

## **Osallisuus kuntouttaa**

Kuntouttavan työtoimintapalvelun asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta

Mari Louste 10676  
Pro gradu -tutkielma  
2016  
Sosiaalityö  
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta  
Lapin Yliopisto

## Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Osallisuus kuntouttaa. Kuntouttavan työtoimintapalvelun asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta

Tekijä: Mari Louste

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityön koulutusohjelma

Työn laji: Pro gradu –työ \_X\_ Sivulaudaturtyö\_\_ Lisensiaatintyö\_\_

Sivumäärä: 130

Liitteet: 5

Vuosi: 2016

### Tiivistelmä:

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentuu postmoderniin kriittiseen teoriaan sekä osallisuuden käsitteisiin. Postmodernin kriittisen teorian keskeiset näkökulmat ovat yhteiskunnan ulkoisissa rakenteissa, vallassa ja kielessä, tiedossa ja tietoisuudessa sekä reflektiivisyydessä ja kriittisessä reflektiossa. Osallisuus nähdään laaja-alaisena yksilön henkilökohtaiseen kokemukseen perustavana asiana, jota edellä mainitut näkökulmat voivat vahvistaa tai estää.

Tutkimus on sosiaalialan käytäntötutkimusta ja kohderyhmänä ovat kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat. Tutkimus vastaa kysymykseen: Mitkä tekijät tukevat kuntouttavan työtoimintapalvelun asiakkaiden osallisuutta? Sen tarkoituksena on saada tietoa osallisuutta tukevista ja osattomuuden kokemusta aiheuttavista tekijöistä asiakkaiden näkökulmasta, sekä minkälaisissa asioissa osallisuus tulee esille. Tutkimustehtävänä on selvittää miten osallisuus kuntouttavassa työtoiminnassa rakentuu postmodernin kriittisen teorian viitekehyksessä. Tutkimuksen aineisto muodostuu Bikva-mallin mukaisista haastatteluista ja analyysi painottuu asiakkaiden ryhmähaastatteluihin. Ryhmähaastattelut on analysoitu sisällönanalyysi -menetelmällä.

Tutkimustulokset kertovat osallisuuteen vaikuttavista tekijöistä, kuten asiakkaan osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista omaan kuntoutusprosessiinsa. Asiakkaiden tavoitteet kuntouttavassa työtoiminnassa tulee rakentaa työntekijän ja asiakkaan yhteistyössä asiakkaan kokonaistilanne huomioiden. Asiakkaiden antamat merkitykset palvelulle ovat henkilökohtaisia ja yleensä tukevat asiakkaan tavoitetta. Merkitysten kautta asiakkaan kokema hyvinvointi voi lisääntyä ja siten myös osallisuuden kokemus vahvistua. Näiden lisäksi kuntouttavan työtoimintapalvelun asiakkaiden osallisuuteen vaikuttavat merkittävästi viranomaisten käyttämä valta ja kieli, asiakkaan omaama tieto kuntoutukseensa vaikuttavista asioista sekä tapa, jolla hänet kohdataan ja kohdellaan.

Asiasanat: Postmoderni kriittinen teoria, osallisuus, kuntouttava työtoiminta, Bikva-malli

Tutkimusmenetelmät: Sosiaalityön käytäntötutkimus, kvalitatiivinen tutkimus, sisällönanalyysi

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi\_X\_\_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi\_X\_\_

## Sisällys

1 Johdanto .....	1
2 Postmoderni kriittinen teoria .....	3
2.1 Teorian lähtökohtia.....	3
2.2 Yhteiskunnan rakenteet.....	5
2.3 Valta ja kieli .....	7
2.4 Tieto ja tietoisuus.....	10
2.5 Reflektiivisyys ja kriittinen reflektio.....	14
3 Osallisuus teoreettisena käsitteenä .....	18
3.1 Osallisuuden määrittely .....	18
3.2 Asiakkaiden osallisuuden rakentuminen .....	22
4 Kuntouttava työtoiminta .....	27
4.1 Kuntouttava työtoiminta sosiaalipalveluna .....	27
4.2 Kuntouttava työtoiminta Eduro-säätiön tuottamana palveluna .....	30
4.3 Palveluketju kuntoutumisen tukena.....	32
5 Tutkimusasetelma ja metodologiset valinnat .....	36
5.1 Tutkimuskysymys .....	36
5.2 Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat .....	37
5.3 Bikva-malli asiakaslähtöisenä arviointimenetelmänä .....	39
5.4 Aineiston kerääminen .....	42
5.5 Aineiston analyysi .....	47
5.6 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset valinnat .....	51
6 Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden osallisuus.....	55
6.1 Asiakkaiden tavoitteet kuntouttavassa työtoiminnassa .....	55
6.2 Kuntouttavan työtoiminnan merkityksellisyys osallisuuden tukena.....	60
6.2.1 Arjen tasapainolla katse tulevaisuuteen .....	61
6.2.2 Mielekäs tekeminen ja toiminta .....	66
6.2.3 Yhteisöllisyys ja palvelun tuki.....	69
6.2.4 Osaamisen lisääntyminen ja uuden oppiminen .....	75
6.2.5 Palvelun taloudelliset etuudet .....	78
6.2.6 Kokonaisvaltainen aktivoituminen.....	80
6.3 Vallan näkökulmat .....	84
6.3.1 Viranomaisten valta .....	84
6.3.2 Asiakkaiden valta kuntouttavassa työtoiminnassa .....	93
6.3.3 Yhteiskunnan rakenteellinen valta.....	96
6.3.4 Yhteinen kieli .....	97
6.4 Tieto osallisuuden mahdollistajana .....	99

6.5 Kohtaamisen ja kohtelun vaikutukset osallisuuden kokemiseen .....	105
7 Johtopäätökset ja pohdinta .....	113
Lähteet.....	123
Liitteet.....	131

## 1 Johdanto

Olen työskennellyt kuntouttavan työtoiminnan palvelun ja asiakkaiden parissa reilut 15 vuotta, josta viimeiset yhdeksän vuotta työelämä- ja kuntoutuspalveluita tuottavassa säätiössä. Pääasiallisena palveluna näiden vuosien ajan on toimipaikassamme ollut kuntouttava työtoiminta. Olen kiinnostunut palvelun toimivista ja kuntouttavista elementeistä, eli mitkä tekijät palvelussa ovat sellaisia, jotka tukevat pitkäaikaistyöttömien työhönkuntoutumista. Samalla olen pohtinut koventuneen aktivointipolitiikan vaikutuksia muun muassa asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Näitä asioita pohtiessani kasvoi mielenkiintoni suunnata tutkimukseni pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden osallisuuden kokemuksiin heidän työhönkuntoutusprosessin tukena.

