyösopimus

Liite 2: TE-toimiston virkailijan jakama esite asiakkaalle

Liite 3: Tiedustelukirje asiakkaalle halukkuudesta osallistua haastatteluun

Liite 4: Teemahaastattelun runko

Liite 5: Taulukko esimerkki sisällönanalyysistä



## OPINNÄYTETYÖN YHTEISTYÖSOPIMUS

Opiskelija	Etunimi	Sukunimi
	Pasi	Riihiahio
	Osoite	Sähköpostiosoite
	Puhelinnumero	Koulutusohjelma
		Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma
Toimeksi- antaja	Organisaation nimi	
	Innomari Oy	
	Työn ohjaaja/yhteyshenkilö	Osoite
	Marianne Miettunen	Kauppurienkatu 33, 2 krs.
	Puhelin	Sähköposti
	040 578 8113	marianne.miettunen@innomari.fi
Oulun seudun ammatti- korkeakoulu	Yksikön nimi	
	Sosiaali- ja terveysalan yksikkö	
	Ohjaava opettaja	Osoite
	Pirjo Ylikauma ja Raija Tammi	Professorintie 5, 90220 Oulu
	Puhelin	Sähköposti
	010 272 1030	pirjo.ylikauma@oamk.fi, raija.tammi@oamk.fi
Opinnäytetyö	Aihe/työnimi	
	Asiakkaiden kokemuksia Innomari Oy:n työhönvalmennusprosessista ammatillisessa kuntoutuksessa.	
	Kehittämis-/tutkimustehtävän tavoite ja tulos	
	Laadullisen tutkimuksen tavoite on tuoda esille asiakkaiden kokemusten kautta yksilöllisen työhönvalmennuksen vaihtoehto ja mahdollisuudet ammatillisena kuntoutuksena toteutettavana työhönvalmennuksena.	
	Keskeiset menetelmät	
	Haastattelututkimus	
	Käsitteellisyys ja kriteeristen määrittely	
	150 €, Innomari Oy	ä
	Toukokuun 2012 alkuun asti on annettu ammattikorkeakoululle työn tekemiseksi	ä
	Opinnäytetyön on ohjannut ohjaaja työhönvalmennus	ä
	Toukokuun 2012 alkuun asti on annettu ammattikorkeakoululle työhönvalmennus	ä
	Opinnäytetyö valmistunut 30.05.2012	
	Tarkempi selvitys opinnäytetyösuunnitelmassa 30.05.2011	





