

OHJAUKSELLINEN TOIMINTA NUORTEN PARISSA

Tiina Mäki

Opinnäytetyö, kevät 2014

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Mäki, Tiina: Ohjauksellinen toiminta nuorten parissa.

Diak Helsinki, kevät 2014, 40 s., 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Tutkimuksen aiheena on työvoimakoulutuksen ohjauksen toimiminen. Tutkimus tarkastelee tavoitteellisen työnetsinnän merkitystä työttömälle nuorelle ja koulumenestyksen merkitystä työttömän nuoren työllistymisessä sekä koulutukseen hakautumisessa. Lisäksi tutkimuksessa tarkasteltiin elämänhallinnan merkitystä työn ja koulutuksen haussa sekä hyvän ohjauksen avaintekijöitä.

Tutkimuskohteena oli Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto), Pasilan yksikön asiakaskunta, joka käsitti 17-24-vuotiaita nuoria. Tutkimusmetodina käytettiin laadullista tutkimusta, jolla pyrittiin kuvaamaan ohjausprosesseja. Haastatteluun kutsuttiin nuoria, jotka olivat jättäneet hakeutumatta heille tarjottuun työvoimapoliittiseen koulutukseen. Tutkimuksen tavoitteena oli haastatella 25 henkilön kokemuksia ohjausprosessin toimimisesta työ- ja elinkeinopalveluissa (TE-palvelut). Haastattelut tehtiin kahdessa osassa. Ensimmäisessä osassa haastateltavat kutsuttiin kirjeitse haastatteluun ja toisessa osassa heille soitettiin. Haastateltavista tavoitettiin 10 henkilöä.

Tutkimuksessa nousi esille aikaisempien koulumaailma kokemusten sekä elämäntilanteen merkitys nuoren toiminnassa TE-toimiston asiakasprosessissa. Lisäksi ohjauksen onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä olivat elämänhallinta ja motivaatio nuoren elämäntilanteessa. Tutkimukseen kutsutuista henkilöistä 60 % jäi haastattelematta, koska heitä ei tavoitettu. Syynä siihen voi olla työn tai opintojen alkaminen tai sairausloma. Tutkimuksen tuloksena nousi esiin se, että nyky-yhteiskunta antaa jäsenilleen mahdollisuuden toimia eri tavoin, kuin aiemmin sen jäsenet ovat toimineet. TE-palveluiden olisi oltava joustavia ja kohdentua asiakkaiden palvelutarpeeseen tämän lisäksi palveluiden oikea-aikaisuudella on merkitystä asiakasprosessin onnistumisessa. Tutkimustuloksen yhteenvedo on liitteessä 3.

Avainsanat: ohjaus, elämänhallinta, työvoimakoulutus, syrjäytyminen

ABSTRACT

Mäki, Tiina

Guidance with young people. 40 p., 3 appendices. Language: Finnish. Helsinki. Spring 2014. Diakonia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of this thesis was to research reasons why young people do not participate the training of Labour market. There is a significant body of evidence which raises the question of how young people perceive their identity and their role within a given TE-office's services.

Young people found job in the open labour market relatively well both after employment subsidies and after vocational labour market training. However, most of the measures aimed at the young were trainee work and preparatory labour market training which primarily target at preventing exclusion from the labour market and education and at offering career and educational possibilities after comprehensive school.

The young people found a positive career-promoting solution in three months after finishing trainee work or preparatory labour market training. Why is it so difficult to go to the labour market training?

A sense of competence and success at the workplace was a very important experience of self-esteem for young people. It can be concluded that work is an important route to social integration in society and work has a positive effect on the individual's sense of self-worth. Unemployment may lead to depression, family break-up and social isolation.

The success of the experience and the positive control will help young people to find a job or take part in labour market training. In fact, there is widespread agreement on the positive link between educational attainment and employment outcomes. In this sense, education represents a shield from unemployment: the higher the level of education attained, the lower the probability of being unemployed

Keywords: Employment and Economic Development Services, life control youth unemployment, Social isolation, labour market training, guidance

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	8
2.1 Työ- ja elinkeinotoimiston asiakasprosessit	8
2.2 Tasavertaisuus TE-toimistossa	12
2.3 Yhteiskuntatakuusta nuorisotakuuseen	14
2.4 Sosiaalivirasto ja nuoret; toimeentulotuki	15
3 YHTEISKUNNAN TOIMENPITEET	16
3.1 Nuorten aikuisten osaamisohjelma	16
3.2 Nuorisotakuu	17
3.3 Etsivä nuorisotyö	18
3.4 Nuortenprojektit ja kampanjat	18
4 OHJAUKSELLISUUS	21
4.1 Koulutuksen onnistumisen vaikutukset elämässä	22
4.2 Tahtotilasta tavoitteisiin	23
4.3 Ohjauksen osuvuus	24
5 NUORTEN PALVELUT TE-TOIMISTOSSA	26
5.1 Asiantuntija-arvioinnit ja palveluprosessi	26
5.2 Ammatinvalinnanohjaus ja koulutusneuvonta	28
5.3 Palkkatuetty työ	29
5.4 Työkokeilu	29
5.5 Työvoimakoulutus	30
6 TUTKIMUS	32
6.1 Tutkimusongelma	32
6.2 Laadullinen tutkimus	33
6.3 Tutkimuksen toteutus	34
6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	34
7 TULOKSET	36

7.1 TE-toimiston palvelut.....	36
7.2 Aiempien koulukokemusten merkitys.....	38
7.3 Elämänhallinnan merkitys: koulu, duuni vai sossu?	40
7.4 Valmiina muutokseen.....	42
7.5 TE-toimiston palveluihin osallistuminen	44
8 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	46
9 POHDINTA	47
LÄHTEET.....	51
LIITE 1: TE-palvelut kutsukirje.....	56
LIITE 2: Avoimet kysymykset.....	57
LIITE 3: Tulosten yhteenveto	58

1 JOHDANTO

Syrjäytymisen katsotaan tuovan kuilun yhteiskunnan arvoihin syrjäytyneiden näkökulmasta: syrjäytyneet vieraantuvat ja ottavat etäisyyttä valtavirtayhteiskunnan arvoista. Syrjäytymisen taustalla katsotaan osittain olevan köyhyyden sekä huono-osaisuuden. Köyhyyteen ja huono-osaisuuteen taas vaikuttavat koulutustaso, osaamistaso, tulot, työura ja asuinalue. Tämän lisäksi huono-osaisuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat perheiden hajoamiset sekä huono terveydentila. Syrjäytymistä voidaan myös tarkastella prosessinomaisesti, mikä tarkoittaa sitä, että syrjäytyneillä on mahdollisuus kääntyä takaisin kohti osallisuutta. Syrjäytymisen perusteet tarkoittavat eri asianomaisille eri asioita, mutta yksi yhteinen piirre nousee kuitenkin esiin: nuoren kiinnittyminen yhteiskuntaan ja yhteiskunnan tavoitteiden mukainen toiminta.

Nuorten syrjäytymiskeskusteluihin on osallistunut nuoria, poliitikkoja, työnantajia ja muita nuorten parissa työskenteleviä. Pekka Myrskylän (2012) tutkimuksen mukaan syrjäytyneitä nuoria oli noin 51300 henkeä vuonna 2010. Vuonna 2013 katsotaan noin 65 000 nuoren syrjäytyneen yhteiskunnasta. Työ- ja elinkeinotoimistoissa on nuorten työttömyyteen aina suhtauduttu vakavasti ja nuortenpalveluihin on annettu monesti lisäresursseja, vaikka muuten toimintaa on supistettu. Tämän päivän nuorisolle, jotka ovat syntyneet 80-luvun alun ja 90-luvun puolivälin välisenä aikana, on olennaista elämänsäkeskeisyys ja aikaisempien elämänarvojen kyseenalaistaminen.

Jokaisen yhteiskunnanjäsenen vastuulla on nuorten hyvinvointi ja jaksaminen, siksi jokaisen kantaa vastuuta nuorten hyvinvoinnista. Kodissa tapahtuvan huolenpidon lisäksi nuorten hyvinvoinnin tulisi näkyä viranomaistoiminnassa, erityisesti niiden henkilöiden keskuudessa, jotka työskentelevät nuorten parissa ja jotka ovat koko ajan vuorovaikutuksessa nuorten kanssa. Tehokkuuden tavoittelu yhteiskunnassa aiheuttaa sen, että asiakassuhteisiin ei ehditä syventyä niin hyvin kuin olisi tarpeen. Työelämässä ihmishuuhde työ koetaan usein liikaa aikaa ja resursseja vieväksi ja siihen kulutettua aikaa on vaikea mitata tulostavoitteina heti. Valtiohallinnon tavoitteena on kehittää verkossa tapahtuvaa asiointia sekä verkon kautta tapahtuvien palveluiden saatavuutta, jotta kaltaiseksi koettu työvoima voitaisiin kohdentaa sitä tarvitsevalle asiakaskunnalle.

Nuoren prosessinkulkuun työ- ja elinkeinotoimiston sisällä vaikuttavat nuoren itsensä ilmoittamat tavoitteet ja elämäntilanne. Asiantuntijan tehtävänä on arvioida yhdessä nuoren kanssa hänen palvelutarpeensa asiakastapaamisen yhteydessä ja sen jälkeen ohjata nuori oikeiden palveluiden piiriin. Asiakasprosessissa on huomioitava se, että nuori arvioi palvelun laatua asiakaskontaktin jokaisessa vaiheessa.

Työ- ja elinkeinoministeriö on asettanut hallituskaudelle 2011-2015 kärkihankkeita, kuten nuorisotakuu, kuntakokeilu sekä lisäksi rakennemuutos ja työmarkkinoiden toimivuus -strateginen ohjelma (RTT), jonka visiona on, että Suomessa olisi vuonna 2015 maailman modernein, arvostetuin tehokkain sekä vaikuttavin palvelujärjestelmä, joka myös toimisi hyvin niin asiakkaan kuin yhteiskunnan kannalta. Näiden linjausten tavoitteena on nopea työllistyminen, työttömien takaisin saanti työelämään sekä uudistuvan työ- ja elinkeinoelämän tukeminen. (TEM i.a.)

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli löytää näkökulmia työvoimakoulutuksen ohjauksen toimimiseen. Lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan sitä, että mitä merkitystä on nuoren tavoitteellisella työn ja koulutuksen etsinnällä. Tutkimuksen aihe kiinnostaa minua oman työni kautta TE-toimistossa. Tutkimuksessa nousi esiin myös arvojen ja etiikan vaikutuksen näkyvyys nuorten toiminnassa; näkökulmat ja tavoitteet painottuvat erilaila, vaikka nuorten arvomaailma antaa toimintapohjan heidän teoilleen. Nuoren toimintaan vaikuttavat erilaiset arvot ja rakenteet, joiden avulla ohjauksellisuus työ- ja elinkeinotoimiston asiakasvirrassa tapahtuu. Lisäksi julkisen sektorin toimintaan vaikuttavat markkinatalous ja sitä kautta laadun arviointi ja jatkuva kehitystyö. Tämä tuo haasteen asiakas kohtaamiselle, jossa aikaa pitäisi olla yhteiselle pohdinnalle ja tulevaisuuden suunnittelulle. Jos tapaamiset ovat pelkästään viranomaissuorite, niin silloin nuorilla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa omaan tilanteeseensa ja he kokevat olevansa ulkoisten vaatimusten armoilla.

2 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Työ- ja elinkeinotoimiston nuorten palveluiden asiakaskunta rakentuu pääsääntöisesti 17-24-vuotiaista nuorista, joiden tausta vaihtelee koulutuksen ja työkokemuksen suhteen. Lisäksi vastavalmistuneet 25-29-vuotiaat kuuluvat TE-toimiston kohderyhmään, kun puhutaan nuorisotakuusta. TE-toimiston asiakkaina on myös alle 17-vuotiaita kesätyön ja oppisopimuspaikan hakijoita.

Nuortenpalveluiden asiakkaat ovat pääsääntöisesti y-sukupolvea, joka käsittää vuosina 1980-1995 syntyneet nuoret aikuiset. Tämän sukupolven arvomaailma rakentuu perheestä, ystävistä ja vapaa ajasta. (Väisänen & Tenhunen-Ruotsalainen 2012, 32–33.) TE-toimisto tekee monisektorista sekä myös moniammatillista yhteistyötä erilaisten tahojen kanssa, jotka toimivat nuorten parissa. Näitä tahoja ovat muun muassa työpajat, sosiaali- ja terveystyö, koulut, etsivä nuorisotyö sekä eri projektit, jotka tekevät nuorten parissa työtä.

TE-toimiston uudistuksen myötä henkilöasiakkaiden palvelu jakautuu kolmeen palvelulinjaan, jotka ovat työnvälitys- ja yrityspalvelut, osaamisen kehittämispalvelut sekä tuettua työllistymisen palvelut. Palvelulinjoilla on erilaisia tavoitteita ja asiakas ohjautuu palvelulinjalle palvelutarpeensa mukaisesti. Asiakkaan näkökulmasta hänelle tärkein tavoite on saada palvelua ja TE-toimiston tavoite on, että asiakas saisi hänelle sopivat palvelut TE-toimistosta, jotta asiakas työllistyisi mahdollisimman pian. TE-palveluissa korostetaan työn ensisijaisuutta ja näin ollen asiakkaat käyttävät julkisia työvoimapalveluita työllistyäkseen. TE-toimiston palvelut tukevat tätä kokonaisuutta joko suoraan tai välillisesti. Lisäksi toimintaan vaikuttavat hallituksen asettamat tavoitteet Suomen työpolitiikalle (TEM i.a.).

2.1 Työ- ja elinkeinotoimiston asiakasprosessit

TE-toimiston rooli on tukea asiakkaita heidän palvelutarpeidensa mukaisesti sekä tarjota saatavilla olevia työ- ja elinkeinotoimiston palveluita. Lisäksi TE-toimiston asiantuntijat

etsivät ratkaisuja asiakkaan omasta näkökulmasta katsottuna asiakkaan tilanteeseen. Yhdessä asiakkaan kanssa TE-toimiston asiantuntijat asettavat tavoitteita tärkeysjärjestykseen asiakkaan toiminnassa kohti työelämää. TE-toimiston kaikkein tärkein tehtävä on asiakasohjauksen onnistuminen. Onnistunut ohjaus on parhaimmillaan sitä, että asiakas saa palvelun TE-toimistosta tietämättä edes palvelulinjaansa ja työllistyy tai aloittaa opiskelun ohjausprosessin päätteeksi. Onnistunut ohjausprosessi sisältää asiakkaan tukemisen ja rinnalla kulkemisen lisäksi asiakkaan ohjauksen palvelutarpeensa mukaisiin palveluihin, joita asiakas sillä hetkellä tarvitsee. Onnistuneessa asiakasprosessissa Mönkkösen (2007) mukaan otetaan huomioon asiakkaan erilaiset tarpeet, kuljetaan asiakkaan rinnalla, mutta huomioidaan se, että vaikka asiakasta kuullaankin, ei silti tarvitse mennä asiakkaan ehdoilla, vaan asiantuntija voi olla empaattinen ja aktiivinen toimija, joka ohjaa asiakasta eteenpäin. (Mönkkönen 2007, 63–65.)

TE-toimistossa nuorten kanssa työskentelevien tärkeimpiä tehtäviä on saattaa asiakas eteenpäin: töihin taikka koulutukseen. Jos työ tai koulutus ei onnistu, niin asiakas ohjataan hänen palvelutarpeidensa mukaisesti niihin palveluihin, jotka edesauttavat häntä saavuttamaan tavoitteensa. Näitä palveluita voi olla esimerkiksi ammatinvalinnanohjaus, pajatoiminta tai työvoimakoulutus. Nuorten asiakkaiden palvelutarpeen tunnistaminen, palveluihin ohjaaminen sekä asiakkaan kiinnittyminen palveluprosessiin on haaste jokaiselle asiantuntijalle. Erilaisten ratkaisujen tarjoaminen nuorelle on kuitenkin parempi vaihtoehto kuin työttömyys. Julkinen valta voi kasvattaa sen jäsenet vastuunkantoon ja julkisen vallan lähestymis- ja toimintatapa vaikuttavat kansalaisten mielikuvaan siitä, miten julkinen valta toimii (Niemelä 2011, 329).