Työttömien yhteiskunnallisesta osallisuudesta ja syrjäytymisestä on viime vuosina yhteiskunnassamme käyty keskustelua (Sandelin 2014, 4). Useissa tutkimuksissa, kuten Marjatta Martinin (2012, 232–233), Stina Höggnaabban (2008, 30) ja Minna Laitilan (2010) tutkimuksissa on todettu, että asiakkaan aktiivinen osallistuminen kuntoutusprosessin suunnitteluun ja toteutukseen on merkittävässä roolissa kokonaisvaltaisten kuntoutustulosten kannalta. Asiakkaan osallisuus koetaan yhteiskunnallisella tasolla merkittäväksi ja sillä on merkitystä myös yksilölle itselleen. Osallisuudella voidaan saavuttaa positiivisia vaikutuksia yksilölle.

Uuden sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) toisen luvun 1§:n mukaan hyvinvoinnin edistämisen yhtenä osa-alueena on asiakkaiden osallisuuden edistäminen. Sosiaalihuoltolaissa määritellään sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteeksi yhteiskuntaosallisuuden vahvistaminen (Palola 2012, 32). Iris Sandelinin (2014, 4) mukaan asiakaskokemuksia kuntouttavasta työtoiminnasta ei ole riittävästi tutkittu, vaikka sitä on tutkittu kuntouttavan työtoimintalain (2.3.2001/189) voimaantulosta lähtien. Tutkimukset ovat kuitenkin painottuneet enemmän toiminnan vaikutuksiin rakenteelliselta tai siirtymien näkökulmista (Mt., 4). Rovaseutu (Rovaniemi ja Ranua) on ollut mukana työllisyyden kuntakokeilu -hankkeessa vuosina 2012–2015. Kuntakokeilun yhtenä valtakunnallisena tavoitteena on ollut lisätä pitkään työttömänä olleiden henkilöiden osallisuutta. Paikallisessa Monet -kuntakokeilussa yhtenä pilottihankkeena oli kuntouttavan työtoiminnan sisältöjen kehittäminen. (Lehtola 2014.) Kuntouttavan työtoiminnan kehittämisellä on

haettu ratkaisuja vaikeasti työllistyvien tilanteeseen. Keskeinen osa on ollut heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden työelämäosallisuuden näkökulma. Kokonaisuudessaan asiakkaiden kokema osallisuus nähdään keskeisenä asiana kuntouttavan työtoiminnan kehittämisessä. (Karjalainen ym. 2015, 5–6.) Näiden perusteella voin todeta tutkimusaiheeni olevan ajankohtainen sekä paikallisella tasolla että valtakunnalliselta näkökulmalta katsottuna.

Tutkielmani teoreettinen viitekehys rakentuu postmoderniin kriittiseen teoriaan sekä osallisuuden käsitteisiin. Postmodernista kriittisestä teoriasta nousevat käsitteet ”rakenteet”, ”valta”, ”kieli”, ”tieto ja tietoisuus” sekä ”reflektiivisyys” ja ”kriittinen reflektio”. Nämä tekijät vaikuttavat merkittävästi asiakkaan osallisuuden mahdollisuuksiin ja toteutumiseen. Postmodernia kriittistä teoriaa ja sen käsitteitä avaan luvussa kaksi. Osallisuuden määritelmiä ja sen rakentumista avaan luvussa kolme. Tutkielmani luvussa neljä kerron kuntouttavasta työtoiminnasta sosiaalipalveluna ja sen tuottamisesta Eduro-säätiössä sekä työhönkuntoutusprosessin palveluketjun osana.

Luvussa viisi jäsennän tutkimusasetelmaani ja avaan metodologisia valintojani. Tutkielmani tavoitteena on selvittää kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden osallisuuden rakentumista ja osallisuuden kokemuksia. Tutkimuskysymyksenäni on mitkä tekijät tukevat kuntouttavan työtoimintapalvelun asiakkaan osallisuuden kokemusta. Tutkimukseni on sosiaalityön käytäntötutkimusta. Aineiston olen koonnut pääosin Bikva-menetelmän mukaisista asiakkaiden ryhmähaastatteluista. Lisäksi käytän vähäisesti muita Bikva-mallin mukaan tehtyjä haastatteluja analyysissäni. Analyysin tulokset asiakkaiden osallisuuskokemusten pohjalta rakentuu luvussa kuusi. Lukuun seitsemän olen kirjoittanut tutkimukseni johtopäätöksiä sekä pohdintaani tutkimusaiheesta.

Ennen tutkimuksen tekoani ajattelin osallisuuden kokemisen oleva keskeistä asiakkaan kuntoutusprosessin etenemisessä. Uskaltaisinkin väittää, että kuntoutuminen ilman minikäänlaista osallisuuden kokemista, on erittäin vaikeaa, ellei jopa mahdotonta. Uskon, että tutkimustuloksiani voi hyödyntää asiakastyössä huomioiden asiakkaiden osallisuuden rakentumisen tekijät ja työntekijän mahdollisuudet tukea asiakkaan osallisuuden kokemusta kuntoutumisen tukena.

## 2 Postmoderni kriittinen teoria

### 2.1 Teorian lähtökohtia

Kriittisiä teorioita on jaoteltu moderneihin ja postmoderneihin kriittisiin teorioihin (Kivipelto 2006, 57). Tässä tutkielmassa tarkastelen kriittistä teoriaa postmodernista näkökulmasta. Teorian valintaani vaikutti postmodernin kriittisen teorian toimijuuden näkökulma, jossa sosiaalityön ammattilaiset toimivat yhdessä asiakkaiden kanssa (mt., 77, 92). Suvi Raitakari (2002, 46) määrittelee postmodernin näkökulman rakentuvan ilmaisevan ilmiön tai käsitteen eroavaisuudella modernista maailmankuvasta. Modernin ja postmodernin erot ovat ennemminkin näkökulmassa kuin ilmiössä. (Mt., 46.)

Postmodernissa kriittisessä teoriassa arvostetaan moninaisuutta ja tarkasteluissa huomioidaan useita ulottuvuuksia. Asioissa ja ihmisten tilanteissa huomioidaan kokonaisuuksia yksittäisten asioiden sijaan. Postmodernissa ajattelussa ei ole olemassa vain yhtä totuutta, vaan näkökulma on laajempi. (Pease & Fook 1999, 11–12; Healy 2000, 145.) Postmoderni ajattelu kritisoi teorioita, jotka pitävät itseään universaaleina ja kaiken kattavina. Se kritisoi myös rakenteita ja suhteita sekä hierarkioita, jotka ylläpitävät ja mahdollistavat kaiken kattavia teorioita (Fook 2002, 11–12). Kriitikki yhden teorian totuuteen perustuu siihen, ettei sosiaalityön käytäntöjä voida yhteiskunnassamme tehdä vain yhden totuuden näkökulmasta. Sosiaalityön käytännöt ovat pirstaleisempia, vaihtelevampia ja vaativampia. Yhden teorian totuus ei mahdollista sosiaalityön käytänteiden monimuotoisiin vaatimuksiin vastaamista, vaan näkökulmaa tulee laajentaa. (Healy 2000, 54–55.) Sosiaalityössä kriittistä teoriaa soveltava työntekijä huomioi taloudellisen, poliittisen, kulttuurisen ja sosiaalisten olosuhteiden näkökulmat tarkastellessaan asiakkaan hyvinvointia. (Healy 2000, 9; Kivipelto 2006, 75.)