<p><b>Sopimusehdot</b></p>	<p><b>Opinnäytetyön ohjaus ja vastuu</b> Vastuu opinnäytetyön tekemisestä ja tuloksista on opiskelijalla. Ammattikorkeakoulun vastuu rajoittuu opinnäytetyön tavanomaiseen ohjaukseen.</p> <p>Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön kaikki opinnäytetyön tekemisessä tarvittavat julkiset tiedot ja aineistot sekä ohjaamaan opinnäytetyötä toimeksiantajaorganisaation näkökulmasta. Jos opinnäytetyön tekeminen edellyttää salassa pidettävien tietojen tarkastelemista, kirjoitetaan siitä erillinen salassapitosopimus.</p> <p><b>Oikeudet tuloksiin ja muuhun opinnäytetyöhön liittyvään aineistoon, laitteisiin ja sovelluksiin</b> Valitaan A, B, C, D tai E ja F tai G.</p> <p><b>A <input type="checkbox"/> Käyttöoikeuden luovutus 1</b> Tekijänoikeus ja omistusoikeus opinnäytetyön tuloksiin kuuluvat opinnäytetyön tekijälle.</p> <p>Tekijä myöntää tällä sopimuksella Toimeksiantajalle rinnakkaisen käyttöoikeuden opinnäytetyöhön ja siihen liittyvään aineistoon. Toimeksiantaja saa valmistaa opinnäytetyöstä kopioita, esittää ja näyttää aineistoa ja levittää opinnäytetyöstä tehtyjä kappaleita. Toimeksiantajalla ei ole oikeutta muuttaa opinnäytetyötä ilman Tekijän lupaa. Muusta käytöstä on sovittava erikseen kirjallisesti.</p> <p>Toimeksiantaja ei voi siirtää tämän sopimuksen mukaista käyttöoikeutta kolmannelle osapuolelle. Käyttöoikeus on voimassa _____,20 _____ saakka.</p> <p><b>B <input type="checkbox"/> Käyttöoikeuden luovutus 2</b> Tekijänoikeus ja omistusoikeus opinnäytetyön tuloksiin kuuluvat opinnäytetyön tekijälle.</p> <p>Kaikki opinnäytetyön valmistamisen yhteydessä syntyvä aineisto on Tekijän omaisuutta. Tekijä luovuttaa Toimeksiantajalle opinnäytetyön tulosten ja muun aineiston käyttöoikeudet sen jälkeen kun työ on valmis ja kun tuotannon toteuttamisessa käytettyjen laitteiden sekä muiden hankintojen kustannukset on maksettu Oamkille.</p> <p>Opinnäytetyön kopiointi- ja muunteluoikeudet siirtyvät Toimeksiantajalle ellei toisin sovi. Mahdollisista käyttöoikeuden laajennuksista ja siitä maksettavasta korvauksesta sovitaan sopijapuolten kesken erikseen.</p> <p>Toimeksiantaja ei voi siirtää tämän sopimuksen mukaista käyttöoikeutta kolmannelle osapuolelle. Käyttöoikeus on voimassa _____,20 _____ saakka.</p> <p><b>C <input type="checkbox"/> Tekijänoikeudet luovutetaan kokonaan toimeksiantajalle 1</b> Tekijä luovuttaa Toimeksiantajalle kaikki opinnäytetyöhön ja sen tuloksiin liittyvät taloudelliset tekijänoikeudet. Toimeksiantajalla on oikeus luovuttaa tämän sopimuksen mukaiset oikeudet edelleen kolmannelle osapuolelle Tekijää kuulematta ja tehdä levittämisen ja yleisön saataville saattamisen kannalta tarpeelliset muutokset.</p> <p>Oikeusensiirtoon sisältyy, mutta ei rajoitu, kaikki oikeudet muuntaa, välittää, esittää julkisesti ja levittää tallennetta, siirtää se toiselle medialle ja valmistaa kopioita (myös otteita) esittämistä, myyntiä, vuokraamista tai muuta levittämistä varten hyödyntämällä sähköistä, analogista- tai digitaaliteknologiaa, cd- ja dvd-formaatteja, multimediaa, printtimediaa, tietoverkkoja ja videovuokraus-järjestelmiä ja muita vastaavia teknologisia ratkaisuja jakelutavasta riippumatta.</p> <p>Tekijä vakuuttaa, että hänellä on oikeus luovuttaa kaikki edellä mainitut oikeudet, ja että kyseiset oikeudet eivät Tekijän parhaan tiedon mukaan loukkaa kolmansien osapuolten oikeuksia.</p> <p>Toimeksiantaja luovuttaa Oamkille oikeudet arkistoida opinnäytetyö sekä käyttää sitä opetusmateriaalina, toimintansa esittelystä ja markkinoinnissa.</p> <p><b>D <input type="checkbox"/> Tekijänoikeudet luovutetaan kokonaan toimeksiantajalle 2</b> Tekijä luovuttaa Toimeksiantajalle kaikki opinnäytetyöhön liittyvät taloudelliset tekijänoikeudet. Toimeksiantajalla on oikeus luovuttaa tämän sopimuksen mukaiset oikeudet edelleen kolmannelle osapuolelle Tekijää kuulematta ja tehdä levittämisen ja yleisön saataville saattamisen kannalta tarpeelliset muutokset.</p> <p>Tilaja luovuttaa Oamkille oikeudet arkistoida valmis teos sekä käyttää sitä opetusmateriaalina, toimintansa esittelystä ja markkinoinnissa.</p> <p><b>E <input type="checkbox"/> Tekijänoikeuksista sovitaan erikseen</b> Tekijä ja Toimeksiantaja ovat sopineet opinnäytetyön ja sen tulosten tekijänoikeuksista luovuttamisesta seuraavaa:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p><b>Korvaukset</b></p> <p>F <input type="checkbox"/> Korvauksena tehdystä työstä sekä tekijänoikeuksien luovuttamisesta Toimeksiantaja maksaa Tekijälle _____ € korvauksen hänen tiilleen _____,20 _____ mennessä. Toimeksiantaja huolehtii lakisäteisistä henkilötiedoista.</p> <p>G <input checked="" type="checkbox"/> Tekijä-tuottajalle ei makseta korvauksia tehdystä työstä eikä tekijänoikeuksien luovuttamisesta.</p> <p><b>Tulosten julkistaminen ja luottamuksellisuus</b> Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan julkinen. Mikäli opinnäytetyö sisältää liikesalaisuuksia tai muita julkisuuslaisia salassa pidettäväksi määrättyjä tietoja, on opinnäytetyön raportti laadittava niin, että tietojen luottamuksellisuus säilyy. Tarvittaessa salassa pidettävät tiedot on jätettävä työn tausta-aineistoon. Opinnäytetyö raportoidaan ammattikorkeakoulujen verkkokirjasto Theseukseen (<a href="http://www.theseus.fi">http://www.theseus.fi</a>) tai Oulun seudun ammattikorkeakoulun Intraan. Osapuolet päättävät raportointitavan opinnäytetyön valmistuttua.</p> <p>Opiskelija, toimeksiantaja ja opinnäytetyön ohjaaja sitoutuvat pitämään salassa kaikki opinnäytetyön tekemisessä ja sitä edeltävissä tai sen jälkeisissä neuvotteluissa esiin tulevat luottamukselliset tiedot ja asiakirjat sekä pidättäytymään käyttämästä hyväkseen toisen osapuolen ilmaisia luottamuksellisia tietoja ilman erillistä lupaa.</p> <p><b>Opinnäytetyön kustannukset</b> Opinnäytetyöstä mahdollisesti aiheutuvien kustannusten (aineistojen hankinta, raaka-aineet, matkat, työkorvas jne.) korvaamisesta sopivat toimeksiantaja ja opiskelija keskenään. Ammattikorkeakoulu ei vastaa yksittäisen opinnäytetyön kustannusten korvaamisesta.</p>
----------------------------	---