Nuorten kohdalla puhutaan usein syrjäytymisriskistä silloin, kun nuorilla ei ole riittävästi opiskelu- tai työpaikkoja. Työn ja koulutuksen kautta nuoret integroituvat yhteiskuntaan paremmin. Sitä kautta he ovat tärkeä osa yhteiskunnan tulevaisuutta. Kun opiskelu ja työpaikkoja lisätään riittävästi, poistuuko silloin syrjäytymisriski vai pitäisikö yhteiskunnan puuttua muuhunkin, kuten esimerkiksi koulutuksensa keskeyttäneihin? Nuorille pitäisi antaa tarvittava tuki jo opiskeluaikana, jotta opiskelu koettaisiin mielekkääksi ja opiskelu saataisiin päätökseen. Lisäksi yhteiskunnan pitäisi parantaa oppisopimusmahdollisuuksien saamista. Koulusta pitäisi tulla paikka, jossa jokaisella olisi mahdollista kokea onnistumisia. Työttömyysetuuden tai toimeentulon vastikkeellisuutta tulisi miettiä silloin, kun työllistyminen ei onnistu kohtuajan sisällä tai toimeentulotukea on

maksettu työttömyyden perusteella pitkään. Asiakaskeskeisessä vuorovaikutuksessa asiakas nähdään oman elämänsä parhaana asiantuntijana ja työntekijän rooli on asiakaskeskeisessä suhteessa toimia foorumina, jossa asiakas voi reflektoida elämäntilannettaan. Foorumin toiminta perustuu siihen, että asiantuntija pystyy toimimaan neutraalisti kenttänä, joka vastaa asiakkaan tarpeisiin. (Mönkkönen 2007.)

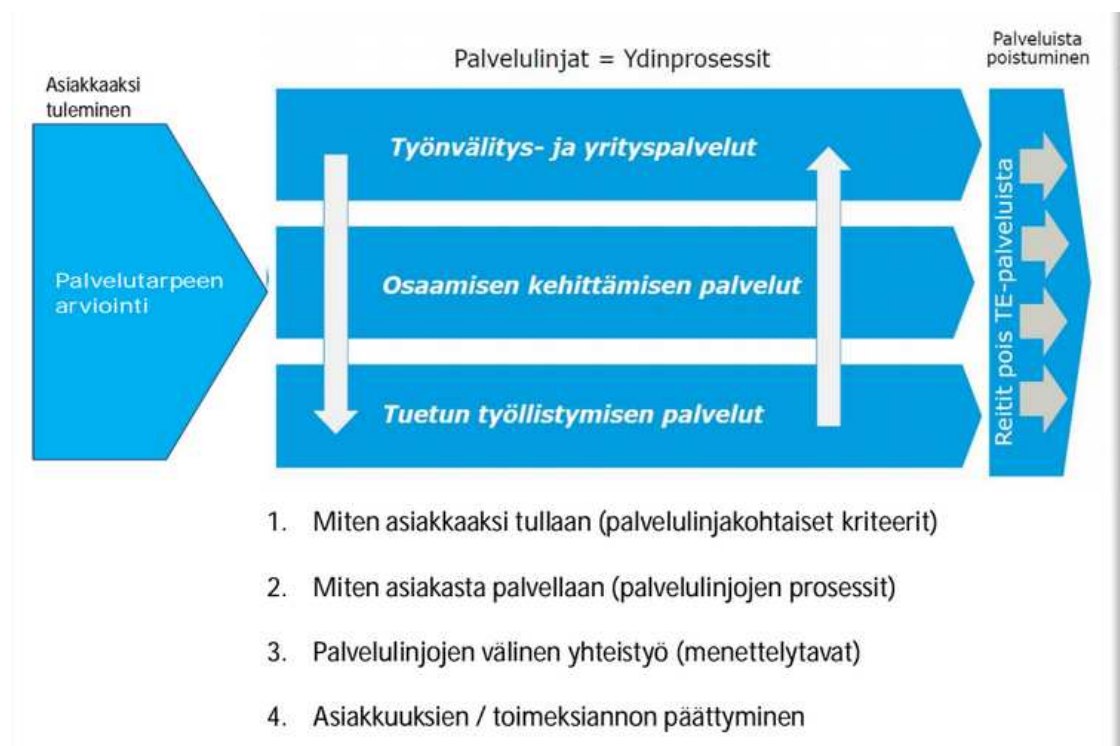
Hyvinvoinnin mittarina yhteiskunnassa käytetään bruttokansantuotetta, mutta myös muiden seurantavälineiden tarpeellisuus on olemassa. On erittäin tarpeellista voida seurata poliittisten päätösten vaikuttavuutta yhteiskunnassa, sillä sen avulla pystyttäisiin kohdentamaan resurssit niihin tavoitteisiin, jotka hyödyttävät yhteiskunnan hyvinvointia (Hoffrén & Rättö 2011, 238). Asiakkaille pyritään takaamaan tasa-arvoinen palvelu TE-toimistossa kautta koko Suomen. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että jokainen asiakas nähdään omana itsenään ja vaikeista asioista puhutaan ja niihin otetaan kantaa (Mönkkönen 2007, 70).

Asiakkaille ovat tavoitteet tärkeitä päämääriä, joita kohdin he kulkevat. Jotta päämäärät saavutetaan, on tärkeä asettaa päämäärille tarkistuspisteet. Näin asiakkaat voivat kulkea pienin tai suurin askelin kohti suurempaa kokonaisuutta. Jos asiakkaalla on tahtotila, hän voi edetä nopeasti kohti päämääräänsä, mutta hitaampikin kulku pitäisi sallia kaikille. Asiakkaan kannustaminen ja kuuleminen asiakastilanteessa on tärkeää TE-toimistossa. Joskus riittää, kun asiakasta kuunnellaan sekä tuetaan ja asiakas tuntee tulleensa ymmärretyksi tilanteessaan. Sen vuoksi onkin tärkeää muistaa, että ihmisellä on elämässään useampia rooleja kuin asiakkuus TE-toimistossa. Tämä seikka tulisi huomioida asiakasprosesseissa. Asiakasta kunnioitetaan ja ymmärretään, sillä asiakas tekee parhaansa työllistyäkseen. Asiakkaalla on kuitenkin viime kädessä vastuu omasta elämästään ja asiakasprosessin kulusta TE-toimistossa.

Kuitenkin on huomioitava, että julkisen sektorin toimintaa hallitsee säännökset ja lait, jotka saattavat mennä asiakkaan tavoitteiden yli tai olla ristiriidassa asiakkaan tavoitteiden kanssa. Näin ollen hyvä asiakaspalvelu voi jäädä toiselle sijalle, kun työtä ohjaavat erilaiset toimintaohjeet, lait ja asetukset sekä toimistoille annetut tulostavoitteet.

TE-toimiston ydinprosessit toimivat samalla periaatteella koko Suomessa (kuvio 1). Asiakkaalle tehdään aina asiakkuuden alussa palvelutarpeen arviointi ja asiakas saa eri

palvelulinjoilla TE-palveluita, joiden tavoitteena on reitti takaisin työelämään. Asiakas voi siirtyä linjalta toiselle, mikäli asiakkaan palvelutarve sitä vaatii, kuten kuviossa 1 on kuvattu liikkumista eri linjojen välissä. Työnvälitys ja yrityspalvelun asiakkaat ovat pääosin lyhyen aikaa TE-toimiston asiakkaana ja heille ei välttämättä tarjota TE-palveluita aktiivisesti työttömyyden alussa. Osaamisen kehittämisen linjalle sijoittuvat asiakkaat, joilla on koulutustarvetta ja vähän työkokemusta tai ovat ammatinvaihtajia. Tuetun työllistymisen linjalle tulevat asiakkaat, jotka tarvitsevat monisektorista yhteistyötä työttömyyden alkuvaiheessa. Jokaisen palvelulinjan tavoitteena on asiakkaan nopea työllistyminen avoimille työmarkkinoille.



KUVIO 1. TE-toimiston ydinprosessit. (TE-palvelujen asiakkuuslinjaukset 2013, 4)

Elämänsuunnittelu ja elämäntyyli liittyvät Tuppuraisen (2008) tutkimuksen mukaan osalle nuoria kokonaisvaltaisesti työelämässä oloon. Lisäksi Tuppuraisen (2008) tutkimuksessa todetaan, että työttömyys ei ole nuorille hajottava tekijä, vaan jokainen nuori voi rakentaa oman elämänsuunnitelman yksilöllisesti, tämän mahdollistaa sosiaaliturva ja koulutus. Lisäksi tutkimuksessa todettiin, että työttömyyttä ei välttämättä tulkita omaa elämää hajottavaksi tekijäksi eikä työelämään liitetä pärjäämisen pakkoa. (Tuppurainen 2008.) Asiakassuhteen laadulla on keskeinen merkitys, sillä huolenpidon etiikan mukai-

sesti huolenpito toisesta vahvistaa ja ruokkii yhteistyötä. Jokaiselle asiakasprosessille asetetaan päämäärä, jota tavoitellaan. Kun tavoite saavutetaan, asiakkuus päättyy TE-toimistossa. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 220).

2.2 Tasavertaisuus TE-toimistossa

Hallintolaki edellyttää, että viranomaisen käyttämä kieli on oltava asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Asiakkaan olisi palvelutilanteessa ymmärrettävä se asia, mitä viranomaisen hänelle selittää. Asiakkaalle on kerrottava selkokielellä oikeudet ja velvollisuudet sekä TE-toimiston toimintatavat. Asiakasta täytyy ohjata sekä opastaa, miten erilaiset prosessit etenevät. Erityisesti huomiota tulee kiinnittää siihen, että asiakas ymmärtää oikeutensa ja velvollisuutensa. Lisäksi asiakkaan tulee tietää miten hän voi valittaa, jos se on hänen kohdallaan ajankohtaista. (Hallintolaki 2003/434.)

Laatu ja asiantuntemus ovat valtionhallinnossa erityisasemassa, koska valtion hallinnon arvomaailma rakentuu Valtiohallinnon käsikirjan (2005,6) mukaan demokraattisen oikeusvaltion ja pohjoismaisen hyvinvointiyhteiskunnan arvopohjalle. Työn ja palvelun korkea laatu edellyttää henkilöstön vahvaa osaamista ja asiantuntijuutta. Erityisesti laatu korostuu silloin, kun palvelut kohdistuvat suoraan kansalaisiin. Laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) 1 luvussa 8 pykälässä sanotaan yhdenvertaisuudesta:

Henkilöasiakkailla on samanlaiset mahdollisuudet työnhakuun, ammatilliseen kehittymiseen ja koulutukseen sukupuolestaan ja yhdenvertaisuuslain 6 §:n 1 momentissa tarkoitetuista seikoista riippumatta. (Laki julkisista työvoima- ja yrityspalveluista 916/2012.)

Asiakkaat jakautuvat palvelutarpeensa mukaisesti TE-toimistoissa eri palvelulinjoille ja heille tarjotaan heidän palvelutarvearviointinsa perusteella TE-palveluita. Asiakkaat voivat valita TE-toimiston, jossa asioivat. Jos asiakas tarvitsee moniammatillista yhteistyötä, hänen asiointi paikkansa määräytyy oman kunnan mukaan. Asiakkaan oma kunta huolehtii moniammatillisen avun tarpeessa olevista kuntalaisistaan. Kunnan ja TE-toimiston yhteistä palvelupistettä sanotaan Työvoiman palvelukeskukseksi. Lisäksi Työvoiman palvelukeskuksessa palveluita tarjoaa Kansaneläkelaitos.

Lisäksi laissa julkisista työvoima- ja yrityspalvelusta 1 luvussa 7 pykälässä (916/2012) on todettu yhdenvertaisuudesta:

Työ- ja elinkeinotoimiston, työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskuksen ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen on tarjottava julkisia työvoima- ja yrityspalveluja tasapuolisesti samojen periaatteiden mukaisesti riippumatta henkilöasiakkaan sukupuolesta ja yhdenvertaisuuslain (21/2004) 6 §:n 1 momentissa tarkoitetuista seikoista. Työ- ja elinkeinoveranomaisen on esiteltävä työ- ja koulutusvaihtoehtoja, avoimia työpaikkoja ja työnhakijoita siten, että henkilöasiakkailla on samanlaiset mahdollisuudet työnhakuun, ammatilliseen kehittymiseen ja koulutukseen sukupuolestaan ja yhdenvertaisuuslain 6 §:n 1 momentissa tarkoitetuista seikoista riippumatta.

Etiikan tulee olla osa tavallista asiakaspalvelua ja nousta sieltä esiin luontevasti asiakkaita kohdattaessa. Tämä tarkoittaa tasa-arvoista kohtelua kaikille asiakkaille iästä ja erilaisista taustoista riippumatta. Jokainen asiakas on oikeutettu saamaan saman tasapuolisen palvelun. Sosiaalialan ja julkisen sektorin toiminnassa lainsäädäntö ja toiminnanlaillisuus ovat tärkeitä asioita asiakaspalvelussa ja ne ovat läsnä jokaisessa asiakastilanteessa (Etiikkaopas 2009, 5).

TE-palveluiden uudistusten myötä 1.1.2013 lähtien TE-toimiston tavoitteena on tarjota kaikille asiakasryhmille tasapuoliset TE-palvelut koko maassa (TEM i.a.). Asiakkaiden eettinen vastuu tulee esiin siten, että heidän on otettava huomioon muutakin kuin oma sen hetkinen päämäärä ja tavoite. Asiakas ajattelee yksilöllisesti kokonaisuutta ja hänen saamansa yhteistyö rakentuu eri toimijoiden keskuudessa siten, että se voi olla pysyvää tai satunnaista. Päämääränä on kuitenkin asiakkaan kokonaisvaltainen palvelu, jotta asiakas saa mahdollisimman täyden palvelun yhdestä paikasta. (Aaltonen & Junkkari 2000, 155–156.)

Lisäksi Suomen työpolitiikalle on asetettu tavoitteet, jotka muodostuvat rakennepoliittisen kokonaisuuden. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelman tavoitteet on asetettu 22.6.2011. Nämä tavoitteet ovat:

1. Nopeasti työstä työhön periaatteen tukeminen
2. Elinkeino- ja työelämän jatkuvan uudistumisen tukeminen
3. Koko työvoima potentiaalin käyttöön saattaminen

Nämä kolme asiaa muodostavat Suomelle rakennepoliittisen kokonaisuuden. (TEM i.a.) Erityisesti koko työvoimapotentialin käyttöön saattaminen tarkoittaa TE-toimiston palveluiden jatkuvaa kehittämistä siten, että palvelut vastaavat yhteiskunnan asettamia tarpeita. Tämän ohjelman tavoitteena on myös parantaa syrjäytyneiden nuorten asemaa työmarkkinoilla.

2.3 Yhteiskuntatakuusta nuorisotakuuseen

Yhteiskuntatakuu käynnistyi vuonna 2005 silloisen hallituksen toimesta ja se kirjattiin hallitusohjelmaan. Sen päätavoitteena on ollut nuorten koulutukseen ja työmarkkinoille sijoittumisen edistäminen, varhainen puuttuminen syrjäytymiseen, koulutukseen ja työmarkkinoille pääsyn edistäminen sekä työttömyyden pitkittymisen estäminen. Nuorten yhteiskuntatakuu koskee kaikkia alle 25-vuotiaita sekä vasta valmistuneita alle 30-vuotiaita työttömiä nuoria, jotka ovat työ- ja elinkeinotoimistossa työttöminä työnhakijoina. Tilastokeskuksen (02/2013) mukaan Suomessa on työttömänä 15–24-vuotiaita noin 64 000, joista naisia on noin 29 000 ja miehiä noin 36 000. (Tilastokeskus 2013.)

Suomessa oli vuonna 2010 alle 30-vuotiaita noin 1 005 927 henkilöä, joista syrjäytyneitä oli 51 341 henkilöä (Myrskylä 2012). Näistä syrjäytyneistä nuorista oli työttöminä työnhakijoina vuonna 2010 TE-toimistossa 18 830 henkilöä ja muita nuoria oli 32 511. Tästä 18 830 henkilöstä miesten osuus oli 64 % ja naisten 36 %. Myrskylän (2012) raportin mukaan työttömiksi rekisteröityneiden nuorten asema on parempi kuin ulkopuolisten, koska TE-toimiston kautta on mahdollisuus päästä palkkatuettuun työhön, työ- ja koulutuskokeiluihin sekä työvoimapoliittisiin koulutuksiin. Tutkimuksen mukaan väli-vuodet peruskoulun jälkeen ovat kohtalokkaita nuorille. (Myrskylä 2012, 2–3.)

Lakiin julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) on kirjattu, että TE-toimiston tehtävänä on selvittää asiakkaan palvelutarve kahden viikon sisällä asiakkaaksi ilmoittautumisesta ja tehdä suunnitelma kuukauden kuluessa sekä tämän jälkeen ohjata asiakas oikeiden palveluiden piiriin. Nuoren on myös itse osallistuttava aktiivisesti tarjottuihin TE-palveluihin ja näin edistää oman tilanteen eteenpäin menoa. Mikäli nuori ei siihen pysty itse, hänen on mahdollista saada apua etsivältä nuorisotyöltä. TE-

toimistossa toimivilta asiantuntijoilta odotetaan ohjauksellista työtettä, joka kannustaa nuoria eteenpäin.