Kriittiset postmodernit teoriat haastavat käytännön työntekijät tunnistamaan historialliset ja paikalliset kontekstit sekä huomioimaan ne käytännön toimintaa muodostaessaan. Historialliset, paikalliset ja tilannesidonnaiset olosuhteet huomioidaan yksilöllisinä tekijöinä kyseessä olevassa tilanteessa, eikä niistä pyritä eroon. Lähtökohdaksi asioiden käsittelyssä nostetaan kansalaiset ja heidän paikalliset kontekstit. Tarkoituksena

on kuunnella asiakkaita enemmän ja korostaa toimintaa asiakaslähtöisestä näkökulmasta. Kriittisessä lähestymistavassa pyritään vapauttamaan palvelun käyttäjiä alistavista rakenteista ja pyritään rakentamaan oikeudenmukaisia, inhimillisiä ja huomioonottavia käytänteitä. Käytännön työntekijöiden tulee huomioida rakenteelliset epäoikeudenmukaisuudet kiinnittämällä niihin tietoisesti huomiota. Tietoisuuden kasvaminen epäoikeudenmukaisista tilanteista on keskeinen näkökulma työskentelyssä ja työskentely tulee suuntautua aktiivisesti kohti muutosta. (Healy 2000, 12–36, 145.) Postmodernin asiantuntijäkäsityksen mukaan oleellisin näkökulma on asiakkaan oma tulkinta, ilman ulkoisia ehtoja. Asiakkaan elämäntilanne nähdään muutoksessa ja ainutkertaisena. Hänen useat identiteettinsä, ristiriitaiset arvonsa ja roolinsa sekä elämänkulkunsa monimuotoisuus hyväksytään sellaisenaan. Keskeistä on rakentaa asiakkaalle subjektiivisuuden tunne, johon kuuluu myös vastuullisuus. (Raitakari 2002, 47.)

Postmodernia kriittistä teoriaa kritisoidaan liiallisesta hyväksynnästä, koska se ei anna selkeää pohjaa toiminnalle. Yksi toiminnallinen ohje voisi moninaisuutta paremmin ohjata ja oikeuttaa toimintaa. Postmodernistisesti ajateltuna mikään tieto ei ole vapaa, koska se tulee aina jostakin suunnasta, kertojan värittämänä. Siksi se ei koskaan tarjoa selkeää ohjetta, kuinka toimia. (Fook 2002, 15–16.)

Postmodernissa kriittisessä teoriassa sosiaalityössä tapahtuva vuorovaikutus ja kriittinen reflektio ovat keskeisiä. Yhteiskunnan rakenteisiin ja yksilön toimintaan suhtaudutaan kriittisesti. Työntekijän toiminta nähdään yksilön toimintana, jota arvioidaan kriittisesti. Hänen tulee pohtia tulkintoja, määrittelyjä ja valtaan liittyviä kysymyksiä. Näiden avulla työntekijä voi auttaa asiakastaan saavuttamaan kriittistä tietoisuuttaan omasta tilanteestaan ja sen kautta saamaan toimintavalmiuksia muutostyöhönsä. (Healy 2000, 119–139; Fook 2002, 89–102, 118–119.)

Postmodernin näkemyksen mukaan työntekijä sekä asiakas omaavat tärkeää tietoa. Heidän välille voidaan saavuttaa dialoginen keskustelu, jos työntekijä astuu pois hierarkkisesta valta-asemastaan. Samalla hänen tulee luopua ajatuksesta, että vain työntekijällä on valtaa, eikä palvelun käyttäjällä ollenkaan. Lisäksi työntekijän on annettava tilaa asiakkaan osallisuudelle ja asiantuntijuudelle. Kriittinen näkemys tukee asiakkaiden asiantuntijuutta ja rohkaisee heitä antamaan palautetta sosiaalityön käytänteistä.



Se myös korostaa, että asiakas ei saa alistua epämiellyttäviin tai alistaviin käytäntöihin tai rakenteisiin. (Healy 2000, 132–133.)

Osallistavan sosiaalityön tavoitteena on yksilön valtauttaminen (Juhila 2006, 120). Moderni lähestymistapa korostaa työntekijän roolia asiakkaan osallisuuden mahdollistajana. Postmoderni valtauttaminen mahdollistaa toisten näkemysten kyseenalaistamisen ja toisenlaisten tulkintojen esiin tuomisen. (Parker & Fook & Pease 1999, 150–151.) Siten postmoderni osallisuuden näkökulma on sosiaalityössä enemmänkin työntekijän ja asiakkaan kumppanuussuhdetta tukeva kokonaisuus (Juhila 2006, 123).

Kriittisessä teoriassa huomio kiinnittyy keskeisesti rakenteisiin, valtaan, kieleen ja tietoon. Ne ovat kietoutuneet toisiinsa ja niitä on vaikea käsitellä puhtaasti erillisinä asioina. Olen nostanut nämä keskeiset tekijät esille, koska ne ovat yksilön osallisuutta rakentavia tai estäviä tekijöitä. Avaan niitä tarkemmin seuraavissa kappaleissa.

## 2.2 Yhteiskunnan rakenteet

Postmodernin kriittisen teorian ohjaaman sosiaalityön käytännön työskentelyn tavoitteena on edistää yhteiskuntaa toimimaan ilman valtaa, riistoa ja sortoa. Tarkoituksena on selvittää rakenteiden hallitsevuutta huomioiden ihmisten toiminta ja siihen vaikuttaneet tekijät muuttuvissa sosiaalisissa rakenteissa ja suhteissa. Edellä mainitun tyyppinen ymmärrys sosiaalisista suhteista ja rakenteista auttaa murtamaan vallan rakenteita ja muuttamaan rakenteita sallivimmiksi. (Fook 2002, 18.)