Allekirjoitukset	Olemme yhteisesti sopineet opinnäytetyön toteutuksesta ja ohjauksesta yllä esitetyllä tavalla	
	Päivämäärä <u>4.4.</u> 20 <u>12</u>	Opiskelijan allekirjoitus <i>Pasi Riihimäki</i> PASI RIIHIMÄKI
	Päivämäärä <u>23.5.</u> 20 <u>11</u>	Toimeksiantajan allekirjoitus <i>Marianne Miettinen</i> MARIANNE MIETTINEN
	Päivämäärä <u>4.4.</u> 20 <u>12</u>	Ohjaavan opettajan allekirjoitus <i>Puosi Yllykannan</i> Puosi Yllykannan



**Innomari Oy**  
Kauppurienkatu 33, 2. krs.  
90100 OULU  
Y-tunnus 1977538-3  
www.innomari.fi

## TYÖHÖNVALMENTAJA – PALVELUKSESSASI

Tuntuuko sopivan työpaikan löytäminen ylivoimaiselle? Epäiletkö mahdollisuuksiasi sopeutua uudelleen työelämän vaatimuksiin? Onko ammatillinen itsetuntosi heikentynyt työttömyysjakson aikana? Nyt voit saada avuksesi tukihenkilön – työhönvalmentajan.

### *Osaaminen esille*

Alkukartoituksessa työvalmentaja auttaa sinua oman osaamisesi kartoittamisessa ja voimavarojesi tunnistamisessa. Jos yhdessä toteatte, että ammattiosaamisessasi on aukkoja, voimme täyttää niitä valmennuksen aikana.

### *Valmennusta työelämään*

Työhönvalmennus on suunniteltu juuri sinua varten. Työhönvalmentajasi auttaa sinua tiedon hankkimisessa ja työllistymissuunnitelman tekemisessä. Etsitte yhdessä sinulle sopivat vaihtoehdot ja sinun tilanteeseesi parhaiten sopivan valmennus- tai työpaikan. Työvalmentaja on mukana valmennuspaikalla tutustumiskäynnillä ja ohjaa sinua valmennussuunnitelman mukaisesti koko prosessin ajan. Hän on tukenasi koko työhönvalmennuksen mittaisesti.

Tavoitteena on, että suhteesi työhönvalmentajaan muodostuu avoimeksi ja vuorovaikutteiseksi. Voit täysipainoisesti osallistua työllistymisesi edistämiseen ja löytää hänen tukemanaan uusia voimavaroja siirtyessäsi työelämään.

Tavoitteesi – työllistyminen sinulle sopivaan työpaikkaan – voi toteutua työhönvalmentajan avulla.

### *Tartu tilaisuuteen!*

Hyvä asiakas,

Olette osallistunut Oulun Työ- ja Elinkeinotoimiston teille tarjoamaan työhönvalmennuspalveluun. Kysymme halukkuuttanne osallistua Oulun seudun ammattikorkeakoulun kuntoutuksenohjaaja-opiskelijan opinnäytetyön haastattelututkimukseen, jonka tarkoituksena on kuvailla kokemuksianne työhönvalmennusprosessista.