2.4 Sosiaalivirasto ja nuoret; toimeentulotuki

Hädänalaisessa tilanteessa saatava apu yhteiskunnalta on monille tarpeen, sillä toimeentulotuella turvataan perustoimeentulotuki sen saajille. Toimeentulotuen tarkoituksena on aina viimesijaisesti turvata ihmisen toimeentulo, sitä ennen tulee palkka, työttömyys-etuudet ja sairaspäivärahat. Sosiaalialan ja julkisen sektorin toiminnassa lainsäädäntö ja toiminnanlaillisuus ovat tärkeitä osa alueita (Etiikkaopas 2005, 5).

Nuorten suurin pelko on rahattomuus. Nyholmin (2012) tutkimuksen mukaan 11-19-vuotiaista ilmaisi 45 % rahattomuuden olevan suurin tulevaisuuden pelonaihe, sen jälkeen tuli läheisen ihmisen menettäminen 45 %, työttömyys 44 % ja sairastuminen 43 % (Nyholm 2012,133). Toimeentulotuen puolelta olisi myös ohjattava nuoret ensisijaisesti työhön, koulutukseen tai muihin palveluihin, sillä kannustavuudella työhön tai koulutukseen saadaan parempia tuloksia kuin laskemalla sitä, kuinka paljon työtä kannattaa tehdä, ettei menetä tukia.

Suomessa oli toimeentulotuen saajia vuonna 2011 yhteensä 371 898, joista 18-29-vuotiaiden osuus oli 27,4 %. Toimeentulotukea maksettiin vuonna 2011 koko maassa yhteensä 647,9 miljoonaa euroa. Helsingissä maksettiin keskimäärin 217 euroa asukasta kohti toimeentulotukea, mikä on asukasta kohden eniten Suomessa. (THL i.e.) Lisäksi Helsingissä oli kotitalouksia vuonna 2011 yhteensä 41 575 kappaletta, jota saivat toimeentulotukea. Tästä määrästä 84,9 % oli yksinäiskotitalouksia. (Taskutilasto 2013.)

Vanhempien luona asuva yli 18-vuotias saa toimeentulotukea 336,57 euroa kuukaudessa vuonna 2013. Toimeentulolaisissa sanotaan, että toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki. Lain tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo sekä edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo (Toimeentulolaki 1997/1412).

3 YHTEISKUNNAN TOIMENPITEET

Yhteiskunta pyrkii ehkäisemään nuorisotyöttömyyttä ja nuorten syrjäytymistä yhteiskunnassa säätämällä hallitusohjelmiin erilaisia tapoja toimia nuorten parissa. TE-toimistot on veloitettu antamaan etsivälle nuorityölle syrjäytymisvaarassa olevien nuorten yhteistietoja. (Nuorisolaki 72/2006.) Kuntien vastuulla on ollut lisätä opiskelupaikkoja nuorille sekä kehittää etsivää nuorisotyötä. Valtio tukee nuorten työllistymistä myöntämällä palkkatukea työnantajille nuorten työllistämiseen. Lisäksi nuorille on hankittu erilaisia työvoimapoliittisia kursseja, jotka parantavat nuorten työllistymismahdollisuuksia. ELY-keskukset ovat myöntäneet tukea erityisesti nuorille suunnattuihin hankkeisiin ja projekteihin.

Vuonna 2005 eduskunnassa kiinnitettiin huomiota nuorten tilanteeseen siten, että hallitusohjelmaan kirjattiin nuorten yhteiskuntatakuun toimenpiteitä. Seuraavaksi syntyi nuorisotakuu vuonna 2012. Nuorisotakuun myötä tuli nuorten aikuisten osaamisohjelma NAO, jonka tavoitteena on nuorten kouluttaminen. Lisäksi TE-toimistojen oli nopeutettava nuorten palveluprosessia ja taattava nuorelle mahdollisuus henkilökohtaiseen asiakaspalveluun määräajan sisällä.

Lakiin julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) on kirjattu, että TE-toimiston tehtävä on selvittää asiakkaan palvelutarve kahden viikon sisällä ja tehdä suunnitelma kuukauden kuluessa. Tämän jälkeen TE-toimiston tulee ohjata asiakas hänelle sopivien palveluiden piiriin. Nuoren on myös itse osallistuttava aktiivisesti tarjottuihin TE-palveluihin ja näin edistää oman tilanteen eteenpäin menoa. Mikäli nuori ei siihen pysty itse, on hänen mahdollisuus saada apua etsivältä nuorisotyöltä.

3.1 Nuorten aikuisten osaamisohjelma

Nuorten yhteiskuntatakuun yksi päätavoitteista on ollut nuorten koulutuspaikkojen lisääminen. Vuonna 2005 alkanut toiminta lisäkoulutuspaikkojen saamiseksi on nyt tuottanut tulosta vuonna 2012. Nuorten aikuisten osaamisohjelma (NAO) lähti toimimaan

2012 ja sen tavoitteena on saada 20-29-vuotiaat nuoret, joilla on peruskoulu suoritettuna, suorittamaan ammattitutkinnon, erikoisammattitutkinnon tai ammatillisen perustutkinnon. Näitä nuoria, jotka ovat pelkästään peruskoulun varassa, on Suomessa noin 110 000 (OKM i.a.).

Nuorten aikuisten koulutusohjelman tavoitteena on saada noin 36 000 nuorta aloittamaan opinnot (OKM i.a.). Koulutusohjelmaan tulevan opiskelijan työmarkkina-aseamalla ei ole merkitystä, sillä koulutus on tarkoitettu niin työttömille kuin työssä oleville. Nuorten aikuisten osaamisohjelma -koulutuksiin ei vaadita työkokemusta, mutta jotkut erikoisammattitutkinnot ovat sen verran vaativia, että ilman työkokemusta niitä on vaikea suorittaa.

3.2 Nuorisotakuu

Nuorisotakuu on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen kärkihankkeita, jonka avulla pyritään estämään nuorisotyöttömyyttä ja nuorten syrjäytymistä sekä ohjaamaan nuoret koulutukseen ja tarjoamaan pajapaikka vaihtoehtona työttömyydelle. Nuorisotakuulla pyritään siihen, että nuorelle löytyy työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka kolmen kuukauden sisällä siitä, kun nuori ilmoittautuu TE-toimistoon. (Nuorisotakuu i.a.)

Nuorten yhteiskuntatakuun tarkoituksena on saada nuoret kiinni työhön tai mahdollistaa heidän kouluttautuminen ammattiin. Näin nuorille löytyisi oma paikka yhteiskunnassa, yhteiskunnan kantavana jäsenenä ja syrjäytymistä ei tapahtuisi. TE-toimisto laatii yhdessä nuoren kanssa toimintasuunnitelman, jossa sovitaan yhdessä polku takaisin työelämään.

Nuorten syrjäytyminen maksaa yhteiskunnalle paljon, esimerkiksi 40 000 nuoren syrjäytyminen maksaa 300 000 miljoonaa euroa vuodessa yhteiskunnalle. Yhden nuoren syrjäytymisen seurauksena on yhteiskunnalle 700 000 euron menetys kansantaloutena. (Nuorten yhteiskuntatakuu 2012.) Sen vuoksi on tärkeä kiinnittää huomiota nivelvaiheisiin ja kohtiin, jossa nuori voi syrjäytyä yhteiskunnan järjestelmästä.

3.3 Etsivä nuorisotyö

Etsivän nuorisotyön tarkoituksena on auttaa nuoria, jotka ovat jääneet koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle. Etsivä nuorisotyö auttaa nuoria löytämään tien takaisin työelämään tai koulutukseen. Lisäksi etsivän nuorisotyön tehtävänä on auttaa nuoria toimeentulon hakemisessa, viranomaisasioinnissa sekä käytännön asioiden hoidossa. Etsivässä nuorisotyössä asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen ja apu on nuorelle maksutonta sekä luottamuksellista. (OKM i.a.)

Nuorisolaissa (693/2010) säädetään paikallisten viranomaisten monialaisesta yhteistyöstä, etsivästä nuorisotyöstä ja tietojen luovuttamisesta etsivää nuorisotyötä varten. Suomessa vuonna 2012 etsivää nuorisotyötä valtion tuen avulla tehtiin 279 kunnassa ja etsivää nuorisotyötä toteutti yli 340 henkilöä. Etsivän nuorisotyön asiakkaat ovat alle 30-vuotiaita. Etsivän nuorisotyön tarkoituksena ohjata nuori palveluihin, jotka edesauttavat hänen itsenäistymistään ja edistävät nuoren pääsyä koulutukseen ja työhön (OKM i.a.)

Nuorisolain (693/2010) muutoksen 1.1.2011 myötä TE-toimistot voivat antaa yhteistietoja sellaisista nuorista etsivälle nuorisotyölle, joiden he uskovat syrjäytyvän. Tietojen luovuttamisen tarkoituksena on saada nuorelle viiveettä apua ja tietoa, joita hän voi tarvita päästäkseen palvelujen ja muun tuen käyttäjäksi. (TEM i.a.)

3.4 Nuortenprojektit ja kampanjat

Nuoret tarvitsisivat enemmän tietoa siitä, mitä työelämässä on heille tarjolla ja mitkä ovat työelämän vaateet kyseisiin työtehtäviin. Suomessa toimii erilaisia projekteja ja yhdistyksiä, joiden palvelut ovat suunnattu nuorille kokonaan tai osittain. Lisäksi on erilaisia kampanjoita nuorten hyväksi. Erityisesti Euroopan sosiaalirahasto rahoittaa projekteja, joilla autetaan nuoria kiinnittymään työelämään tai etsitään ratkaisuja työttömyyden päättymiselle tai yhteiskuntaan integroitumiselle. YLE kampanjoi näkyvästi syksyllä 2013 Nuorille. NYT! -kampanjalla, jonka tavoitteena on YLEn yhteistyökumppanien kanssa tarjota 10 000 työ-, oppisopimus-, kesätyö- tai harjoittelupaikkaa nuorille sekä aktivoida 2 000 uutta aikuista vapaaehtoistyöhön (YLE a i.a.).

Euroopan sosiaalirahasto (ESR) tukee erilaisia työllistymistä edistäviä projekteja. Projektit voivat hakea toiminnalleen rahoitusta, jos toimintatavoite tähtää työllisyyteen tai osaamisen kehittämiseen alueella. Euroopan sosiaalirahastolla on toimintalinjoja kolme:

Toimintalinja 1: Työorganisaatioiden, työssä olevan työvoiman ja yritysten kehittäminen sekä yrittäjyyden lisääminen

Toimintalinja 2: Työllistymisen ja työmarkkinoilla pysymisen edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen

Toimintalinja 3: Työmarkkinoiden toimintaa edistävien osaamis-, innovaatio- ja palvelujärjestelmien kehittäminen

(Euroopan sosiaalirahasto i.a.)

Lisäksi Yleisradiolla on alkanut Vastuullinen kesäduuni -kampanja 2014 jo syyskuussa 2013 ja se on osa Nuorille. Nyt! -projektia (YLE b). Koulujen työelämään tutustumisjaksot antavat jonkinlaista kuvaa siitä, mitä työelämässä odotetaan ja vaaditaan työntekijöiltä. Tosin kaikki eivät miellä työtä niin tärkeäksi hyvän elämän tavoittelussa, vaan siinä on myös mukana vapaa-aikaa (Viitanen 2011).

Palkalla on merkitystä nuorille, mutta ei eniten. Tärkeimpinä asioina pidettiin perhettä, kavereita ja vapaa-aikaa. Tämä taas kuvaa hyvin y-sukupolven arvomaailmaa. Työltä saatavalla korvauksella voi kokea muuta elämää ja nuorten mielestä palkan pitäisi riittää peruselämisen lisäksi matkusteluun. (Väisänen & Tenhunen-Ruotsalainen 2012, 32-33.)

Erilaiset yhdistykset pyörittävät hankkeita, joiden tarkoituksena on auttaa nuoria pääsemään yhteiskuntaan kiinni. Suomen pakolaisavun Kurvi -projekti auttaa maahanmuuttajanuoria integroitumaan suomalaiseen yhteiskuntaan. Projekti auttaa myös maahanmuuttajataustaisia nuoria löytämään itselleen opiskelu tai työpaikan. Raha-automaattiyhdistys on myöntänyt Kurvi -projektille rahoituksen vuosille 2012–2015. (Suomen pakolaisapu i.a.)

Helsingin kaupungilla on alkanut Respa -hanke, jonka tavoitteena on nuorten yhteiskuntatakuun toteuttaminen Helsingissä. Hanke on tarkoitettu alle 30-vuotiaille työttömille helsinkiläisille. Respaan ohjataan asiakkaat TE-toimistosta ja Respa -hanke tarjoaa jo-

kaiselle nuorelle uravalmentajan. Respa -hankkeen asiakkaalla on mahdollisuus muun muassa velkaneuvontaan ja talousneuvontaan. (Helsingin kaupunki a i.a.)

Lisäksi Helsingin kaupungilla toimii Tulevaisuustiski, joka palvelee 15-17-vuotiaita helsinkiläisnuoria. Tulevaisuustiski toimii nuoren kanssa nivelvaiheessa, kun peruskoulu päättyy ja jatko-opiskelupaikkaa ei löydy. Lisäksi Tulevaisuustiskin asiakkaina on koulunsa keskeyttäneitä nuoria. (Helsingin kaupunki b i.a.)

Jokaisella kampanjalla ja projektilla on yksi yhteinen päämäärä: saada nuoret töihin tai kouluun. Jokainen kampanja ja mainos herättelevät yhteiskuntaa huomaamaan nuorison ympärillä ja ottamaan nuoret mukaan toimintaan. Jokaisen yhteiskunnan jäsenen panos on tärkeä, jotta nuorille saavutetaan paremmat olosuhteet ja yhteiskuntaan kuuluvuuden tunne.

4 OHJAUKSELLISUUS

Ohjausprosessin tulisi tarjota asiakkaalle tukea, huolenpitoa ja toivoa. Lisäksi prosessin pitäisi auttaa asiakasta käsittelemään asioita, jotka ovat esteenä tavoitteiden saavuttamiseksi. Ohjauksessa on aina muistettava, että ihminen on oman elämänsä paras asiantuntija omassa tilanteessaan. TE-toimiston asiantuntijan tärkein tehtävä on kuulla se, mistä työllistyminen tai koulutukseen meno kiikastaa. Lisäksi asiantuntijan on uskottava asiakkaansa menestykseen työmarkkinoilla ja koulussa. Vuorovaikutus rakentuu asiakkaan ja henkilökunnan keskinäisestä kohtelusta, ymmärtämisestä, tukemisesta ja neuvottelusta, kun taas ohjaussuhde muodostuu rooli-, yhteistyö- tai valtasuhteen kautta. Ohjaustoimintaa määrittää tavoitteiden asettaminen sekä aktiivisuuden tukeminen, kun on yhdessä asetettu yhteinen päämäärä. (Kääriäinen 2007, 75.)

Mitä enemmän asiakas ja työntekijä yhdessä etsivät prosesseja, sitä myönteisempi tilanne on neuvonannon kannalta. Maria Kääriäinen (2007) määrittelee väitöskirjassaan ohjauksen aktiiviseksi ja tavoitteelliseksi toiminnaksi, jossa asiakas ja henkilöstö ovat vuorovaikutteisessa ohjaussuhteessa. Asiakas pystyy näkemään tilanteensa ja tietää monesti tavoitteiden suunnan. Asiakkaan on helpompi etsiä prosesseja yhdessä työntekijän kanssa ja saada sitä kautta uusia näkökulmia ja ajatuksia tilanteeseensa. Reflektiivisyys on omien ja toisten tilojen havainnointia, suhtautumista, ilmaisua ja tunnistamista (Tiuraniemi 2002).

Usein sellaisissa organisaatioissa, joissa toiminta perustuu lakiin ja lain noudattamiseen, ihmiset eivät tunnista tarpeettomia rutiineja eivätkä näe uusien toimintatapojen tuomia mahdollisuuksia (Myyrä 1996, 53). Oikeudenmukaisuuden etiikka taas pyrkii siihen, että kaikilla olisi yhtäläiset oikeudet yhteiskunnassa (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 221). Usein asiakkaan tilanne on sellainen, ettei työllistyminen ole realistista ennen elämäntilanteen tai -hallinnan liittyvän problematiikan selvittämistä ja haltuunottoa.