Postmodernissa kriittisessä lähestymistavassa sitoudutaan rakenteelliseen analyysiin sosiaalisesti ja yksilöllisesti koetuissa ongelmissa. Siinä ymmärretään, että yksilölliset ongelmat voivat johtua sosio-ekonomisista rakenteista ja nähdään yksilöllisten ja poliittisten alueiden yhteydet toisiinsa. Analysoinneissa ei ajatella pelkästään yksilöä, vaan huomioidaan tilanteet laajemmin mukaan lukien sen rakenteelliset ulottuvuudet. Lähestymistavassa kritisoidaan sosiaalisen kontrollin toimintoja, sosiaalityön ammattikäytäntöjä ja koko hyvinvointiyhteiskuntaa rakenteellisten ongelmien yksilöllistämistä. Siten sosiaalityön ammattikäytänteitä tarkastellaan kriittisen näkökulman kautta.

Oleellisena osana toimintaan kuuluu myös sitoutuminen jatkuvan kriittisen ajattelun kautta nousseisiin muutostarpeisiin. (Fook 2002, 5.)

Ulkoisilla rakenteilla on merkitystä asiakkaan osallisuudelle. Rakenteet antavat joko mahdollisuuksia osallisuuden lisääntymiseen tai sen kaventumiseen. Sosiaalihuollon asiakaslain (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812) 8§:n momentit 1-2 korostavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuutta osallistua palveluprosessiin. Niiden mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen. Vuokko Niirasen (2002a, 74–75) mukaan ihminen voi olla oikeutettu osallisuuteen, mutta sitä voivat estää monet tekijät, kuten ihmisen taitojen tai mahdollisuuksien tai yhteiskunnan rakenteiden puuttuminen.

Riikka Haahtela (2015, 76) toteaa tutkimuksessaan, että organisaation rakentamat toimintamuodot eivät välttämättä vastaa asiakkaiden tarpeita, jolloin asiakkaan tarpeet eivät kohtaa organisaatioiden luomaa palvelutarjontaa. Leena Luhtasela (2009) on pohtinut työttömyyteen vaikuttavia tekijöitä. Työttömyys ei yleensä ole yksilön oma valinta, vaikka pitkäaikaistyöttömän omat valinnat vaikuttavat työllistymiseen. Merkittäviä työttömyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat myös elinolosuhteet, ikä, koulutusmahdollisuudet, taloudellinen tilanne ja työpaikkojen saatavuus yhteiskunnassa. (Mt., 16.) Tuija Kotiranta (2008) korostaa, että yhteiskunnassa ihmisen velvoittaminen ja sanktioiminen eivät saa olla ainoita tavoitteita sosiaali- ja yhteiskuntapolitiikassa, eikä myöskään työpolitiikassa. Jos ihmisen katsotaan olevan työttömänä ainoastaan omasta halustaan, silloin yksilön syyllistäminen korostuu liiallisesti. Näkökulmaa ei tulisi korostaa, vaikka yhteiskunnassa on sellaisiakin ihmisiä, jotka ovat työttömänä omasta halustaan. (Mt., 18.)

Työttömyyden sekä pitkäaikaistyöttömyyden rakentumiseen ja kasvuun vaikuttavat merkittävästi myös muutokset yhteiskunnan työmarkkinoilla. Matalan osaamisen työpaikkoja ei teknologian kehittymisen myötä ole juuri tarjolla. Avoimien työpaikkojen, työnhakijoiden määrä ja työnhakijoiden vaatimukset eivät vastaa toisiaan. Työttömyyttä ei voida katsoa vain yksilön näkökulmasta, vaan siihen vaikuttavat merkittävästi yhteiskunnan rakenteet, jolloin kyseessä on rakenteellinen kysymys. Yksilön näkökulman

korostuminen on tuonut mukanaan julkiseen keskusteluun yksilön syyllistämisen omasta työttömyydestä. Kuitenkaan työttömyydessä ei aina ole ensisijaisesti kysymys yksilön työllistymiskyvystä, vaan laajemmasta huono-osaisuuden ja rakenteellisen työttömyyden aiheuttamasta heikosta työllistymismahdollisuudesta. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 30, 94; Tuusa 2005, 73; Juhila 2008, 69.)

Aktivointipolitiikan tavoitteet yksilötasolla voivat olla hyvin erilaiset, kuin kunnallisella tai yhteiskunnallisella tasolla (Kotiranta 2008, 169). Yksilön näkökulmasta se voi tarjota aktivoitumista oman elämänhallinnan ja suunnittelun osalta. Kunnallisella tasolla tavoitteena on vähentää kuntien maksuosuutta työmarkkinatuesta ja pienentää siten kunnan menoja. Yhteiskunnallisella tasolla tavoitteena on murtaa lisääntyvää työttömyyttä ja saada potentiaalinen työvoima koko yhteiskunnan hyväksi toimimaan. Todellisuudessa tavoitejako ei ihan näin suoranaisesti rakennu, mutta se avaa ymmärtämään tavoitteita eri näkökulmista. Sosiaalityön tulee pitää yllä ymmärrystä yhteiskunnasta, sen rakenteista, taloudesta ja käytettävästä vallasta (mt., 166). Muutoin asiakkaan tavoitteet voivat jäädä yhteiskunnallisten tavoitteiden varjoon.

### 2.3 Valta ja kieli

Valta värityy monella tavalla ja se on moniulotteinen. Se rakentuu henkilökohtaisesta, rakenteellisesta ja poliittisesta näkökulmasta. Henkilökohtaisissa vuorovaikutussuhteissa, eli omassa toiminnassa olevaa valtaa ja rakenteellista valtaa ei voida erottaa toisistaan. Poliittinen, rakenteellinen ja henkilökohtainen valta ovat aina yhteydessä toisiinsa. Vallan käyttö tapahtuu aina vuorovaikutuksessa, vaikka kyseessä olisi rakenteellinen valta. Yksittäistä kokemusta ei pidetä vähempiarvoisempana kuin abstraktien teorioiden näkemystä vallasta. Yksittäiset kokemukset, teoriat, yleistykset, poliittiset ja rakenteelliset näkökulmat vaikuttavat siihen, miten sosiaalityöntekijän ajattelu vallasta rakentuu kulttuurisesti ja ammatillisesti. Lisäksi ne vaikuttavat sosiaalityöntekijän tapaan käyttää valtaa työskennellessään, esimerkiksi suhteessa asiakkaisiin. (Fook 2001.)