Haastattelu tapahtuu teille sopivana, yhteisesti sovittuna ajankohtana. Haastattelu nauhoitetaan ja kirjoitetaan kertomukseksi nauhan perusteella. Kaikki haastattelut käsitellään nimettöminä ja luotamuksellisesti niin, että haastateltavan henkilöllisyys ei tule esille tutkimuksen missään vaiheessa. Tutkimuksen valmistumisen jälkeen haastattelunauhat tuhotaan.

Pyrkimyksenä on hyödyntää saatuja tuloksia Innomari Oy:ssä työhönvalmennusprosessin kehittämiseksi ja asiakkaiden tyytyväisyyden lisäämiseksi. Asiakkailta saadun palautteen avulla on tarkoitus kehittää työhönvalmennusta paremmin asiakasta palvelevaksi.

Haastattelun aikana kysyttäviin tietoihin voitte tutustua ennakkoon, mukana olevalla kysymyslomakkeella. Haastattelun tekijä Pasi Riihiaho, ottaa teihin yhteyttä puhelimitse lähipäivinä ja kysyy osallistumishalukkuuttanne tutkimukseen.

Yhteistyöterveisin,

Pasi Riihiaho

Innomari Oy

Puh.(040) 708 2996

[pasi.riihiaho@innomari.fi](mailto:pasi.riihiaho@innomari.fi)

## TAUSTATIEDOT:

- 1) Sukupuoli:            mies  nainen         Ikä \_\_\_\_\_
- 2) Perheen koko:        \_\_\_\_\_
- 3) Koulutustausta:    kansakoulu / peruskoulu  lukio  ammattikoulu   
                                 ammatillinen toiseen asteen tutkinto  ammattikorkeakoulu  yliopistokoulutus
- 4) Työura vuosina: 0-2 v. 2-5 v. 5-10v. 10-15v. 15 v. tai enemmän
- 5) Työ-/koulutus-/elämäntilanteesi haastattelun teko hetkellä?  
  
\_\_\_\_\_
- 6) Milloin työhönvalmennus päättyi kohdallasi: \_\_\_\_\_
- 7) Työhönvalmennuksen kesto kohdallasi: \_\_\_\_\_

## MILLAISIA OVAT KOKEMUKSENNE TYÖHÖNVALMENNUSPROSESSISTA?

## ALKUKARTOITUS:

- Miten ohjauditte työhönvalmennukseen, mikä sai lähtemään prosessiin?
- Millainen oli mielikuvanne työhönvalmennuksesta?
- Miten vahvuuksianne ja osaamistanne kartoitettiin?
- Millä tavalla prosessissa hyödynnettiin aikaisempaa ammatillista osaamistanne?
- Millainen oli motivaationne työhönvalmennusprosessin aikana?

## TYÖSKENTELYVAIHE:

- Miten työhönvalmennusprosessi kohdallanne eteni?
- Millä tavalla edistymistänne huomioitiin?
- Millaisia keinoja käytettiin työkokeilupaikan löytymiseksi?
- Millaisena koitte yhteistyöprosessin?
- Millaisia kokemuksia teillä on käytännön tilanteista prosessin aikana?
- Miten työhönvalmennusprosessi vaikutti teihin työnhakijana?

## TYÖKOKEILU

- Millaiset seikat vaikuttivat työkokeilupaikan valintaan?
- Mikä oli työkokeilussa positiivista, mikä negatiivista?
- Millaiset olivat käytännön tavoitteet työkokeilun ajalle?

## JATKOSUUNNITELMA:

- Millä tavalla olette pystyneet hyödyntämään prosessissa saamanne ohjausta?
- Paransiko työhönvalmennusprosessi työllistymistänne tai työnsaantimahdollisuuksia?
- Miten aktiivisuus on muuttunut prosessin myötä?