4.1 Koulutuksen onnistumisen vaikutukset elämässä

Hyvä kokemus koulumaailmasta edesauttaa jatko-opintoja ja tuo nuorelle varmuutta, kun sitä vastoin huonot kokemukset ilman onnistumisen tunnetiloja voivat vaikuttaa myöhempään haluun opiskella. Pirttiniemi (2000) on tutkinut koulutukseen hakeutumista ja tutkimuksessaan hän totesi, että poikien kohdalla vaikuttaa vahvemmin onnistumisen tunne jatko-opintoihin hakeutumisessa kuin tyttöjen kohdalla. Hakemattomuutta selvittäviä tekijöitä poikien osalta ilmeni koulukokemukset. Erityisesti koulun epämiellyttäväksi kokeneet nuoret jättivät varmimmin hakeutumatta jatko-opintoihin. Lisäksi tutkimuksessa todettiin, että koulumenestyksellä oli myös hiukan vaikutusta hakeutumiseen jatko-opintojen pariin. (Pirttiniemi 2000, 97.)

Dialogisessa kanssakäymisessä voi syntyä haasteellisia tilanteita, jossa kumpikaan osapuoli ei todellakaan tiedä, miten asioiden tulisi mennä tai mistä oikeastaan on kysymys ja näissä tilanteissa avautuu kokonaan uusi perspektiivi katsoa tilannetta (Seikkula, 1994). Refleksiivisyys on Haarakankaan (2008) mukaan asiakaspalvelutyöntekijän tärkein työkalu. Hänen mukaansa reflektiivinen toiminta on moniäänistä ja se tuo vuorovaikutuksena mahdollisuuden moneen näkökulmaan ei vain yhteen totuuteen (Haarakangas 2008, 87). Reflektiivinen ajattelu lisää omaa osaamista siten, että itse toimii omien ajatustensa ja kuulemansa tiedon tutkijana ja kehittäjänä. Sitä vastoin Ojanen (1998) kirjoittaa, että reflektio nähdään prosessina, jossa oppija havainnoi asioita omalla tavallaan ja rakentaa niistä todellisuutta kokemustensa kautta. (Ojanen 1998, 53). Reflektiivisen toiminnan luonne on erilainen riippuen siitä, mitä asioita käsitellään. Reflektioon vaikuttaa se, onko kyseessä tapaus-, ohjaus tai vuorovaikutuskeskeinen lähestyminen (Tiuraniemi 2002, 26).

Myrskylän (2012) tutkimuksen mukaan työttömistä miehistä joka kolmannella on peruskoulu suoritettu ainoastaan, kun sitä vastoin työllisistä miehistä vain peruskoulun suorittaneita on noin 15 %. Naisten kohdalla kymmenen prosenttia työllisistä on peruskoulupohjalla toimivia ja työttömistä naisista reilulla 20 %:lla on vain peruskoulu suoritettu. Heikosti koulutettujen kohdalla työttömyysaste on suurempi kuin koulutettujen kohdalla, sillä esimerkiksi vuonna 2010 työttömyysaste oli peruskoulun suorittaneilla liki 20 %, keskiasteen suorittaneilla 12 % ja ylempään korkeakoulututkinnon suoritta-

neilla noin 5 %. Ohjaajan tärkein työkalu on ”pelisilmä”, jolla hän pystyy tunnistamaan nuorten tarpeet, uskaltaa ja osaa puuttua oikeaan aikaan oikeisiin asioihin sekä osaa kannustaa nuorta voimavarasuuntaisesti. Tavalla, jolla lähestytään keskustelukumppaneita, luodaan pohja ryhmän dialogiseen keskusteluun (Heikkilä & Heikkilä 2001, 156).

Reflektio vuorovaikutuksessa on juuri sitä, että ohjaaja esimerkiksi palauttaa tai heijastaa takaisin sen, mitä nuori sanoi: ohjaaja toimii peilinä (Tiuraniemi 2002, 7). Tärkeää on myös tunnistaa dialogisuuden tarve, eli mitä apua juuri nämä puhekeskustelut tarvitsevat (Heikkilä & Heikkilä 2001, 156). Tarve tulee esiin siinä, kun havainnoidaan ja puhutaan asioista ääneen. Vuorovaikutustilanteessa yksin järki ei vaikuta päätöksiin ilman tunteita, vaan myös puhe ja keho toimivat yhdessä. Toisin sanoen ihminen viestii puhuessaan toiselle koko kehollaan, käsillään, ilmeillään ja tunteillaan. Hyvän ohjaajan tunnusmerkit ovat aito kiinnostus, kuuntelemisen taito, läsnäolo ja kasvaminen ihmisenä (Hynynen 2009, 86).

4.2 Tahtotilasta tavoitteisiin

Jokainen yksilö valitsee oman elämänsä polut itse. Joskus valintaan vaikuttaa elämäntilanne; perhe, ystäväpiiri, työ tai opiskelupaikka. Toisilla yksilöllä on paremmat lähtökohdat elämälle kuin toisilla, mutta silti polun määrää aina sen kulkija. Jokainen yksilö asettaa itselleen tavoitteita, joita kohti vaeltaa. Jokaiselle yksilölle tulisi asettaa tavoitteita, jotka ovat haasteellisia, mutta eivät ylitse pääsemättömiä. Tavoitteet voivat olla osatavoitteita tai kokotavoitteita, miten yksilö sen jaksaa kantaa tai uskoo saavuttavansa. Toimintatavat perustuvat Mönkkösen (2007) mukaan siihen, että yksilöllä on unelma saavutettavana, suunnitelma unelman toteuttamiseksi ja motiivi, joka vie yksilöä eteenpäin kohti unelmaa (Mönkkönen 2007, 148–149).

Lain määrittelemät viralliset ja työntekijöiden taustaorganisaatioiden tavoitteet voivat olla myös ristiriidassa asiakkaiden tavoitteiden kanssa. Tiedonmuodostus pohjautuu näkemykseen ihmisen toiminnan ja ajattelun kokonaisvaltaisuudesta, monisäikeisyydestä ja kytkeytymisestä subjektin tietoisuuteen. Dialogisessa kanssakäymisessä voi syntyä haasteellisia tilanteita, jossa kumpikaan ei todella tiedä, miten asioiden tulisi mennä tai mistä oikeastaan on kysymys. TE-toimiston asiakaspalvelussa henkilökunta kohtaa eri-

laisia elämänhallinnan ongelmia asiakkaiden keskuudessa, jotka pyritään ratkomaan siten, että asiakas itse tulisi tietoiseksi ongelmien luonteesta ja ilmiön välisistä suhteista, syistä ja seurauksista. (Mönkkönen 2007, 38).

Kun asiakas tiedostaa omat ongelmansa, hän pystyy käsittelemään niitä itse, eikä odota valmista vastausta tai ratkaisua asiantuntijalta. Tätä kutsutaan asiantuntijakeskeiseksi vuorovaikutukseksi silloin, kun asiantuntija saa asiakkaan itse tiedostamaan ongelmat ilman, että asiantuntija tarjoaa niihin valmiita ratkaisuja. Erityisen tärkeää vuoropuhe- lussa on, että kumpikin puoli tiedostaa tilanteen ja pystyy siihen orientoitumaan. Moti- vaatiosta voidaan erottaa sisäinen ja ulkoinen motivaatio sekä amotivaatio. Ulkoinen motivaatio pyrkii saamaan ulkoisia palkkioita toiminnoista ja suorituksista, kun taas sisäinen motivaatio saa alkunsa suoritettavasta tehtävästä ja siihen liittyy luontainen halu myös suoriutua tehtävästä. Amotivaatiolla puolestaan tarkoitetaan tilaa, jossa moti- voituneisuutta ei ole ollenkaan. (Metsämuuranen 1997, 9.)

Nuorten ohjaamisessa työvoimapoliittiseen koulutukseen tulisi erityistä huomiota kiin- nittää nuoren tavoitteisiin, koulutustaustaan, työkokemukseen sekä työttömyyden kes- toon. Koulutuksen tarpeellisuudesta voi olla asiantuntijalla ja nuorella eri näkemys, mutta vuorovaikutuksellisuuden ja ohjauksellisuuden avulla voidaan tarpeellisuutta mi- tata tai punnita eri näkökulmista. Useat työvoimakoulutukset työllistävät kurssilaiset kurssien harjoittelupaikkoihin koulutuksen päätyttyä, mikäli koulutusjakso on mennyt hyvin. Tärkeää on huomioida, että koulutuksessa punnitaan myös motivaatiotekijät kou- lutuksen alalle sekä harjoittelupaikkaan koulutuksen ajalta.

4.3 Ohjauksen osuvuus

Asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija. Vain asiakas voi arvioida sen, mihin hän pystyy ja mikä on hänelle tarkoituksen mukaista. Aina työ tai koulutus ei ole etusijalla, jos taustalla on asunnottomuus, päihteiden väärinkäyttö, elämän hallinnalliset asiat tai erilaiset sairaudet. Jos asiakastilanteessa joudutaan siihen, että henkilö joutuu puolusta- maan kantaansa voimakkaasti, hän ei kykene kuuntelemaan muita ja sen lisäksi hän tuntee, että muut ovat täysin väärässä. (Heikkilä & Heikkilä 2001, 154.)

Reflektiivisyys on omien ja toisen sisäisten tilojen havainnointia, tunnistamista, ilmaisua ja suhtautumista niihin. Sen vuoksi ohjaajan on tärkeä huomata tilanne ajoissa ja antaa nuorille mahdollisuuden omiin näkökulmiin. Mikäli mahdollisuutta ei anneta ajoissa, johtaa se siihen, että jompikumpi puolustaa omaa näkökulmaansa vahvasti. Monet nuoret kertovat asioitaan, joihin haluavat saada toisia näkökulmia tai haluavat pohtia asioita ääneen. Tällöin on kiinnitettävä huomiota niihin asioihin, jotka ovat nuorelle haasteellisia, tavoiteltavia tai mihin hän pystyy sitoutumaan. Nuoren subjektiivutta olisi tuettava, jotta hän ei joutuisi toimimaan ulkoisten ehtojen vuoksi (Mönkkönen 2007, 142).

Elämän tilanteella on merkitystä motivaatioon ja muutoksen halukkuuteen. Mikäli ohjauksellisuus osuu siihen kohtaan, jolloin asiakas on valmis muutokseen, niin muutosprosessi lähtee liikkeelle asiakkaan näkökulmasta ja tavoitteista. Nuorten henkilöiden kohdalla kuitenkin ohjauksellisuudella on tärkeä merkitys pohdittaessa elämänhallintaa ja motivaatiota. Nuoren voimaantuminen lähtee hänestä itsestään, mutta prosessin kulkuun vaikuttaa se, että uskoko työntekijä onnistumiseen (Mönkkönen 2007, 143).

5 NUORTEN PALVELUT TE-TOIMISTOSSA

Henkilöasiakkaiden palvelu perustuu kolmeen palvelulinjaan: työnvälitys- ja yrityspalveluihin, osaamisen kehittämispalveluihin sekä tuetun työllistymisen palveluihin. Palvelulinjoilla on erilaiset tavoitteet ja tehtävät henkilöasiakkaan palvelussa asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. Asiakkaan palvelutarve arvioidaan palveluprosessin alussa ja palvelutarpeen määrittävät nuori ja asiantuntija yhdessä. Palvelun pitäisi olla asiakkaalle sellaista, että palvelulinja ei korostu palvelussa vaan se palvelutarve, mitä asiakas tarvitsee. Palvelulinjoihin perustuvalla toiminnalla nopeutetaan työllistymistä, varmistetaan asiakkaiden tarpeita vastaava palvelu ja eri palvelukanavien tehokas ja tarkoituksenmukainen käyttö (TEM i.a.)

Asiakkaan palvelutarve määrittää hänelle tarjottavat palvelut TE-toimistossa. Nuorten kohdalla nuorisotakuu tulee esille TE-toimistossa siten, että nuorelle tehdään alkukartoitus mahdollisimman pian asiakkuuden alettua sekä palvelutarvearvio nuoren tarvitsemista palveluista. Palvelutarvearvion tavoitteena on saada nuori työelämään tai koulutukseen ja auttaa häntä löytämään juuri hänelle sopiva ratkaisu hänen elämäntilanteeseensa.

5.1 Asiantuntija-arvioinnit ja palveluprosessi

Työn ja palvelun korkea laatu edellyttää henkilöstön vahvaa osaamista ja asiantuntijuutta. Tämä edellyttää työnantajalta myös jatkuvaa koulutusta henkilökunnan keskuudessa ja laadunvalvontaa asiakaspalvelu palautteen muodossa. TE-hallinto voi ostaa asiantuntija-arvioita alan asiantuntijoilta, jotta asiakkaalle pystytään tarjoamaan paras mahdollinen palvelu. Asiantuntija arvioita ostetaan oppilaitoksilta ja lääkäriasemilta sekä yrittäjä lausuntoja Uusyrityspalvelulta, joka toimii Helsingin kaupungin alaisuudessa. Uusyrityspalvelu ry tuottaa arvioita yritystoimintaa suunnittelevien liiketoimintasuunnitelmien kannattavuudesta TE-toimistolle. (YritysHelsinki i.a.)

Moniammatillisessa yhteistyössä luottamuksellinen suhde asiakkaaseen on perustana silloin, kun käsitellään vaikeita asioita ja asiakas pakenee tilanteessa suojamuurin ja muutosvastarinnan taakse. Uudenmaan TE-toimiston asiakasprosessikuvauksen mukaan Uudenmaan TE-toimiston Työvoiman palvelukeskus, Helsinki palvelee pitkäaikaistyöttömiä helsinkiläisiä henkilöitä, jotka tarvitsevat moniammatillista ohjausta. Työvoiman palvelukeskuksessa asiakas saa samasta paikasta työ- ja elinkeinotoimiston, sosiaali- ja terveystieteiden sekä Kansaneläkelaitoksen palveluja. Työvoiman palvelukeskukseen asiakkaiksi ohjataan henkilöt paikallisesta työ- ja elinkeinotoimistosta tai sosiaalitoimistosta. (Henkilöasiakkuusstrategia 2010.)

Helsingin Työvoiman palvelukeskus palvelee asiakkaita siten, että asiakkaalla on oma asiantuntija TE-toimiston ja Helsingin kaupungin puolelta myös oma työntekijä. Lisäksi käytännön apuna asiakkaalla voidaan hankkia työvalmentaja ostopalveluna TE-toimiston kautta. Asiakkaiden prosessi alkaa käynnillä alkukartoituksella, jolloin asiakas ohjataan terveydenhoitajan luokse. Lisäksi tarvittaessa konsultoidaan Kelan virkailijaa. Tämän lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus käydä ammatinvalinnanohjaajan luona. Asiakassuhteen laatu nousee keskeiseen asemaan tässä kohdin, sillä huolenpidon etiikan mukaisesti huolenpito toisesta vahvistaa ja ruokkii yhteistyötä. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 220.)

Asiakas on yrityksen tai organisaation todellinen työnantaja. Asiakkailta tulevat tarpeet, tehtävät, tavoitteet ja aikataulut. Työyhteisön jokaisen jäsenen tehtävänä erityisalueistaan riippumatta kantaa kokonaisvastuu siitä, että asiakkaat ovat tyytyväisiä. Jokainen työyhteisön jäsen on osa kokonaisuutta ja yhdessä syntyy tuloksia. Työyhteisössä jakautuu sosiaalinen vastuu sen jäsenten kesken ja työyhteisön jäsenet ovat toisistaan riippuvaisia työyhteisön sisällä. Työyhteisössä yhteisvastuullisuus merkitsee sitä, että vastataan tuloksista ja tehtävistä yhdessä. (Spiik 2001.) Lisäksi laatu ja asiantuntemus ovat valtionhallinnossa erityisasemassa, koska valtion hallinnon arvot rakentuvat demokraattisen oikeusvaltion ja pohjoismaisen hyvinvointiyhteiskunnan arvopohjalle. (Valtiohallinnon käsikirja 2005,6).

TE-toimisto voi ohjata asiakkaan palvelutarpeen mukaisiin asiantuntija-arviointeihin. Näitä arviointeja ovat henkilöasiakkaan osaamisen, ammattitaidon, soveltuvuuden sekä

yrittöstoiminta- ja koulutusvaihtoehtojen selvittämiseksi (Laki julkisesta työvoima ja yrityspalvelusta 916/2012).

Näitä kartoituksia ovat julkisen työvoima ja yrityspalvelulain (916/2012) mukaan:

- 1) osaamis- ja ammattitaitokartoitukset;*
- 2) työkyvyn tutkimukset ja arvioinnit;*
- 3) yrittäjävalmiuksien ja yrittöstoiminnan edellytysten arvioinnit;*
- 4) muita asiantuntija-arviointeja.*

Asiantuntija arvioinnit perustavat aina asiakkaan palvelutarpeeseen. Tämän lisäksi tehdään selvitys siitä, kenen vastuulla on kyseisten palvelujen tuottaminen. Kela ja työeläkelaitokset kantavat myös vastuuta nuorten kuntouttamisesta, mikäli nuoret kuuluvat heidän palvelujensa piiriin. Asiantuntija -arviot ostetaan pääsääntöisen eri toimijoilta, jotka ovat kilpailutettu julkisen hankintalain mukaan. Kilpailutuksessa sovelletaan lakia julkisista hankinnoista (348/2007), valtioneuvoston asetusta julkisista hankinnoista (614/2007), tilaajavastuulakia (1233/2003) ja lakia julkisista työvoima ja yrityspalveluista (916/2012) lisäksi ohjetta julkisista työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta (TEM/439/00.04.01/2012). (ELY i.a.)