Jan Fook (2002) ja Karen Healy (2000) jäsentävät valtaa foucault'laisen ajattelun kautta, joka nähdään kriittisenä kannanottona moderniin valtakäsitteeseen. Valtaa tarkas-

tellaan näkökulmasta, joka korostaa, että valtaa harjoitetaan eikä sitä omista kukaan. Näkökulman mukaan valta voi olla sortavaa sekä tuottavaa ja se rakentuu alhaalta ylöspäin. Valtaa on kaikkialla, missä on ihmisiä. Oleellista ei kuitenkaan ole se, missä valtaa on, vaan tärkeämpää on se, miten sitä käytetään. Vallan käsitteen ymmärtäminen vaatii kykyä ymmärtää, miten sitä harjoitetaan, koetaan ja luodaan ihmisten toimesta eri tasoilla. Kriittinen ja postmoderni näkökulma valtaan korostaa analysointia ja reflektointia eri tilanteissa. Valtasuhteita tulee määritellä ja käsitellä uudelleen. Lisäksi valtasuhteiden ja rakenteiden muuttuvista systeemeistä tulee neuvotella. Analysoinnin ja reflektoinnin kautta niitä tulee uudelleen muotoilla ja käsitteellistää. (Foucault 1980, 88–90; Healy 2000, 54–55; Fook 2002, 48–51.)

Michel Foucault'n (1980) mukaan alistamisen näkökulma vallan tarkasteluun on liian yksioikoinen. Sen avulla ei saisi määritellä tuottavaa valtaa, joka on positiivinen vallan aspekti. Jos vallan vaikutuksia tarkastelee vain juridisesta näkökulmasta, määrittää laki vallan rajat. Silloin valta ajatellaan otettuna. Foucault uskoo sen olevan kapea näkemys vallan käsitteeseen, vaikkakin hyvin laajalle levinnyt. Alistava valta määrittää rajoja ulkoapäin ja ilmaisee sitä, mitä yhteiskunnassa ei saa toteuttaa. Vallassa on myös hyvää sisältäviä ja hyväksyttäviä elementtejä. Valtaa ei pidä katsoa vain rajoittavana voimana, vaan sitä tulee tarkastella sekä negatiivisena, että positiivisena valtana. Positiivinen valta nähdään asioita, mielihyvää, tietoa ja keskusteluja tuottavana. Se on asiakasta tukevaa ja vahvistavaa. Negatiivinen valta voi rajoittaa toimintamahdollisuuksia ja positiivinen valta voi näyttäytyä tuottavana ja rakenteita kehittäväksi. Sosiaalityössä valta todellistuu esimerkiksi toimintamallien etsimisessä, interventioissa, sosiaalisessa tarkkailussa, ehtojen asettamisessa, päätöksissä tai pakkokeinojen käyttämisessä. (Foucault 1980, 83–85; Pohjola 1993 83–85; Laitinen & Pohjola 2010, 11.)

Sosiaalityön asiakkuutta tarkasteltaessa tulee tiedostaa vallan rooli. Valta on aina olemassa auttamistyötä tehtäessä. On tärkeää ymmärtää vallan sisältö ja sen muodot. Vallan ollessa monivaikutteinen ja moniulotteinen käsite, on oleellista ymmärtää työskennellessä vallan, tuen ja kontrollin kokonaisvaikuttavuus. Niillä on merkittävä osuus asiakkaan muutoksessa. Sosiaalityötä tehtäessä valta on läsnä ja asiakkaan osallisuuden mahdollisuudet tulevat moninaisesti esille, kuten kohtaamisessa, vuorovaikutuk-

nessa, työskentelyssä ja arvioinnissa. Osallisuuden toteutumisessa vallalla on keskeinen merkitys. (Laitinen & Pohjola 2010, 8–11.)

Sosiaalityön toiminnassa tulee huomioitavaksi vallankäytössä oleellisesti olevat eettiset ja moraaliset näkökulmat. Kriittinen näkökulma tuo esille professionaalisen vallankäytön. Sosiaalityö sisältää julkituotua ja piilossa olevaa valtaa sekä lisäksi valtarakenteita ja tahatonta vallankäyttöä. Professionaalinen todellisuus rakentuu yksilöllisesti ihmisten kanssa työskentelystä muuttuvissa ympäristöissä ja se tulee huomioida valtarakenteita pohdittaessa. (Karvinen-Niinikoski 2010, 249–251.) Sosiaalityössä asiakkuuteen liittyy aina myös politiikka ja sitä kautta valta. Silloin ollaan sidoksissa myös etiikkaan ja arvoihin (Laitinen & Pohjola 2010, 13). Sosiaalityön rooli poliittisessa järjestelmässä on kaksijakoinen, koska sosiaalityö on järjestelmän toiminnallinen osa ja samanaikaisesti se vaikuttaa koko järjestelmään (Niiranen 2002b, 19).

Käyttämäämme kieleen liittyy tapa, jolla ajattelemme, näemme, tunnemme, koemme ja ilmaisemme. Se sisältää valinnan tavasta, jolla puhumme ilmiöstä ja valinnat, mistä asioista puhutaan. Kielen määrittely pohjautuu henkilökohtaisiin valintoihin. Valitut määritelmät muodostavat esimerkiksi merkityksellisyydet ja leimaamiset. Sanat, jotka valitsemme ja sanomme ääneen, vaikuttavat siihen, mitkä asiat korostuvat ja nähdään tärkeinä. Valitut sanat määrittävät myös sen, mitkä asiat otetaan keskusteluun mukaan ja mitkä jäävät ulkopuolelle. Kieli on paljon enemmän kuin sanoja, se on valtaa. Kielemme ja keskustelumme ovat ilmauksia tietynlaisesta yrityksestä tehdä merkityksiä jostakin tilanteesta, eli se on sidoksissa kontekstiinsa. (Fook 2002, 64–66.)

Ammatillisesti pyritään tietoisesti toimimaan siten, että asiakastilanteita ja ilmiöitä kuvataan objektiivisella tavalla. Pääsääntöisesti kuvaukset muodostuvat viranomaisten kielellä tapahtuvaksi, jolloin eri käsitteiden kautta normitetaan asiakassuhteita. Kieli ei ole silloin neutraalia, vaan se on kantaa ottavaa. Eri ammattikunnilla, kuten myös sosiaalityöntekijöillä on oma kielilajinsa, jota ymmärtämällä on helpompi ymmärtää asian käsittelyn vaiheita. Eri ammattikuntien käyttämät viitekehykset voivat nähdä asiakkaan tilanteet eri tavoilla ja ne voivat vaikuttaa kokonaisuuksien hahmottamiseen. Viranomaisten kieli voi asiakkaan näkökulmasta olla vaikeasti ymmärrettävää ja informaatio voi siten muodostua liian monimutkaiseksi. Asiakastilanteissa voidaan käyttää kier-

toilmaisuja tai väistellään selkeitä kannanottoja. Silloin asiakas voi jäädä epätietoisuuteen asian tilasta. Kieli on keskeinen kohtaamisen väline asiakastyössä ja sen käyttöön liittyvät asiat ovat tärkeitä tiedostaa. Asiakkaalla kieli muodostuu hänen toiminnastaan sekä elämänyhteyksistään ja järjestelmän kieli on virallista. (Pohjola 2010, 40–44.)