Alkuperäiset ilmaukset	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
<p>Annettiin vaihtoehtoja ja omatoimisuutta kannustettiin. Osallisuus omaan prosessiin eri toimintavaiheissa. Toiveena olisi ollut tehdä enemmän itse. Työnhaunopastus. Kaipasi enemmän itse tekemistä, soittelua, hakemusten tekoa, oppimista yrityksen ja erehdyksen kautta. Työnhakuasiakirjojen teko, tutustumiskäynnit ja soittelut työnantajille. Etsittiin työpaikkoja monella tavalla isolla volyyymilla (hakemukset, soitot). Osaamisen kartoitus edesauttoi oman uuden CV:n ja työhakemuksen laadinnassa.</p> <p>Hyvät mukavat työkaverit, hyvä työyhteisö ja huomasiin asiakastyön mielekkääksi. Työyhteisön kuppikuntaisuus ja ohjauksen /perehdytyksen puute. Työ fyysisesti raskasta, työkokeilijoiden hyväksikäyttö ilmaistyövoimana. Ei ole hyödyntänyt, mutta lisätutkimukset ovat tuoneet selvityksen prosessin aikaisiin haasteisiin. Uskon, että voin tulevaisuudessa saamaani ohjausta hyödyntää työnhaussa. Ei ole kyennyt hyödyntämään, mutta kokee, että ohjaus-keskusteluista on ollut apua. Olen mielestäni rennompaa haastattelutilanteissa. Oppii kuinka työtä haetaan, puhelut työnantajille toivat itsevarmuutta ja luottamusta omaan itseensä ja osaamiseen. Työkokeilun aikana olisi tarvinnut enemmän tukea, tiiviimmin tapaamisia. Huomioi, että töitä on vaikea löytää ja ajatus vahvistui, kun huomasi, että ilman suhteita on vaikea työllistyä.</p> <p>Tilanne on selkiytynyt ja olen ollut aktiivitoimenpiteissä lähes koko ajan. Paremmat valmiudet hakea työtä, työhakemuksen tekoon ja miten työnantajaa tulee lähestyä. Itsetunto on kohentunut työn etsimiseksi. Prosessi ohjasi ja selvensi omaa suunnitelmaa, että minne laitan koulutus-/työhakuja ja kuinka toimin. Tulin tietoiseksi, että tarvitsen tukea ja osaan hakea apua. Ajatusmallien ja toimintamallien muutosta on tapahtunut prosessin päätyttyä. Työkokeilupaikan avulla tutustuminen työelämään, oman ajatuksen selkiytyminen tulevasta työurasta. Sai uskoa ja varmuutta omaan työllistymiseen.</p> <p>Ei juuri muuttunut, mutta prosessi on ruoskinut minua positii-visessa mielessä olemaan aktiivinen työnhaussa. Olen aktivoitunut hakemaan apua muissakin asioissa ja päässyt pois kotoa. Ei ulkomaailma niin enää pelota. Aktivoitui, mutta ote on päässyt taas lipsumaan. Tuntui, että olin kaiken ulkopuolella, mutta itsetunto parani ja olen aktiivisempi työmarkkinoiden suhteen. Aktiivisuus on pysynyt samana. Prosessilla ei vaikutusta. Aktivoitui ja haki koulutukseen ja työhön.</p>	<p>Osallistuminen omaan prosessiin mahdollista. Omatoimisuuden tukemiseen lisää panostusta.</p> <p>Usko työllistymiseen kasvoi Ulkopuolinen olo työnhakijana väistyi ja itsetunto parani. Työkokeilupaikan sisäiset ongelmat ja ohjauksen puute. Järjestelyt eivät kaikilta osin toimineet. Työyhteisön tuki toisaalta kuppikunnat. Omat oppimiskokemukset kasvattivat. Ajankäytön hallinta.</p> <p>Työkokeilijoiden hyväksikäyttö. Työn fyysinen rasittavuus Luottamus omaan osaamiseen kasvoi</p> <p>Työllistymis- ja terveysasiat selkiytyivät. Edisti lisätutkimuksiin pääsyä Apu ohjauskeskusteluista. Tilanne on selkiytynyt. Paremmat valmiudet hakea työtä. Oman suunnitelman selkiytyminen. Osaa hakea apua tulevaisuudessa työllistyäkseen.</p> <p>Aktiivisuus työnhakijana lisääntynyt. Kokonaisvaltainen aktivoituminen. Aktivoituminen osaksi hiipunut. Oma aktiivisuus parani. Aktivoitui / ei vaikutusta. Aktivoi itsenäiseen työn / koulutuksen hakuun. Ei ulkomaailma niin enää pelota.</p>	<p><b>Oman tekemisen mahdollisuus</b></p> <p><b>Omat oppimiskokemukset</b></p> <p><b>Oman työllistymistilanteen selkiytyminen</b></p> <p><b>Aktivoitumisen muutos</b></p>	<p><b>Toimintamallin ja työskentelytavan muutos</b></p>	<p><b>Millaisia kokemuksia pitkäaikais-työttömällä asiakkaalla on työhönvalmennusprosessista</b></p>