5.2 Ammatinvalinnanohjaus ja koulutusneuvonta

Työ- ja elinkeinotoimisto tarjoaa asiakkailleen ammatinvalinta- ja uraohjausta. Ohjauksen tavoitteena on asiakkaan tukeminen työelämään sijoittumisessa tai uudelleen koulutautumisessa. Ohjauksen tavoitteena on myös elinikäinen oppiminen ja muutosvalmius. Henkilöasiakkaan ammatinvalinta- ja uravaihtoehtojen, osaamisen sekä soveltuvuuden selvittämiseksi voidaan asiakkaan suostumuksella tehdä asianmukaisia psykologisia arviointimenetelmiä. (Laki julkisesta työvoima ja yrityspalvelusta 916/2012.)

TE-toimistoissa työskentelee useampi psykologi, joiden tehtävänä on edesauttaa asiakkaiden pääsyä työmarkkinoille; testien ja ohjauskeskustelun tueksi voidaan asiakas lähettää työkykyarviointeihin, myös koulutuskokeilut ovat mahdollisia. Lisäksi asiakas

saa halutessaan koulutusneuvontaa asiantuntijoilta. Näitä palveluja on tarjolla puhelimitse että sähköpostitse valtakunnallisen puhelinpalvelun kautta. TE-toimistolla on Facebook-sivuilla käytössään koulutusneuvonta, johon voi esittää kysymyksiä koulutuksesta ja vastaukset ovat kaikkien luettavina. Ohjauksen osuvuudella on merkitystä eli tavoitetaan nuori silloin, kun hän on valmis vastaanottamaan TE-toimiston palveluita. (TE-toimisto i.a.)

5.3 Palkkatuettu työ

Palkkatukea myönnettäessä arvioidaan hakijan tilanne sekä tuottavuus tarjolla olevaan työtehtävään. Mikäli katsotaan, että hakijan tuottavuus on alentunut, osaamisessa ja ammattitaidossa on puutteita, työttömyys on pitkittynyt vamman tai sairauden taikka muun syyn johdosta, palkkatukea voidaan myöntää harkinnalla työnantajalle. Laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) 7 luvussa 1 pykälän mukaan:

Palkkatuki on työttömän työnhakijan työllistymisen edistämiseksi tarkoitettu työ- ja elinkeinotoimiston myöntämä tuki, jota voidaan myöntää työnantajalle palkkauskustannuksiin. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.)

Palkkatuella järjestettävän työn tarkoituksena on parantaa asiakkaan työmarkkina-asemaa sekä edesauttaa työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Palkkatuen tarpeellisuudesta sovitaan toimintasuunnitelmaa laadittaessa.

5.4 Työkokeilu

Työkokeilu perustuu aina asiakkaan palvelutarpeeseen. Työkokeilun avulla asiakas pystyy näkemään omat vahvuutensa ja soveltuvuutensa alalle. Lisäksi työkokeilulla saadaan tuntuma työelämään. Työkokeilun tarkoituksen on myös ammatinvalinnan- ja uravaihtoehtojen selvittäminen ja se on suunnattu ensisijaisesti nuorille, joilla ei ole ammatillista tutkintoa. (TE-toimisto i.a.)

Asiakkaan tilanne vaikuttaa siihen, minkälaista työkokeilupaiikkaa lähdetään järjestämään hänelle. Asiantuntija voi lähteä nuoren kanssa yhdessä hankkimaan paikkaa tai nuori voidaan ohjata nuorten työpajoille työkokeiluun. Lisäksi työkokeilua voidaan käyttää, kun harkitaan alan tai ammatinvaihtoa rakennemuutostilanteessa tai jos henkilöllä on terveydellisiä rajoitteita. Lisäksi henkilöt, jotka ovat palaamassa työelämään, voivat käyttää työkokeilua työmarkkinoille paluun tukemiseksi. Työkokeilu perustuu julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) annettuun lakiin. (TE-toimisto i.a.)

5.5 Työvoimakoulutus

TE-palveluiden yksi tärkeimpiä osia on työvoimakoulutus, mikäli asiakkaan palvelutarve sitä edellyttää. Työvoimakoulutusta on suunnattu myös nuorille. Nuoret pystyvät suorittamaan työvoimakoulutuksessa myös osatutkintoja. Sen vuoksi laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) 5 luvussa 1 pykälän mukaan sanotaan:

Työvoimakoulutuksella parannetaan aikuisten ammattitaitoa, mahdollisuuksia saada työtä tai säilyttää työpaikka ja heidän valmiuksiaan toimia yrittäjänä sekä edistetään ammattitaitoisen työvoiman saatavuutta ja uuden yritystoiminnan syntymistä. (Laki julkisesta työvoima ja yrityspalvelusta 916/2012.)

Työvoimakoulutuksista maksetaan kurssilaisille työttömyysetuutta, Kelan kautta saatuna työmarkkinatuki voi kohota vajaaseen 1000 euroon kuukaudessa bruttona (ilman lapsikorotuksia). Perustoimeentulotuen ja työvoimakoulutuksesta saatavan tuen välinen suhde on kuitenkin niin suuri, että se motivoi asiakkaita lähtemään työvoimapolitiittisiin koulutuksiin. Motivaatio ja halu työllistyä muodostavat asiakkaille yhdessä kokonaisuuden; jos toinen puuttuu, niin työllistyminen on vaikeampaa. Suomalaiset kärsivät elämänhallinnan puutteesta toimiessaan tietoisesti vasten parempia arvioita, vai erehtyvätkö suomalaiset omasta parhaastaan hyvinvoinnin kannalta valikoimalla työtehtäviään (Uusitalo 2011, 286). Motivaatiotekijöihin vaikuttavat elämäntilanne, asumismuoto, seurustelu tai parisuhde, oma tahtotila ja tavoitteet muun muassa. Työnhakukoulutukset eivät auta, jos nuorella on ongelmia elämänhallinnassa (Järvinen 2009).

Uudistetussa palveluvalikoimassa korostetaan työn ensisijaisuutta. Palveluvalikoiman lähtökohdانا on, että kaikki henkilöasiakkaat käyttävät julkisia työvoimapalveluita työllistyäkseen ja palvelut tukevat tätä päämäärää joko suoraan tai välillisesti. Erityisesti huomiota kiinnitetään asiakkaiden yhdenmukaiseen kohteluun palvelujen tarjonnassa. Työvoimakoulutuksella parannetaan aikuisten ammattitaitoa, mahdollisuuksia saada työtä tai säilyttää työpaikka. Lisäksi heidän valmiuksiaan toimia yrittäjänä pyritään lisäämään sekä edistetään ammattitaitoisen työvoiman saatavuutta työmarkkinoille. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.)

6 TUTKIMUS

Tein tutkimuksen Uudenmaan TE-toimistossa Pasilan yksikössä tuetun työllistämisen palvelulinjalla keväällä 2013. Tutkimus suoritettiin haastattelemalla nuoria henkilökohtaisesti sekä puhelimitse. Tutkimusympäristönä oli TE-toimiston asiakaskunta, joka käsitti 17-24-vuotiaat nuoret.

Tutkimuksessa lähdettiin hakemaan vastausta siihen, että palveleeko TE-toimiston ohjaustoiminta nuoria siten, että TE-toimisto tavoittaa nuorten kohderyhmän. Lisäksi tutkittiin sitä, että saako TE-toimisto ohjattua heidät palvelutarpeen mukaisiin palveluihin, niin ettei yksikään nuorista jäisi palveluiden ulkopuolelle ja palvelut pystyttäisiin kohdentamaan silloin, kun ne ovat ajankohtaiset.

Tutkimus keskittyi nuoriin, sillä nuoria työttömiä (alle 25-v) on Uudellamaalla keskimäärin 7661 henkeä ja Helsingissä 2930 henkeä, Espoossa 1050 henkeä, Vantaalla 1130 henkeä ja koko maassa 36510 henkeä (Helsingin kaupungin tilastokeskus 2013).

6.1 Tutkimusongelma

Tutkimusongelmana oli työvoimakoulutuksen ohjauksen toimiminen. Tutkimus tarkasteli sitä, että mikä merkitys oli työttömän nuoren tavoitteellisella työnetsinnällä ja koulumenestyksen merkitystä työttömän nuoren työllistymisessä sekä koulutukseen hakeutumisessa. Tutkimusongelmat olivat:

- Työvoimakoulutuksen ohjauksen toimiminen
- Tavoitteellisen työnetsinnän merkitys
- Koulukokemusten merkitys
- Elämänhallinnan merkitys työn ja koulutuksen haussa
- Ohjauksen avaintekijät

Lisäksi tutkimuksessa tarkasteltiin sitä, että olisiko jokin toisenlainen toimintatapa parantanut ohjauksen toimivuutta ja oliko palveluita riittävästi tarjolla TE-toimistossa.

6.2 Laadullinen tutkimus

Laadullisessa tutkimuksessa kuvataan ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärretään tiettyä toimintaa tai pyritään antamaan tulkinta jollekin ilmiölle (Tuomi & Sarajärvi 2004, 17-19). Tutkimus perustuu haastatteluun ja sen haastattelut toteutettiin huhtikuussa 2013. Haastateltavia oli tässä tutkimuksessa yhteensä kymmenen (10) henkilöä. Tuomen ja Sarajärven (2004,87) mukaan laadullisessa tutkimuksessa nousee esiin havaintojen teoriapitoisuus.

Haastattelu on hyvä tapa kerätä tietoa haastateltavan ajatusmaailmasta, toimintatavoista, arvomaailmasta. Haastattelussa voi vielä selventää, mistä on kyse ja avata kysymyksiä haastateltavalle joustavasti. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 74.) Haastateltavat kertoivat tässä tutkimuksessa hyvin avoimesti niistä asioista, jotka vaikuttivat heidän päätökseensä olla hakeutumatta juuri sillä kerralla koulutukseen. Tutkimuksessa nousi esiin muutama pääkohta, jotka toistuivat melkein jokaisella haastateltavalla. Nämä pääkohdat olivat ohjauksellisuus, elämänhallinta, koulun merkitys, muutosvalmius ja TE-toimiston palvelut. Tutkimustulosten yhteenveto on liitteenä (liite 3).

Tutkijan pitää pyrkiä ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan katsottuna. Lisäksi tutkijan pitää pystyä ryhmittelemään samaa asiaa koskevat käsitteet yhdeksi alueeksi. Haastattelut kirjoitetaan auki ja kootaan haastattelusta ydinvastaukset ja niiden perusteella muodostetaan teoreettiset käsitykset. Auki kirjoitetusta haastatteluaineistosta voidaan karsia epäolennainen pois. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 110–115.)

Aukikirjoitettua eli litteroitua tekstiä tuli 19 sivua. Tämä teksti käytiin läpi tarkasti ja siitä kerättiin samankaltaisuutta ilmentävät käsitteet yhteen. Tämän jälkeen käsitteet ryhmiteltiin ja koottiin yhteen ja sitten yhdisteltiin aihe luokiksi. Luokittelun avulla saatiin esiin oleellinen tieto. Tutkija pyrki ymmärtämään johtopäätöksillä, mitä asiat merkitsivät haastatelluille henkilöille.

6.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus tehtiin Uudenmaan TE-toimistossa, Pasilan yksikössä tuetun työllistymisen palvelulinjalla. Nuoret valikoituvat haastatteluun siten, että heille oli tarjottu työvoimakoulutuksia ja he olivat jättäneet niihin hakeutumatta. Tämän lisäksi useammalla nuorella oli taustalla hyväksymisiä työvoimapolitiittiseen koulutukseen, joihin he eivät olleet menneet tai menivät, mutta keskeyttivät heti. Haastattelu tehtiin kutsumalla nuoret ajanvarauksella haastatteluun henkilökohtaisesti (liite 1) ja haastateltavilta pyydettiin lupa haastatteluun. Osa haastateltavista ei halunnut, että haastattelu nauhoitetaan. Heidän kohdallaan haastattelusta on tehty muistiinpanot paperille. Haastatteluun oli varattu aikaa noin yksi tunti asiakasta kohden.

Tein haastattelua varten käsitekartan (liite 2), jota käytin runkona. Käsitekartta toimi kysymysruntonani, jotta osasin kysyä kaikilta haastateltavilta samat kysymykset. Tutkimuksessa esitin tutkimusongelman kysymykset ja asiakas vastasi niihin avoimesti. Tuomen ja Sarajärven (2004, 75) mukaan haastattelussa haastattelija kysyy kysymykset ja kirjaa vastaukset ylös, tällöin haastattelija voi selventää kysymyksiä heti kun taas kyselyssä vastaaja kirjoittaa vastaukset siten kun ymmärtää kysymyksen.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Haastattelu toteutettiin puolistrukturoituna, samat kysymykset kysyttiin kaikilta haastateltavilta ja vastaukset olivat avovastauksia, jossa haastateltavat kertoivat ajatuksensa sanoin. Haastattelun kautta saadut tulokset sisältävät usein tulkintaa (Hirsjärvi & Hurme 2001, 11-12). Haastattelu perustui vapaaehtoisuuteen ja ensitapaamisella kerrottiin haastateltavalle kuka tekee tutkimuksen, miksi juuri hänet on valittu haastateltavaksi, tutkimuksen tarkoitus, luottamuksellisuus, vapaaehtoisuus sekä arvio haastattelun kestosta.

Nuoria kutsuttiin haastatteluun soittamalla ja sopimalla aika sekä sen lisäksi lähetettiin vielä kirje aikavarauksesta. Niitä haastateltavia, joita ei tavoitettu puhelimitse, lähetettiin kutsukirje kotiin (liite 1). Tämän lisäksi heille laitettiin tekstiviesti ja sähköpostia. Mikäli he eivät saapuneet ensimmäiseen haastatteluun, laitettiin vielä yhteydenotto-

pyyntö ja kysyttiin, että tulisivatko he viikon päästä uudelleen.

7 TULOKSET

Tässä tutkimuksessa tuloksia tarkasteltiin haastatteluissa esiin nousseiden pääluokkien mukaan, jotka olivat ohjauksellisuus, elämänhallinta, koulun merkitys, muutosvalmius ja TE-toimiston palvelut. Haastattelu jakautui kahteen osaan siten, että osa haastateltiin henkilökohtaisesti ja osa puhelimitse. Henkilökohtaiseen haastatteluun kutsuttiin 15 henkilöä, joista paikalle tuli kuusi henkilöä. Toinen osa haastatteluja tehtiin puhelimitse. Puhelimitse soitettiin 10 henkilölle, joista tavoitettiin neljä henkilöä. Haastatteleematta jäi kokonaisuudessaan 15 henkilöä. Hirsjärven ym. (2003, 242) mukaan tulos on myös se, että ei tavoiteta haastateltavia.

Tutkimuksessa saatiin haastateltua yhteensä kymmenen henkilöä, joista kuusi henkilöä haastateltiin henkilökohtaisesti ja neljä puhelimitse. Haastateltavista kuusi henkilöä oli miehiä ja neljä oli naisia. Haastateltavista kolme oli ollut useammassa kuin kahdessa koulussa peruskoulun jälkeen. Sitä vastoin kolme haastateltavista ei ollut peruskoulun jälkeen missään koulussa. Haastateltavista seitsemän oli opiskellut joko lisäluokalla, lukiossa tai ammattikoulussa. Haastateltavista kahdella oli ammatillinen tutkinto. Toinen ammatillisen tutkinnon suorittanut oli maahanmuuttajataustainen. Haastateltavista kolmella ei ollut työkokemusta lainkaan. Viidellä haastateltavista oli työkokemusta alle kaksi kuukautta ja kahdella haastatelluista työkokemusta oli vajaa vuosi. Tutkimuksen tulosten yhteenveto löytyy liitteestä 3.

7.1 TE-toimiston palvelut

Tässä tutkimuksessa nousi esiin oman tahtotilan toteuttaminen ja sopeutuminen toimeentuloverkkoon. Elämä pyritään sopeuttamaan mahdollisimman yksinkertaiseksi ja niukaksi. Osa tässä tutkimuksessa haastatelluista nuorista sanoi, ettei halua TE-toimistolta muuta kuin työnhaun voimaan ja asiakaskortin. Haastatteluun jäi saapumatta 60 % kutsutuista nuorista.