Kielen merkityksellisyyttä pohdittaessa tulee huomioida, millä tavalla asioista puhutaan. Anneli Pohjola (2010) tuo esille ongelmakielen käytön asiakaskuvauksissa. Dokumentoinnissa asiakasta voidaan kuvata negatiivissävytteisesti, jolloin asiakkaan vaikeudet korostuvat ja vahvuudet sekä voimavarat jäävät taka-alalle. Kielenkäytössä oleva valta on piilossa ja se arvottaa asiakkaita ylhäältä alaspäin. Pohjola korostaa, että sosiaalityössä asiakkaan kanssa toimimisen vuoksi on tärkeää omata herkkyyttä tunnistaa, hyväksyä ja käyttää asiakkaasta lähtevää kieltä. Työntekijän tulee myös pystyä arvioimaan käyttämäänsä kieltä. (Mt., 43–45.)

Asiakkaan näkökulman korostuminen työskentelyssä lähtee yhteisestä kielestä ja asiakkaan kunnioittamisesta (mt., 45). Kun asiakkaat otetaan mukaan työskentelyyn, se vaikuttaa automaattisesti kielen muuttumiseen arkisemmaksi, jolloin järjestelmälähtöisyys myös vähenee (Niskala 2010, 299). Postmoderni kriittinen teoria näkee kielen merkityksellisyyden erittäin tärkeänä. On kiinnitettävä huomiota siihen, millaisia merkityksiä kielellämme annamme asioille. (Fook 2002, 64–66.) Asiakkaiden ja työntekijöiden käyttäessä kieltä ja keskustellessaan toistensa kanssa he merkityksellistävät asiakkuutta ja tekevät tulkintoja siitä. Siten he rakentavat asiakasidentiteettejä. (Haahtela 2015, 74.)

## 2.4 Tieto ja tietoisuus

Tieto on ajallisesti ja paikallisesti muuttuvaa, ei yleistettävää. Postmoderni kriittinen teoria on arvostellut sitä, millaista on hyväksyttävä tieto ja miksi tieto on joskus arvostetumpaa kuin toinen. Kriitikki on kohdistunut siihen, kenen tieto on oikeutettua ja kenen luomalla tiedolla on valtaa. Postmoderni ajattelu tuo esille erilaisia tiedon muodostamisen tapoja ja sen ilmentämismuotojen mahdollisuuksia. Niiden kautta tieto määrittyy joko merkitykselliseksi tai merkityksettömäksi. (Fook 2002, 33–34.)

Ammatillisen tiedon etuoikeus rakentuu koulutuksen ja tutkimuksen kautta. He, joilla on valtaa luoda tietoa, tiedon luomisen kautta myös kontrolloivat sitä. Uutta tietoa luodessa määrittyvät myös esille tulevat asiat. Postmoderni kriittinen ajattelu kyseenalaistaa teorian ja käytännön kehittämisen erillisinä osioina. Jos kumpaakin aluetta kehitetään erillisinä, saavat tutkijat tiedon rakentamiseen ylivallan. Kehittämistyössä on tärkeää yhdistää käytännön työntekijöiden ja palvelunkäyttäjien omaamaa tietoa sekä tutkijoiden ja käytännön työntekijöiden tietoja. Sosiaalityöntekijällä tulee olla kykyä soveltaa olemassa olevaa tietoa eri tilanteissa toimivasti. Häneltä vaaditaan tietoisuutta omista arvoistaan ja siitä, miten ne vaikuttavat eri tilanteissa omaan toimintaan. (Fook 2002, 27–28, 37–38.)

Kriittinen sosiaalityö tähtää aitoon asiakaslähtöisyyteen. Sen peruslähtökohtana on ihmisoikeuksien, itsemääräämisoikeuden, sosiaalisen osallisuuden ja hyvinvoinnin sekä oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon kunnioittaminen. (Karvinen-Niinikoski 2010, 249.) Asiakkaan oikeus tietoon on yksi itsemääräämisoikeuden osa ja samalla se tukee kaikkia itsemääräämisoikeuteen vaikuttavia asioita ja sen kokonaisvaltaista toteutumista (Saarenpää 2010, 97). Suunnitelmalliseen sosiaalityöhön liittyy tiedon luonteen, tuottamisen ja käyttämisen huomiointi. Käytettävissä oleva tieto määrittää työn ratkaisut ja mahdollisuudet. Ammatilainen omaa koulutuksensa ja työkokemuksensa kautta saadun tiedon ja asiakkaan tieto on kokemusperäistä omasta elämästä. Asiakkaan tiedon arvo tulisi huomioida työtä tehtäessä. Asiakas omaa tietoa yksilöllisestä tilanteestaan, jonka vuoksi sen huomiointia tulisi korostaa työskentelyssä. Työntekijän ja asiakkaan tiedon yhdistäminen ja niiden yhteinen käsitteleminen on olennaista työn onnistumisen kannalta. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 224–227.) Asiakaslähtöinen työskentely mahdollistaa asiakkaan tiedon ja tietoisuuden huomioinnin työskentelyssä.

Ilpo Helenin (2011) mukaan asiakaslähtöisyyteen kuuluu oleellisesti yhteistyö, asiakkaan osallistuminen ja asiakkaan kunnioittaminen yksilönä sekä autonomisena ihmisenä. Asiakaslähtöisessä työskentelytavassa asiakas kohdataan kokonaisvaltaisena ihmisenä huomioiden hänen persoonalliset piirteensä. Asiakaslähtöisyyden perusajatukseksi on muuttaa palvelusisällöt neuvoteltaviksi, mistä johtuen asiakkaan ja ammattilaisen suhde nousee merkittävään osaan ja heidän yhteistoimintansa korostuu. (Mt., 153, 157, 167.)

Arja Kilpeläinen ja Marja Salo-Laaka (2012, 303) korostavat asiakkaiden asiantuntijuuden merkitystä kehitettäessä auttamisjärjestelmää tai palveluita. Niirasen (2002a, 63) mukaan asiakkaan kuulluksi tuleminen ja osallistumisen kokemukset ovat merkityksellisiä myös asiakkaalle itselleen. Ne voivat tukea hänen elämänhallintaa ja kokemusta kansalaisuudesta. Työntekijän tulee jatkuvasti pohtia tulkintoja, määrittelyitä sekä valtaan liittyviä kysymyksiä, koska niiden avulla työntekijä auttaa asiakasta saavuttamaan omaa kriittistä tietoisuuttaan ja toimintavalmiuksiaan muutostyöhönsä (Fook 2002, 118–119). Suunnitelmallinen sosiaalityö on sidoksissa toimijoiden tietoon, jota voidaan käyttää työskentelyn rakennusmateriaalina. Työn tavoitteena on myös uuden tiedon tekeminen, sen prosessointi ja käyttäminen. Yhteisen tiedon tekemiseen ja käyttämiseen tarvitaan asiakkaan osallisuutta. Ilman asiakkaan osallisuutta hänestä tarvittava tieto voidaan kerätä muualta, kuin asiakkaalta itseltään. Jos työskentelyn suunnitelmaa ei rakenneta asiakkaan kanssa yhteistyössä, voi asiakkaan olla vaikea sitoutua työskentelyyn. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 243.)

Asiakslähtöisyys vaatii organisaatiolta asiakkaan mukaan ottamista palvelusta käytävään keskusteluun ja päätöksentekoon sekä kehittämiseen. Toiminta-ajatus korostaa asiakkaan tarpeita ja katsoo asiakkaan olevan toiminnan lähtökohtana ja keskipisteenä. (Kokkola ym. 2002, 27.) Helen (2011, 116) ajattelee asiakslähtöisyyden olevan sosiaalityön ja terveydenhoidon kehittämistä ohjaava käsite, johon sisältyy ammatillisuuden kehittäminen sekä organisaation ja sen toimintamallien kehittäminen. Asiakslähtöiseen työtapaan kuuluu asiakkaan ja ammattilaisen tasavertainen vuorovaikutussuhde (Kokkola ym. 2002, 19). Laitilan (2010) tutkimukseen osallistuneet korostivat asiakslähtöisyyden positiivisia vaikutuksia yhteistyösuhteelle, asiakkaalle ja työntekijälle. On tärkeä huomioida, ettei asiakslähtöisyys jää pelkän puheen tasolle, vaan on aidosti olemassa toimintatavoissa. (Mt., 97, 141, 153, 165; Ks. Pohjola 2010, 29.) Kriittinen postmoderni teoria näkee tietoa olevan teoreetikoilla, käytännön työntekijöillä ja palvelun käyttäjillä. Taina Hussin (2005, 49) raportissa työntekijät korostivat asiakkailla olevan tiedon ainutlaatuista merkitystä, jota voi suoraan hyödyntää oman työn ja palvelun kehittämiseen. Sitä kautta asiakkaiden antamasta tiedosta tulee merkityksellistä myös laajemmalle asiakaskunnalle. (Healy 2000, 132–133; Krogstrup 2004, 7–9.)



Osallistavassa toiminnassa voidaan käyttää asiantuntijätietoa ja asiakkaiden itse tuottamaa tietoa. Toimintaa ohjaavat yhteiskunnallinen tieto, asiakas- tai palvelujärjestelmätieto, teoreettinen ja empiirinen tieto sekä osallisten kontekstuaalinen ja subjektiivinen tieto. Tiedon tuottamisen tapa on refleksiivinen, jolloin arviointi ja kehittäminen ovat yhtä. Arviointitietoa käytetään kehittämisen välineenä. Vaikuttavuuteen tähtäävän toiminnan lähtökohdista on osallisten tuottama tieto, jota suhteutetaan teoriaan. Tuotetun tiedon myötä avautuu uusia näkökulmia ja niiden avulla asioita voidaan tarkastella uusilla tavoilla. Kehittämismenetelmänä voidaan käyttää esimerkiksi dialogisia menetelmiä, kerronnallisia menetelmiä tai kriittistä reflektiota. (Kivipelto 2008, 36–37.)

Laitilan (2010) tutkimukseen osallistuneet asiakkaat ajattelivat, että heillä oleva kokemustieto on tärkeää eri toimintojen kehittämisessä ja he voisivat osallistua palveluiden kehittämiseen yhteistyössä ammattilaisten kanssa. Työntekijät toivat esille asiakkaiden merkittävän roolin palveluiden suunnitteluissa tai kehittämisessä. Asiakas voi osallisuuden kautta kehittää palveluita ja lisäksi osallisuuden avulla asiakas voi kokea tulensa kuulluksi, kokevansa arvostusta, kunnioitusta ja olevansa täysivaltainen ihminen. (Mt., 92, 110–111, 115.) Tutkimustulokset vahvistavat asiakkaan mukaan ottamista kehittämistyöhön, koska kokemus sen merkittävästä nähdään sekä työntekijöiden, että asiakkaiden keskuudessa.

Viime vuosina kokemusasiantuntijatoimintaa on kehitetty voimakkaasti julkisella sektorilla. Kokemusasiantuntijuuden ajatellaan tuovan ammattilaisille uutta näkökulmaa ja ymmärrystä asiakkaiden lähtökohdista, joka täydentää ja tukee ammatillista osaamista. Toiminta hyödyntää kokonaisuudessaan asiakkaiden kokemustiedon jakamisen kautta vertaisia asiakkaita sekä palveluita ja palvelujärjestelmää. Sitä voidaan käyttää myös kehittämistyössä. Toiminnan tavoitteena on myös vahvistaa asiakasta itseään luomalla merkityksiä asiakkaan vaikeille kokemuksille sekä tuoda palvelun käyttäjän näkökulmaa julkisten keskusteluiden areenoille. Kokemusasiantuntijat saavat koulutusta tehtävässä toimimiseen ja siten se erottaa heidät tavallisesta vertaistuen antajasta. (Hietala & Rissanen 2015, 7–14.)

## 2.5 Reflektiivisyys ja kriittinen reflektio

Postmodernin sosiaalityön keskiössä on reflektiivinen työote (Kotiranta 2008, 63.) Synnöve Karvinen (1993) määrittelee reflektiivisyyden valmiudeksi kehittää työtä ammatilliset ja henkilökohtaiset lähtökohdat tiedostaen. Reflektiivisyys nähdään tutkivana ja pohtivana otteena työhön. Se on laajempaa kuin pelkkä ajattelu tai pohtiminen, koska siihen liittyvät oleellisesti toimintaan perustuva kokemus, siitä oppiminen ja toisen toimimisen mahdollisuuksien löytäminen. (Mt., 17–19, 28.) Kyösti Raunion (2000) mukaan reflektiivisyys on itsekriittinen tutkimussuhde omaan työhön, jossa korostuu tietoisuus omasta toiminnasta ja sen perusteiden kriittinen arviointi. Tietoa tai teorioita ei voida ottaa annettuina sellaisenaan, vaan niitä tulee soveltaa käytännön tilanteissa. Reflektiivinen työote korostaa sosiaalityön käytännöissä olevaa tilannekohtaisuutta, ammatillisen identiteetin jatkuvaa arviointia ja työstämistä. Lisäksi se edellyttää työntekijältä tietoista ja perusteltua suhdetta ympäröivään maailmaan. (Mt., 81.)