Haastatteluun saapumatta jättäminen kertoo pienenosan tarinaa suomalaisen yhteiskunnan tilanteesta ja eriaikakausien vaikutuksesta ihmisten tekemiseen ja toimintoihin. Simo Tuppurainen (2009) toteaa tutkimuksessaan, että nuoret voivat valita joustavasti työn, opiskelun ja pätkätöiden välillä ja rakentaa elämänsä yksilöllisesti. Tämän mahdollistaa Tuppuraisen (2009) mukaan toisaalta koulutus ja sosiaaliturva. Onko nuorten kohdalla postmoderni yhteiskunta luonut arvot, jotka sallivat heidän toteuttaa itseään? Sosiaaliset verkostot ovat laajat, ystävät ja perhe tärkeät, vapaa-aika työtä tärkeämpi, eletään niukasti, mutta kuitenkin riittävän hyvin. Yksilön näkökulmasta katsottuna arvot ovat tavoitteita, joita voidaan pitää oikeutettuina kirjoittaa Jaari (2004, 105–106) tutkimuksessaan.

Mikäli asiakkaalla ei ole voimavaroja tehdä asioita tai hänen taloudellinen tilanne on sellainen, että hän ei pysty toimimaan oman etunsa parhaaksi vaikka oma arvomaailma vaatisi toimintaa. Ymmärtäminen ja selviytymiskeinojen jakaminen on yksi tärkeä osaamisalue asiakaspalvelutyössä (Ihalainen & Kettunen 2011, 48–49). Eräs tämän tutkimuksen haastateltava totesi, että toimeentulotuella elää kyllä, mutta kampaajan laskuihin se ei riitä. Pelkotila tulee hänelle myös käynnistä TE-toimistossa, sillä haastateltava kertoi, että aina ne siellä jotain tarjoaa. Mitä hänelle sitten tapahtuisi, jos hän menisi töihin ja rahat eivät taaskaan riittäisi ja lisäsi sitten:

Pakko tänne on tulla, jos haluaa saada toimeentulotukea vaikei täältä mitään haluaisikaan.

Haastateltava kertoi, että jos hän menisi töihin, niin hän joutuisi itse huolehtimaan kaikesta. Hänelle oli sanottu, että jos jäät kotiin, niin tilanne pahenee hiljalleen. Haastateltava kävi paikoissa, joihin hänen oli käsketty mennä. Nyt apua tuli, kun hän noudatti saatuja ohjeita:

Miten mä selviän tästä kaikesta, jos mua ei auta kukaan. Joskus musta tuntuu, että mua hyppyytetään paikasta toiseen, mutta kai ne tietää, mitä mä tartten.

Motivaatio opiskeluun puuttui tältä haastateltavalta, koska hänen pitäisi ottaa opintolainaa opiskelua varten ja oppisopimus tuntuu hänestä taas liian rankalta pienten lasten kanssa. Lisäksi haastateltava on kokenut koulunkäynnin vaikeana, sillä motivaationpuu-

te oli jo näkynyt peruskoulussa poissaoloina. Nyt haastateltavalla menee hyvin, sillä hänestä ja lapsista huolehditaan, sosiaalityöntekijä tekee kotikäyntejä aina silloin tällöin ja oma äiti asuu seinän takana. Elämä on nyt tasapainossa. Kuntoutussäätiön (2013,98) tutkimuksessa todettiin, että kuntiin tarvittaisiin sellaisia työvälineitä, joilla pystyttäisiin ennakoimaan erityistä tukea tarvitsevat henkilöt ja sekä resursseja heidän auttamiseksi. Tämäkin henkilö sellaisen olisi tarvinnut.

Yksi haastateltavista kertoi, että ei olisi TE-toimiston asiakkaana, mikäli saisi itse sen päättää. Haastateltavan elämä on taiteilua kahden viraston välillä hänen kertomuksensa mukaan. Haastateltava ei halunnut kertoa, mikä estää työllistymisen tai kouluun menemisen kummallekään osapuolelle. Haastateltava ei myöskään kertonut sitä tässä haastattelussa. Haastateltava kertoi, että häntä patistellaan aina TE-toimistoon. ”Mars nyt heti työkkäriin” sanoi sosiaalityöntekijä hänelle viime tapaamisella.

Yhdellä haastateltavista oli päihdeongelma, josta hän ei halunnut kertoa eikä puhua enempää. Suomalaisten arvomaailma on pohjautunut oman kansan ja kulttuurin perinteestä ja siihen vaikuttanut ihmisten perustarpeet ja yhteiskunnan tila, lisäksi ihmisten arvomaailma on muuttumassa traditionaalisen yhteiskunnan arvomaailmasta postmodernia yhteiskuntaa edustavaksi hyvinvointiarvoiksi (Jaari 2004, 105–106). Tämä tulee esiin tutkimuksessa siten, että nuori voi itse määrittää oman elämän suunnittelun ja tyylin toimia. Tutkimustuloksen yhteenveto on liitteessä 3.

7.2 Aiempien koulukokemusten merkitys

Tässä tutkimuksessa nousi esille aiempien kokemusten merkitys koulusta ja sen merkitys mietittäessä jatkopolkuja. Jos nuorella oli peruskoulu mennyt huonosti tai motivaatio oli puuttunut opiskeluista, niin kurssit tai mitkään opiskeluun viittaava eivät jaksaneet kiinnostaa nuorta. Säästöjen merkitykset koulumaailmassa vaikuttavat nuorten loppuelämään. Jos tukiopetuksen määrä vähenee tai ryhmäkoot suurenevat, niin nuori ei selviä välttämättä koulumaailmassa niin hyvin kuin hän voisi selvitä tuetummalla opiskelulla. Kun motivaatio kouluun loppuu nuorella, niin sitten alkaa usein ongelmia kerääntyä nuoren ympärille.

Pirttiniemen (2000) tutkimuksessa todettiin myös se, että jos koulu on mennyt huonosti, niin erityisesti pojat jättävät hakeutumatta jatko-opintoihin. Sama nousi esiin Myrskylän (2011) tutkimuksessa. Lisäksi Myrskylän (2011) tutkimuksessa todettiin myös, että pojat ovat vaarassa syrjäytyä ja jättävät tyttöjä helpommin hakeutumatta jatko-opintoihin.

Eräs haastateltu nuori kertoi, että hänellä oli todettu sosiaalisten tilanteiden pelkotiloja. Haastateltava kertoi, että vasta nyt hän on ymmärtänyt rajoitteensa, vaikka se on häntä vaivannut pitkään. Yksi nuori kertoi haastattelussa, että hän sai aina syyt niskoilleen tapahtuneista.

Melkein musta tuntui, että teinkö mä jotakin tai en tehnyt, niin aina mä olin reksin oven takana. Mä olin varmaan aika hankala, mutta en mä sitä ite huomannu.

Toinen haastateltava taas kertoi, että hän oli opiskellut pienryhmässä ala-asteella, mutta ylä-asteella joutui normaaliluokkaan koulun säästöjen takia. Tuki loppui häneltä ja hänen oli selviydyttävä isossa ryhmässä, jossa hänen oli vaikea keskittyä.

Mä olin kyllä aika ärsyttävä koulussa, mutta se oli myös mun suoja muita vastaan. Mäkin nauroin virheille, vaikka mua sattui, kun niitä luettiin mun aineesta. Opettaja ei varmaan pitänyt musta ollenkaa.

Kolmas haastateltava kertoi että, peruskoulu meni ihan kohtuullisesti ja hän sai sitten jatko-opiskelupaikan mieluiselta alalta, mutta ensimmäisenä vuonna opinnot päättyivät terveydellisiin ongelmiin. Opettajilla on suuri rooli siinä, miten nuori kokee koulun ja saa sieltä onnistumisen kokemuksia. Tukeminen ja oikea ohjaus edesauttavat nuoren polkua kohti työelämään. Haastateltava kertoi:

Musta tuntu, että kaikki oli mennyt jotenkin pieleen. Lääkäri sano mulle, että sun ei kannata opiskella, että et voi tehdä tuota työtä koskaan. Nyt sun pitää miettiä jotakin muuta. Siinä sitten opo auttoi ja mä siirryin toiselle linjalle. Mä en tykännyt siitä yhtään, ei ollut mun juttu. Kesken jäi se koulu.

Kannustaminen, hyväksyntä ja hyvä opetus ovat vahva pohja nuoren itsetunnolle ja auttavat nuorta selviytymään vaikeissakin tilanteissa. Taloudellisen tutkimuskeskuksen tutkimuksen nuoret ja työelämä – kaksi eri maailmaa (2012, 23) mukaan opettajien vuo-

rovaikutusvalmiudet ja työtapojen monipuolinen hallinta eivät kehity, jos työyhteisö ei tue kehittymistä.

Nuorten yhteiskuntatyöryhmän raportin mukaan (2012) huonot koulukokemukset vaikuttavat nuoren haluun jatkaa koulua kielteisesti ja sitä kautta nuoren tulevaan työmarkkina-asemaan (Nuorten yhteiskuntatakuun -työryhmän raportti 2012). Tutkimuksessa nousi esille selkeästi se, että työvoimapoliittisten kurssien hankinnassa olisi huomioitava asiakkaan tarve eikä yhteiskunnan päättämä tarve. Oppisopimuskoulutuksen lisääminen voisi parantaa tutkintojen loppuun saattamista, mutta siinä on myös suuri rooli koululla ja työnantajilla. Julkusen (2006) mukaan työnantajien olisi oltava vähemmän valikoivia työntekijöiden suhteen ja siihen vaikuttaa ainoastaan aito työvoiman kasvu.

7.3 Elämänhallinnan merkitys: koulu, duuni vai sossu?

Elämänhallinnan osuus sekä omien tavoitteiden selkeä puuttuminen muodosti selkeän osa-alueen tutkimuksessa ja sillä oli myös selkeä vaikutus haastateltavien toiminnassa. Tutkimuksessa nousi esiin se, että haastateltavien omien tavoitteiden ja elämänhallinnan hallitsemisella on vaikutusta siihen, miten ja mihin nuori haluaa sitoutua TE-toimistossa. Useammalla haastateltavalla oli elämänhallinnassa sellaisia asioita, että työ tai koulutus ei ollut ensisijainen asia tai tavoite elämässä. Näitä oli muun muassa asunnottomuus, velat ja jaksamattomuus. Lisäksi esiin nousivat päihdeongelmat ja hoitokontaktit. Useilla haastateltavista oli vaikeuksia hoitaa omia asioita tai he eivät jaksaneet niihin paneutua ja hoitaa niitä loppuun asti.

Eräs haastateltavista kertoi, että hän keskeytti ammattikoulun, koska perhe muutti Helsinkiin. Helsinkiin muuttaessaan hän halusi ainoastaan töihin, ei kouluun. Työtä ei kuitenkaan löytynyt kevään eikä kesäaikana. Haastateltava kertoi:

Mä haluan tehdä duunii. Ei musta tunnu siltä, että mä haluaisin takasin kouluun. Välillä mä haen duunii, ku äiti sanoo, että pitää jotain tehdä.

Koulun lopettamisesta oli kulunut jo seitsemän kuukautta ja haastateltavalla ei ole selkeää suunnitelmaa, mitä aikoo tehdä.

Toinen haastateltava kertoi olleensa kaksi kertaa koulussa, jotka molemmat olivat keskeytyneet. Ensimmäinen koulu keskeytyi motivaation takia, häntä ei huvittanut lukea ja toinen koulu väärän alavalinnan takia. Hänellä loppui motivaatio opiskelusta, koska ala ei ollut oikea. Sitten hän sai TE-toimistosta kurssitarjouksen ja sillä hetkellä oma elämäntilanne oli sekaisin. Haastateltava kertoi, että koulujen keskeyttäminen sekä henkilökohtaiset syyt vaikuttivat siihen, että kurssi ei vain jaksanut kiinnostaa.

*Mulla oli ongelmia asunnon kanssa, kämppä meni alta. Sitte tapahtu kai-
kenlaista. Mutta lopulta mä sain asiat järkättyä sossun avulla.*

Tuppuraisen (2009) tutkimuksen mukaan yhä useampi nuori voidaan nähdä kannattavan universalistista sosiaaliturvaa ja sen vastikkeettomuutta. Lisäksi Tuppuraisen (2009) tutkimuksessa todettiin työn arvostuksen laskeneen laman seurauksena. Tosin kuten Julkunen (2006, 207–209) kirjassaan todennut, että työttömyyden määrittelyn sijasta EU-ajattelutavan mukaisesti tuli syrjäytyminen, toimeentulonturvaamisen sijasta aktiivointi 80-luvun loppupuolella. Eräs nuori kertoi tässä tutkimuksen haastattelussa, että hoitokontaktien yhteen sovittaminen työelämän kanssa on haastavaa ja aiheuttaa stressaavaa tilannetta.

*Mä taiteilen nuoralla, niin musta tuntuu. Kokoajan on sellanen tunne, että
mä tipun narulta, mutta sitten mä en tipukaan. Mun tarttee saada omat ju-
tut hoidettua, en mä muuten pysty mihinkään.*

Suomessa on vuodesta 1994 lähtien toteutettu uudistuksia, joiden tavoitteena on ollut sosiaalietuuksien aktiivisempi käyttö ja/tai vastikkeellistamiseen tähdänneitä uudistuksia, kuten työmarkkinatukilaki vuonna 1994. Haastateltavan mukaan hän ei haluaisi kertoa työnantajalle, minne menee, mutta on vaikea perustella lähtöjä kerran viikossa kesken työajan.

*Mä käyn kerran tai kaksi viikossa tapaamassa mun terapeuttia tai sossua,
joskus mä käyn lääkärissä. Sit sen tapaamisen jälkeen oon ihan puhki.*

Kuten Julkunen (2006, 207–209) toteaa, tavoitteiden onnistuminen ei aina onnistu pyynnöin tai kehotuksin, vaan aktiivisuuteen on myös velvoitettava. Vastikkeettoman rahan antaminen silloin, kun työntekijöitä tarvitaan työelämään, kertoo hyvinvointivaltion hyvinvoinnista ja työttömien oikeuksia korostavasta vaiheesta Julkusen (2006) mu-

kaan. Vuoden 2013 alusta tulleet muutokset julkisessa työvoima- ja yrityspalvelulaissa antavat enemmän ”porkkanaa kuin keppiä” työttömyysetuuden saajille. Kuten Myrskylänkin (2011) tutkimuksen mukaan pelkästään peruskoulun varassa olevien miespuolisten syrjäytymisriski kasvaa aina 20 ikävuoteen asti Taloudellisen tutkimuskeskuksen (2012, 38) tutkimukseen nuoret ja työelämä – kaksi eri maailmaa mukaan pelko väärästä alavalinnasta kipsaa nuoret ja lisäksi pelko matalapalkkaisesta pätkätyöstä mietityttää nuoria myös. Tutkimustuloksen yhteenveto on liitteessä 3.

7.4 Valmiina muutokseen

Tässä tutkimuksessa nousi esille, että TE-toimisto voisi haastateltavien mielestä ottaa huomioon asiakkaan tarpeet paremmin ja koulutustarjonnan pitäisi perustua asiakkaan haluamalle alalle sekä tarjonnan pitäisi olla monipuolista. Koulutukseen pitäisi päästä nopeammin ja kurssipaikka pitäisi olla tarjolla jokaiselle halukkaalle. Lisäksi tutkimuksessa nousi esiin se, että eri vaihtoehtoja pitäisi olla tarjolla enemmän, joustavuutta ja mielekästä tekemistä. Lisäksi asiasältö kursseille pitäisi olla oikeanlainen, jotta se motivoisi kurssilla oloa. Työvoimapolitiittisten palveluiden pitäisikin olla osa nuorten omia koulutus- ja työsuunnitelmia.

Tämän tutkimuksen haastattelussa yksi haastateltavista pohti, että voisiko TE-toimisto tarjota hänelle mahdollisuuden työkokeilun aikana työvoimakoulutukseen. Hän pohti sitä, että työkokeilijat voisivat osallistua työkokeilun aikana kursseille ja sitä kautta parantaa työmarkkinavalmiuksia.

Nyt mä haluaisin muutoksen mun elämään. Oon valmis yrittää, jos sä autat mua. Mä oon yrittänyt hakee duunii, mutta en ole päässyt ees puhumaan kellekkään.

Mönkkönen (2007, 153) on sitä mieltä, että monesti pakolliset suunnitelmanteot ja tapaamiset hyödyttävät viranomaisia, kun sitä vastoin tapaamisessa pitäisi kuulla nuorta ja ottaa hänet osalliseksi siten, että nuori saisi kipinän oman tilanteensa eteenpäin menolle. Kuten Mönkkönen (2007) on todennut, että toiminnan mielekkyyden merkitys motivoisi nuorta toimimaan kohti omaan päämääräänsä, tosin mikä tahansa tekeminen ei riitä merkityksellistämään nuoren elämää. Eräs tässä tutkimuksessa haastatelluista sitä vas-

toin pohti, että voisiko velvollisuuksien ja muiden asioiden läpikäymisen aikaa vähentää ja suunnata tapaamista vahvemmin työnetsintään.

Musta tuntuu, että työkkäriä kiinnostaa vaan se, mitä mä en ole tehnyt.

Hänen mukaansa käynti TE-toimistossa menee siihen, että tarkistellaan, onko hakenut yhteishaussa tai onko hakenut ja ottanut yhteyttä työpaikkoihin. Hänen mukaansa varsinkin, jos on pitempi aika edellisestä käynnistä, niin aika menee siihen, että selvitetään työttömyysturvaa ja mitä hän on tehnyt kuluneena aikana. Kuten Mönkkönen (2007, 151) on todennut, että jokainen ihminen tarvitsee omia päämääriä ja haasteita toiminnalleen lisäksi Mönkkösen (2007) mukaan ideoista ja ajatuksista syntyy kokonaisuuksia vuosien varrella. Tulostavasti asiakastyönkulttuurissa asiakassuhde voi jäädä muodolliselle tasolle ja asiakas puhuu valinnoistaan kuin askelmerkeistä, ilman että on niihin sitoutunut. Asiakasta pitäisi kuulla siten, että voisi kertoa oman elämänsä tavoitteet tapaamisessa ja niistä sitten rakentuisi asiakkaalle hänen oma polkunsu kohti työelämää (Mönkkönen 2007, 153).

Haastateltavan mukaan TE-toimistossa pitäisi olla joku, jolla olisi aikaa auttaa työhaussa, mitä eri asiat tarkoittavat työhaussa, niihin perusjuttuihin tarvittaisiin apua.

Musta tuntuu, että et ne ei oikeastaan kuule mun asiaa. Ne kuulee sen, mitä ne haluaa. Sit mä jään jotenki syrjään.

Jos kyselee jotakin, niin saa helposti vastauksen, että mene työnhakukurssille. Haastateltavista yksi oli saanut pätkätöiden juuri ennen kurssin hakuajan päättymistä ja lähti vajaaksi kahdeksi kuukaudeksi töihin. ”Mieluimmin töihin kuin kurssille” haastateltava sanoi.

Ohjauksessa nuoren palvelutarpeen näkeminen ja asiakkaan tilanteen kuuleminen tuovat ratkaisun tilanteeseen, sillä ilman asiakkaan omaa motivaatiota ei ohjaus etene ja saavuta päämääräänsä. Nuori on kuitenkin oman tilanteensa paras asiantuntija. Kuten Tuppurainen (2009) muistiossaan toteaa, että nuorten yhteiskuntatakuun osalta haasteena ovat esimerkiksi TE-toimistojen resurssit nuorten palvelemiseksi ja sopivien työkokeilu- ja työpaikkojen puute. Tutkimustuloksen yhteenveto on liitteessä 3.

7.5 TE-toimiston palveluihin osallistuminen

Melkein kaikki tässä tutkimuksessa haastatellut sanoivat, että palveluihin hakeutumisen pohjana oli heidän mukaan oman elämäntilanteen selkiytyminen ja halu muutokseen. TE-toimisto voisi kehittää toimintaansa siten, että TE-toimiston asiantuntijat pystyisivät seuraamaan tarkemmin lähettämiään kurssitarjouksia sekä muistuttamaan nuorta hakemaan koulutukseen esimerkiksi tekstiviestein. Tärkeää olisi myös, että kurssit toimisivat nonstop -periaatteella ja TE-toimistoilla olisi tietoa kokovuoden koulutus tarjonnasta riittävän ajoissa saatavilla. Koulutukset voisivat olla myös sellaisia, jotka kiinnostavat nuoria itseään, eli hankinnoissa olisi otettu nuorten ääni kuuluviin. Koulutushankinnat pitäisi painottaa asiakkaan palvelutarpeeseen. Tarjolla pitäisi olla TE-toimiston puolelta monipuolista koulutusta sekä hakijoille riittävästi aloituspaikkoja kursseille

Haastatelluista nousi esiin sellainen piirre, että osa heistä, jotka saapuivat haastatteluun, olivat päättäneet muuttaa elämänsä suuntaa. Heistä huokui aktiivisuus ja valmius sekä työn tai koulutuksen into, vaikka taustalla oli huonoja kokemuksia. Ja he kantoivat vastuuta omista tekemisistään ja olivat aktiivisesti yhteydessä TE-toimistoon.

Haastateltavat kertoivat tienneensä seuraukset siitä, miten käy, kun ei hae työvoimapolitiittiseen koulutukseen. Kenellekään haastateltavista ei tullut yllätyksenä työmarkkinatuen menetys kurssille hakemattomuuden seurauksena. Melkein jokainen haastateltava kertoi, että tiesi TE-toimiston tavan toimia; työ- ja koulutustarjontaa, ohjausta pajoille ja lisäksi heille oli tarjottu ammatinvalinnanohjauksen mahdollisuutta jossakin vaiheessa.

Mulle on kyllä kerrottu mitä pitää tehdä, mutta en mä halua tehdä sellasta, mitä mä en halua. Kyllä mulle on kerrottu yhteishausta.

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että työvoimakoulutusten pitäisi olla sellaisia, että niistä hyötyy myöhemmin elämässä. Haastateltavien mielestä tukea pitäisi olla kurssilla enemmän sekä yhteistyötä nuoren oman verkoston kanssa kurssin alussa ja sen aikana, että ei jää kurssille oman onnensa varaan.

Mä halusin tehdä jotakin eläinten kanssa, mutta työkkäri on tarjonnut kaikkea muuta. Mut sit yksi nainen kerto, että mulla voisi olla mahista päästä kurssille ja jos sitten pääsisin sinne, voisin mennä vaikka eläinkauppaan harjoittelu.

Haastateltavat kertoivat, että peruskoulun aikainen kokemus vaikutti heidän ajatukseen opiskelusta ja siihen hakeutumisesta. Onnistumisen kokemukset ja hyvät ajatukset koulumaailmasta edesauttavat kursseille hakeutumista haastateltavien mielestä. Epäonnistumisen pelko kurssihaastattelussa nousi myös esiin. Haastateltava oli ollut kerran aiemmin kurssihaastattelussa ja kokenut sen epäonnistumisena. Tästä syystä haastateltava uskoi, että ei voi onnistua seuraavassakaan haastattelussa ja siksi hän ei mennyt uudelleen haastatteluun, kun sai kutsun toisen kurssin haastatteluun.

Kuten Pekka Myrskylä (2012) toteaa tutkimuksessaan, nämä ovat niitä nuoria, jotka eivät näy missään tilastoissa ja kukaan ei tiedä tarkalleen heidän tekemisiään. Myrskylä (2012) toteaa tutkimuksessaan, että työvoimakoulutuksella ja sijoitustyöllä on positiivinen vaikutus nuorten pääsyyn työmarkkinoille. Myös Tuppurainen (2009) toteaa, että nuorilla huonot koulukokemukset vaikuttavat negatiivisesti koulutuksen jatkamiseen ja sitä kautta tulevaan työmarkkina-asemaan. Lisäksi Tuppurainen (2009) todennut, että nivelvaiheessa tapahtuva yhteistyö on todella tärkeää syrjäytymisen ehkäisyssä.

Kuten Palola, Hannikainen-Ingman ja Karjalainen (2012) totesivat, jokaisella nuorella on kykyjä toimia yhteiskunnassa, kun heille annetaan toimintamahdollisuuksia. Palolan ym. (2012) mukaan nuorten omat arvot ja oma ääni ovat heidän motivaation lähteensä. Lisäksi asiakaspalvelussa olisi huomioita se, että tehokkuuden mittaaminen asiakaspalvelutyössä ei tuo laatua julki, sillä monesti vuorovaikutuksia ei voi mitata rahassa eikä ajassa kuten myös Mönkkönen (2007) toteaa. Kuten tutkimustuloksessa (liite 3) nousee esiin, niin palveluiden oikea-aikaisuudella on merkitystä samoin kuin asiakkaan omalla tahtotilalla.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkimuksessa oli löydettävissä se, että nyky-yhteiskunta antaa nuorille mahdollisuuden valita työn ja koulutuksen polut eri tavoin kuin ennen. Huonot koulu- tai työkokemukset vaikuttavat negatiivisesti ajatteluun työelämästä ja jatkokouluttautumisesta. Elämän perusasioiden on oltava kunnossa ennen kuin lähdetään kouluun tai työelämään.

Tutkimuksessa ilmeni, että taakka voi kertyä pienistä tai suurista asioista: elämänhallinta, rahahuolet, asuntoasiat, oppimisvaikeudet ynnä muut vaikuttavat kiinnittymiseen TE-palveluihin. Motivaatio voi loppua nuorella kesken kaiken, kun aika kuluu elämän perusasioiden selvittämiseen. Selvittämättömät asiat voivat vaikuttaa myös psyykkiseen hyvinvointiin. Nuorten kohdalla kunnan toiminnalla on merkitystä. Kunnan pitäisi järjestää erilaisia palveluita nuorille, jotka voisivat olla aluksi ensisijaisia elämähallinnan ja jaksamisen kannalta.

TE-toimiston osalta voisi sanoa, että joustavat ohjaukset ja riittävä tarjonta koulutuksesta edesauttavat nuoren pääsyä työmarkkinoille. Nopea reagointi nuoren tilanteessa sekä ohjaus palvelutarpeen mukaisesti niihin palveluihin, jotka hyödyttävät siinä elämäntilanteessa nuorta. Tutkimuksen yhteenvetona voisi kiteyttää, että kun motivaatio ja halu muutokseen ovat olemassa, TE-palveluita pitäisi olla tarjolla niin, että asiakas löytää oman polkunsu ilman pitkiä odotuksia. Lisäksi palvelulinjojen väliset rajapinnat pitäisi olla asiakkaalle näkymättömiä siten, että asiakas saisi nopeasti tarvitsemansa palvelun. Asiakkaan kuuleminen, kuunteleminen ja tukeminen ovat ensisijaisen tärkeitä asioita, kun puhutaan ohjauksen onnistumisesta. Lisäksi asiakkaiden koulutustarpeet pitäisi huomioida paremmin ja koulutuksista tiedottamista pitäisi kehittää asiakasta palvelevaksi.

9 POHDINTA

Tutkimusmenetelmänä yksilöhaastattelu sopi tähän tutkimukseen hyvin ja kun haastattelu suoritettiin puolistrukturoituna, niin haastateltavat kertoivat asioita laajemmin. Jos kyseessä olisi ollut ryhmähaastattelu, niin haastateltavat eivät olisi ehkä kertoneet avoimesti kokemuksistaan. Oma kehittyminen tutkimuksen aikana tapahtui asiakasprosessin yhteydessä sekä näkökulma asiakastapaamisiin muuttui. Oli hyvin opettavaista esittää kysymys ja odottaa siihen vastausta kaikessa rauhassa. Erityisesti huomioni kiinnittyi siihen, että kun asiakkaalle antaa tarpeeksi tilaa eli aikaa, niin keskustelu syventyy ja toisaalta myös laajeni. Erityisesti erilaisten näkökulmien ja asioiden oikealla nimellä puhuminen ja yhdessä sopiminen korostuivat tutkimuksessa. Lisäksi tutkimuksessa yllätti muutaman asiakkaan kommentti, että kiinnostaako sinua todella minun tilanteeni. Tutkimuksessa nousi esiin perusasioita, jotka kuitenkin olisi vielä helposti ratkaistavissa nuorisotakuun avulla

Opinnäytetyöprosessi on opettanut katsomaan asioita useammasta näkökulmasta ja kuuntelemaan haastateltavia tarkemmin. Erityisesti tutkimushaastatteluissa nousi esille se, että olinko todella kiinnostunut siitä, mitä hän minulle kertoi. Vaikka olisi kuinka kiire, niin asiakaspalvelutilanteessa kiire ei saa näkyä. Asiakasta täytyy kuunnella ja asuttua kuunneltavan tilanteeseen. Lisäksi aina ei ole huonojuttu se, että asiakas ei tule, vaan hän on voinut työllistyä. Tätäkin pohdin näitä asiakkaita odottaessani, että mutta tietty huoli on kuitenkin aina olemassa siihen asti, kunnes asiakkaan tavoittaa. Työssä joutuu käymään jatkuvaa eettistä keskustelua itsensä kanssa siitä, mitä miten toimitaan. Toiminta on usein tasapainoilua tulostavoitteiden vai asiakkaiden palvelutarpeiden välillä; miten minä viranomaisena pystyn auttamaan parhaiten ja mitkä ovat ohjauksen tavoitteet, nuoren vai yhteiskuntakuun asettamat. Kuitenkin aina on etusijalla asiakas ja hänen tarvitsemansa palvelu, sillä eettisesti mikään muu vaihtoehto ei toimi.

Kasvunpaikkana minulle oli tässä tutkimuksessa myös tämä asiakkaiden tavoittaminen ja kuuleminen. Ei pelkästään se, mitä asiantuntijana haluan kuulla, vaan se ydinongelman löytyminen yhdessä asiakkaan kanssa. Lisäksi opin sen, että kannattaa kerrata sovitut asiat ja kysyä uudelleen, tarkoittiko tätä vai jotakin muuta. Lisäksi se, että en mieli

asiakkaalle polkuja valmiiksi vaan asiakas miettii ne itse ja olen siinä tukena. Asiakkaan tilanteeseen vaikuttaa aina hänen oma näkemyksensä tilanteesta ja elämänhallinnan vahvuus. Arvosteleminen, ohjeistaminen ja syyllistäminen on helppoa tehdä ilman omakohtaisia kokemuksia tai näkemyksiä asiasta. Toisilla elämä menee eteenpäin, vaikka asiat olisivat jumissa, kun taas toisilla voi olla elämä pelkkää alamäkeä ja mistään he eivät saa otetta. Yhteiskunnan pitäisi tarjota riittävästi koulutuspaikkoja peruskoulun suorittaneille, jotta nuoret pääsisivät niille aloille, jonne haluavat opiskelemaan. Lisäksi koulumaailman tulisi tarjota riittävästi tukea niille, jotka tukea tarvitsevat pysyäkseen koulumaailmassa.

Lisäksi TE-toimistojen muututtua palvelemaan asiakkaitaan heidän palvelutarpeen mukaisesti myös työvoimakoulutushankintoja pitäisi kehittää vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeita. TE-toimistojen olisi saatava niitä koulutuksia, joita heidän asiakkaansa tarvitsevat eivätkä pelkästään niitä koulutuksia, missä alalla on työvoimapula. Tämän lisäksi työttömyysturvalakia voisi kehittää siten, että TE-toimistot voisivat rinnastaa oppilaitosten koulutuksia työvoimapolitiittiseksi koulutukseksi myös alle 25-vuotiaiden osalta. Tässä tutkimuksessa muutama oli ilman asuntoa tai asunnon vuokra oli niin kallis, että se lamautti asiakkaan toiminnan. Työllä saatava palkka ei olisi riittänyt vuokranmaksuun. Kohtuuhintaisia perusasuntoja pitäisi olla saatavilla enemmän. Erityisesti pääkaupunkiseudulla asuntojen saatavuus on huonoa ja vuokrat ovat korkeita. On todella vaikeaa lähteä kouluun tai töihin, jos ei ole varmaa majapaikkaa saatavilla. Tukiasuntoja pitäisi olla tarjolla niille nuorille, joiden on vaikea toimia ilman ohjausta tai jotka ovat menettäneet asuntonsa, koska eivät ole kyenneet hoitamaan raha-asioitaan.

Tutkimuksessa nousi esiin henkilökohtaisen palvelun tarve ja läsnäolon merkitys. Jos asiakkaan ja TE-toimiston näkemys asiointitavasta eroaa toisistaan, kuka ottaa vastuun asiakasprosessin kulusta. Tosin esimerkiksi verkkopalveluiden käytön ansiosta voidaan asiakaspalveluresurssit kohdentaa niitä tarvitseville asiakkaille paremmin.

Ohjauksen oikea-aikaisuus ja palveluiden saatavuuden kohtaaminen on myös yksi tärkeimmistä asioista, jotka tutkimuksessa nousivat esille. Palveluiden oikea aikaisuus eli saatavuuden takaaminen silloin, kun palveluita tarvitaan, edesauttavat nuoren kiinnittymistä yhteiskuntaan. Motivaatiolla on suuri merkitys silloin, kun etsitään ratkaisuja elämäntilanteelle, koulutukseen tai työhönmenolle. Työ- ja hyvinvointilaitoksen koulu-

terveyskyselyn (2013) mukaan opettajat eivät ole kiinnostuneita oppilaan kuulumisista. Onko välittämisen vähyys se avainsana silloin, kun puhutaan siitä, että nuoret saavat huonoja kokemuksia koulumaailmassa ja koulumaailma ei innosta heitä oppimaan tai hakeutumaan jatko-opintoihin.

Tutkimustulos on samansuuntainen kuin Myrskylän (2012) ja Pirttiniemen (2000) tutkimuksissa on todettu nuorten syrjäytymisen syistä, että välivuodet ja heikkokoulumestys vaikuttavat nuoren työllistymiseen tai jatkokoulutushalukkuuteen. Lisäksi Tuppurainen (2007) toteaa lama-aikojen vaikuttaneen työnarvostukseen ja monesti tukeudutaan sosiaalietuuksiin. Tämä nousi myös tässä tutkimuksessa esiin, tosin elämäntilanteella oli vaikutusta siihen, kuinka aktiivisesti nuori haki työtä tai koulutusta.

Merkittävänä tuloksena voisi sanoa sen, että kun palvelut osuivat oikeaan kohtaan, niin haastateltavat olivat itse aktiivisia toimimaan. Eli haastateltavista selkeästi erottui ryhmä, joka oli päättänyt muuttaa elämänsuuntansa. Heidän toiminta näkyi aktiivisuutena ja he tuottivat oman suunnitelmansa toiveittensa kautta.

Oman kokonaisuuden muodostivat nämä kadonneet haastateltavat, joita ei saatu kiinni uudelleen tai ei tavoitettu ollenkaan. Haastateltavista ei tavoitettu 15 henkilöä. Voidaan ko heidän kohdallaan puhua siitä, että he olivat väärän toimiston palveluissa eli työllistyminen ei ollut ajankohtaista heidän elämäntilanteessaan. Mahdollista oli myös, että he olivat jo työllistyneet tai aloittaneet koulun. Tämä tieto heidän tilanteestaan jäi saamatta, sillä heitä ei tavoitettu uudelleen vaikka heitä lähestyttiin useamman kerran kirjeitse, tekstiviestein ja sähköpostilla.

Tämän tutkimuksen kohdalla tavoittamatta jääneiden nuorten tilanne jäi mietityttämään. Yleensäkin nämä nuoret, jotka katoavat sen jälkeen kun TE-palveluita heille tarjotaan, mitä heille tapahtuu tai minne he sijoittuvat. Tuloshan voi olla, että he ovat työllistyneet tai aloittaneet koulutuksen. Aina tilanne ei tarvitse olla huolestuttava, mutta olisi ollut kiinnostavaa selvittää, miksi näin tapahtui tänä sähköisten palveluiden aikakautena. Tämä kiinnostaa siksi, että asiakkaat voivat päättää työnhakunsa verkon kautta tai laittaa toimistolle sähköpostia. Toinen kiinnostava seikka tutkimuksen tuloksissa olisi tarkastella sitä, miten nämä nuoret, jotka ovat päättäneet muuttaa elämänsä suuntaa, onnistuvat siinä.

LÄHTEET

- Aaltonen, Tapio & Junkkari, Lari 2005. Yrityksen arvot ja etiikka. Helsinki: WSOY.
- ELY = Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2013. Viitattu 7.4.2013. Saatavissa www.ely-keskus.fi, työvoimakoulutus.
- Etiikkaopas 2009. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Talentia ry.
- Euroopan sosiaalirahasto 2013. Viitattu 7.4.2013. Saatavilla <http://ec.europa.eu/esf/home.jsp?langId=fi>
- Haarakangas, Kauko 2008. Parantava puhe. Helsinki: Magentum.
- Hallintolaki 6.6.2003/434.
- Heikkilä, Jorma & Heikkilä, Kristiina 2001. Dialogi – Avain innovatiivisuuteen. Helsinki: WSOY.
- Helsingin kaupungin tilastokeskus. Viitattu 8.12.2013. Saatavissa www.helsinginseudunsuunnat.fi, nuorisotyöttömyys.
- Helsingin kaupunki a. Respa -hanke. Viitattu 20.10.2013. Saatavissa <http://www.hel.fi>, työllisyyden edistäminen.
- Helsingin kaupunki b. Tulevaisuustiski. Viitattu 20.10.2013. Saatavissa <http://www.hel.fi>, työllisyyden edistäminen.
- Henkilöasiakkuusstrategia. Työ ja elinkeinoministeriö. Viitattu 07.04.2013. Saatavissa <http://www.tem.fi> loppuraportit
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes Pirkko & Sajavaara, Paula 2003. Tutki ja Kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hoffrén, Jukka ja Rättö, Hanna 2011. Hyvinvoinnin mittarit. Teoksessa Juho Saari (toim.) Hyvinvointi: suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudemus Helsinki University Press, 219-242.
- Hynynen, Eva 2009. Astetta parempi ohjaaja. Timo Purjo & Jani Kuusela (toim.) Tapelusta jutteluun: nuoren kohtaamisen taito. Helsinki. Non Fighting Generation, 81-91.
- Ihalainen, Jarmo & Kettunen, Terttu 2011. Turvaverkko vai trampoliini: sosiaaliturvan mahdollisuudet .Helsinki: WSOYpro.

- Jaari, Aini 2004. Itsetunto, elämänhallinta ja arvot. Korrelaatinen tutkimus Morris Rosenbergin itsetuntokäsitteen taustasta suomalaisilla työikäisillä. Akateeminen väitöskirja. Helsingin Yliopisto.
- Julkisista työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisohje (TEM/439/00.04.01/2012). Viitattu 10.4.2013.
- Julkunen, Raija 2006. Kuka vastaa?: hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.
- Juujärvi, Soile; Myyry, Liisa & Pessa, Kaija 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.
- Järvinen, Tero 2009. Opinpolulta eksyneet, kolumni. Tilastokeskuksen Hyvinvointikatsaus 1/2009.
- Kouluterveyskysely 2013. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.11.2013.
<http://www.thl.fi/>, kouluterveyskysely-
- Kuntoutussäätiö 2013. Nuorten syrjäytyminen Tietoa, toimintaa ja tuloksia? Viitattu 24.11.2013. Saatavissa
<http://web.eduskunta.fi/dman/Document.phx?documentId=jz32213140909180&cmd=download>
- Kääriäinen, Maria 2007. Potilasohjauksen laatu: Hypoteettisen mallin kehittäminen. Väitöskirja. Oulun yliopisto. Lääketieteellinen laitos.
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.
- Laki julkisista hankinnoista 348/2007.
- Metsämuuronen, Jari 1997. Omaehtoinen oppiminen ja motiivirakenteet. Tutkimus 3/1997. Helsinki: Opetushallitus.
- Myrskylä, Pekka 2012. Hukassa-Keitä ovat syrjäytyneet nuoret. EVA. Julkaisu 19. Viitattu 8.12.2013. Saatavissa <http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjaytyminen.pdf>
- Myyrä, Hanna 1996. Koulun puolesta. Helsinki: WSOY.
- Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen vuorovaikutus. Helsinki: Edita.
- Niemelä, Jorma 2011. Hyvien kansalaisten yhteiskunta? Anne Birgitta Pessi & Juho Saari (toim.) Hyvien ihmisten maa: auttaminen kilpailukyky-yhteiskunnassa. Helsinki: Diakonia ammattikorkeakoulu, 311-330.
- Niemi, Helena 2006. Osallistuminen aikuiskoulutukseen: aikuiskoulutustutkimus 2006. Pohjanpää, Kirsti; Niemi, Helena & Ruuskanen Timo. Helsinki: Tilastokeskus.

- Nieminen, Ari 2012. Johdatus haastattelututkimukseen1/2012. Luentomoniste. TUK II
opintojakso. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Nuorisolaki 693/2010. Viitattu 7.4.2013.
- Nuorisotakuu 2013. Viitattu 20.10.2013. Saatavissa
<http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu>
- Nuorten yhteiskuntatakuu 2012. Viitattu 20.10.2013. Saatavissa
<http://www.tem.fi/Yhteiskuntatakuu>
- Nuorten yhteiskuntatakuun -työryhmän raportti 15.3.2012. Viitattu
3.10.2013.Saatavissa: <http://www.tem.fi.nuorisotakuu>.
- Nyholm Anna Sofia 2012. Nuoret Helsingissä 2011. Viitattu 03.02.2013. Saatavissa
<http://www.hel2.fi.tietokeskusjulkaisut>. 133
- Ojanen, Sinikka 1998. Reflektion käsite opettajakoulutuksessa. Muotihulluus vai kasva-
tusreformin kulmakivi? Teoksessa Ojanen, Sinikka (toim.) Tutkiva opetta-
ja 2. Tampere: Tammerpaino, 51-62.
- OKM= Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 7.4.2013. Saatavissa
http://www.minedu.fi/nuorisotyön_kohteen
- Palola, Elina; Hannikainen-Ingman, Katri & Karjalainen, Vappu 2012. Nuoret koulu-
tuspudokkaat sosiaalityön asiakkaina. Tapaustutkimus Helsingissä. Ra-
portti 29/2012. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Pirttiniemi, Juhani 2000. Koulukokemukset ja koulutusratkaisut : Peruskoulun vaikutta-
vuuden tarkastelu oppilasnäkökulmasta. Helsinki: Helsingin yliopisto,
kasvatustieteen laitos.
- RTT= Rakennemuutos ja työmarkkinoiden toimivuus -ohjelma. Viitattu 10.11.2013.
https://www.tem.fi/Strategiset_ohjelmat_ja_karkihankkeet.
- Seikkula, Jaakko 1994. Sosiaaliset verkostot ja ammattiauttajan voimavara kriiseissä.
Helsinki: Kirjayhtymä.
- Spiik, Karl-Magnus 2001. Tiimityöstä voimaa. Porvoo: WSOY.
- Suomen pakolaisapu. Viitattu 05.10.2013. Saatavissa
<http://www.pakolaisapu.fi/fi/kotimaan-tyo/kurvi.html>.
- Suomen virallinen tilasto (SVT). Tilastokeskus. Viitattu 7.4.2013. Suomen virallinen
tilasto (SVT): Työvoimatutkimus verkkojulkaisu. Saatavilla
http://tilastokeskus.fi/til/tyti/2013/02/tyti_2013_02_2013-03-26_tau_015_fi.html

- Taloudellisen tiedotustoimisto, 2012. Nuoret ja työelämä – kaksi eri maailmaa. Viitattu 8.12.2013. Luettavissa: <http://www.tat.fi/tutkimukset/nuoret-ja-tyoelama/>
- Taskutilasto 2013. Tilastotietoja Helsingistä 2013. Viitattu 8.12.2013. Saatavilla: http://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/13_06_18_taskutilasto_13_su.pdf
- TEM = Työ ja elinkeinoministeriö. Viitattu 20.10.2013. Saatavilla <http://www.tem.fi/>
- TE-palveluiden asiakkuuslinjaukset 2013. Kirje Työ- ja elinkeinoministriöltä. 03.12.2013. TEM/2551/00.03.05.02/2013
- THL= Terveyden ja työhyvinvoinninlaitos. Tilastoraportti 2013. Viitattu 8.12.2013. Saatavissa <http://www.thl.fi/doc/fi/32777>. Toimeentulotuki.
- Tilaajavastuulaki 1233/2003.
- Tilastokeskus. Viitattu 7.4.2013. helmikuu 2013, Liitetaulukko 15. Työttömät sukupuolen ja iän mukaan 2012/02 - 2013/02. Tilastokeskus. Suomen virallinen tilasto (SVT): Työvoimatutkimus (verkkojulkaisu). ISSN=1798-7830. helmikuu 2013, Liitetaulukko 15. Työttömät sukupuolen ja iän mukaan 2012/02 - 2013/02. Helsinki: Tilastokeskus
Saantitapa: http://www.stat.fi/til/tyti/2013/02/tyti_2013_02_2013-03-26_tau_015_fi.htm
- Tiuraniemi, Juha. 2002. Reflektiivisyys asiantuntijan työssä. Teoksessa Pekka Niemi & Esko Keskinen (toim.). Taitavan toiminnan psykologia. Turku: Turun yliopisto, Psykologian laitos. 165-195. Viitattu 29.9.2013. Saatavissa <http://users.utu.fi/juhtiur/jakelu/Ammaref.pdf>
- Toimeentulotukilaki 1997/1412.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuppurainen, Simo 2009. Muistio nuorten työelämäasenteista ja arvoista sekä toimenpiteistä nuorten työllisyyden edistämiseksi. Viitattu 2.10.2013. Saatavissa <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/tyoelamaasenteet.pdf>
- Turunen, Kari E 1992. Arvojen todellisuus – johdatus arvokasvatukseen. Jyväskylä: Atena.
- Työolobarometri 2012. Viitattu 7.4.2013. Saatavissa <http://www.tem.fi/>
- Työvoiman Palvelukeskus. Viitattu 05.10.2013. Saatavissa <http://www.mol.fi/>
- Uusitalo, Susanna 2011. Tahdonheikkous ja hyvinvointi, Hyvinvointi: suomalaisen yhteiskunnan perusta Toim. Juho Saari. Helsinki: Gaudeamus Helsinki Uni-

- iversity Press. 264-287. Valtiohallinnon käsikirja – arvot arjessa – virkamiehen etiikka 2005. Viitattu 29.9.2013. Saatavissa <http://www.vm.fi>
- Valtioneuvoston asetukset julkisista hankinnoista (614/2007), Viitattu 10.4.2013. Valtiovarainministeriö. Viitattu 5.10.2010. Saatavissa <http://www.vm.fi/> , julkaisut ja asiakirjat.
- Viitanen, Reijo 2011. Luento 17.2.2011. Viitattu 16.4.2013. Nuoret ja työelämä - olemmeko valmiit. Humak. Saatavissa <http://www.tekes.fi> seminaariaineistot.
- Väisänen, Kari ja Tenhunen-Ruotsalainen, Liisa 2012. Nuoret ja työelämä-kaksi eri maailmaa? Taloudellinen tiedotustoimisto. Katja Laurén, Liisa Tenhunen-Ruotsalainen, Kari Väisänen (toim.). Helsinki: Taloudellinen tiedotustoimisto.
- YLE a. TV1. Viitattu 3.10.2013. Saatavissa yle.fi, nuorisotakuu. <http://nuorillenytyyle.fi/nuorille-nyt/>
- YLE b. Nuorille. NYT! -kampanja. Viitattu 15.10.2013. Saatavissa <http://yle.fi/> .
- Yritys Helsinki. Viitattu 05.10.2013. Saatavissa <http://www.yrityshelsinki.fi/> YritysHelsinki

LIITE 1: TE-palvelut kutsukirje



Nimi
osoite
postinumero

KUTSU HAASTATTELUUN

Sinulle on varattu aika haastatteluun, Uudenmaan TE-toimisto, Haapaniemenkatu 4 B
00530 Helsinki 53.

Aika: ____/____2014

Klo _____

Huone _____

Virkailija _____

Puh. 02950 _____

Mikäli sinulle tulee este saapua tilaisuuteen, niin ilmoitatko siitä yllä olevaan puhelinnumeroon, KIITOS!

TERVETULOA HAASTATTELUUN!

LIITE 2: Avoimet kysymykset

- 1.Koulutausta: Mitä kouluja olet käynyt?
- 2.Työkokemus: Oletko ollut töissä tai harjoittelussa?
- 3.Toimeentulo: Saatko toimeentulotukea vai työttömyysturvaa?
- 4.Asuminen: Asutko kotona, vuokralla vai oletko asunnoton?
- 5.Miksi ei hakenut työvoimapoliittiseen koulutukseen?
- 6.Mitä TE-toimisto olisi voinut tehdä toisin?
- 7.Olisiko jokin tapa toimia muuttanut tilannetta?

8.

LIITE 3: Tulosten yhteenveto

Työvoimakoulus

- Kurssien pitäisi hyödyttää myöhemmin elämässä
- Tukiverkosto riittävä myös kurssin aikana
- Tarpeeksi kursseja
- Jokainen halukas kurssille
- Ei pitkiä odotusaikoja koulutuksiin
- Koulutusten aloitusajat tiedossa ajoissa
- Tekstiviestimistutukset kurssihausta
- Nuorten ajatuksia koulutuksista huomioitava

Elämänhallinta

- Jaksamattomuus vaikuttaa sitoutumiseen
- Velat vaikuttavat toimintaan
- Asunnottomuus
- Päihdeongelmat
- Hoitokontaktit

Aiemmat kokemukset koulumaailmasta

- Pienet ryhmät auttavat
- Koulun tuella merkitystä
- Elämänhallinta oltava kunnossa
- Omien tavoitteiden suuntaviiva selkeä

TE-palvelut

- Oma tahtotilan ajankohtaisuus
- Sopeutuminen tilanteeseen
- Päämäärän näkeminen tai kadottaminen
- Oikea-aikaisuus: palveluiden saaminen kun on valmis muutokseen
- Kuntoutuksen prosessi: onko paikka TE-toimisto kesken hoitojakson vai jokin muu taho