Reflektiivinen ammatillisuus korostaa tietoisuutta omaa toimintaa kohtaan. On tiedostettava toimintaansa ohjaavia tekijöitä ja arvioitava niitä kriittisesti. Ammatilliseen toimintaan vaikuttavat työntekijän elämänhistoria, arvot, motiivit, uskomukset sekä aikaisempi toiminta. Toimintaa ohjaavien tekijöiden kyseenalaistamisen ja kriittisen arvioinnin kautta voidaan rakentaa ammatillista osaamista ja vastuullisuutta. (Karvinen 1993, 15, 23, 45.) Sosiaalityön käytännössä ei ole olemassa yhtä totuutta teorioista, joiden mukaan voitaisiin käytännön töitä tehdä. Työntekijät, jotka ovat reflektiivisiä, osaavat paikantaa itsensä eri konteksteissa ja osaavat tuottaa ymmärryksen tavoille, joilla he työskentelevät. Reflektiivisessä toimintatavassa teoriaa sovelletaan käytäntöön. Käytännössä kokonaisuuksia reflektoidaan ja sitä kautta tehdään soveltuvia päätöksiä. (Fook 2002, 40.)

Reflektiivinen työntekijä käyttää tietoa, joka on hankittu empiirisesti ja jota on reflektoitu tunnistaen tiedon rakentumisen prosessissa olevat valtasuhteet ja rakenteet. Tavoitteena on ohjata käytäntöjä paremmin toimiviksi ja oppia kokemuksesta. Reflektiivisyys ja kriittinen reflektiivisyys tarkoittavat sitä, että työntekijä asiantuntijana osallistuu tiedon tuottamiseen ja luomiseen. Hän ymmärtää tietoon sisältyvän vallan ja tiedon kontekstisuuden. Puhdas reflektiivinen asetelma tarkoittaa kaikenlaista muu-

tosta sisältäen valtasuhteiden olemassaolon ja säilymisen. Kriittinen reflektiivinen lähestymistapa pyrkii vapauttamiseen käytännöissä. Ensin kyseenalaistaen valtasuhteita ja rakenteita ja sen jälkeen tehden tilaa muutokselle. (Fook 2002, 40–41; Karvinen-Niinikoski 2010, 256.)

Reflektiivinen lähestymistapa näkee sosiaalityön tiedon tekijänä, jossa asiakkaan rooli on keskeinen. Asiakas nähdään oman itsensä ja elämäntilanteensa asiantuntijana ja sosiaalityöntekijän kumppanina suunnitelmien ja valintojen tekemisessä. Asiakkaiden asiat ovat yksilökohtaisia ja konteksteihinsa sidoksissa, jolloin ei voida olettaa olevan yhtä ainoa tulkintaa ja ratkaisua asiakkaan tilanteeseen. Silloin tarvitaan huolellista ja asianosaiset osallistavaa toimintaa ja kriittistä suhdetta omaan toimintaan ja vaikutuksiin. (Karvinen-Niinikoski 2010, 258.)

Sosiaalityössä korostetaan kriittistä reflektiota ja reflektiivistä suhdetta asiakkaisiin, työntekijän toimintaan sekä toimintaympäristöön. Reflektiivisyys kuvaa enemmän ammatillista toimintaa. Kriittinen reflektio on oman toiminnan ja havaitsemistapojen sekä niiden taustalla olevien lähtökohtien kyseenalaistamista ja uuden näkökulman ja toisin toimimisen tapojen pohtimista. (Karvinen-Niinikoski 2010, 258–260.) Kriittisen sosiaalityöntekijän tulee työssään jatkuvasti reflektoida, mitkä ovat sosiaalisen oikeudenmukaisuuden arvot ja päämäärät ja mitä ne tarkoittavat eri ihmisille ja ihmisryhmille. (Fook 2002, 27–28.)

Kriittinen reflektio on lähestymistapa, joka voi auttaa meitä ajattelemaan käytäntöjä enemmän kriittisesti. Tavoitteena on käyttää teoriaa ja käytännön tietoja yhdessä. Pääperiaatteena kriittisen reflektion lähestymistavassa on käsitellä vallan käsitettä kolmella tavalla ulkoisissa rakenteissa, sosiaalisissa suhteissa ja yksilön kontekstissa. Se tunnistaa erilaiset ja muuttuvat rakenteet. Ajattelumaailman tarkoituksena on murtaa vallan rakenteita, lähinnä ylhäältä alas annettua valtaa. Vuorovaikutus ja dialogit ovat sen tärkeitä prosesseja neuvoteltaessa mahdollistavista rakenteista ja suhteista. (Fook 2002, 39–41.)

Kriittisen reflektion tarkoituksena on tunnistaa toiminnan taustalla olevia oletuksia. Sitä voidaan soveltaa sosiaalityön oikeudenmukaisuuden sekä sosiaalisten muutosten

ja käytänteiden muutospyrkimyksissä. Se voidaan nähdä pohdintana, joka mahdollistaa ymmärryksen toiminnan taustaolettamuksista, rajoittavuuksista ja niiden kautta voidaan löytää uusia valtaistavia ajatustapoja ja käytäntöjä. Kriittinen reflektio mahdollistaa sosiaalisen muutoksen yksilön tasolla. Pohdinnassa keskitytään taustaolettamusten valtaan ja siihen, miten käytännön muutos saadaan aikaan sellaisissa tilanteissa, joissa ammattilaiset työskentelevät. Kriittinen reflektio voidaan nähdä tapana tutkia omia kokemuksia siten, että näemme itsemme tiedon tuottajana. (Fook 2005a, 4–8.)

Kriittisessä reflektiossa täytyy ymmärtää, missä valtaa on ja kuinka sitä ylläpidetään. Vallan ulottuvuuksien hahmottaminen auttaa ymmärtämään, miten tietynlainen ajattelutapa ja sen liittyminen tiettyyn ryhmään voi vahvistaa tai heikentää ryhmän asemaa suhteessa muihin ihmisryhmiin. (Mt., 8.) Taustaolettamusten kriittinen reflektio on tärkeää, jotta ymmärretään millä tavalla näkemykset muodostuvat ja miten yksilöt osallistuvat päivittäisessä vuorovaikutuksessa näkemysten muokkaamiseen. Tällä tavalla voidaan saada selville esimerkiksi näkemysten taustalla mahdollisesti olevia poliittisia päämääriä. (Fook 2005b, 23.) Minna Kivipellon (2006, 105) mukaan kriittinen reflektio auttaa selkeyttämään asioiden ja ilmiöiden määrittelyn taustaolettamuksia.

Kriittistä reflektiota voidaan ajatella prosessinomaisena toimintana. Ensimmäisessä vaiheessa tulee tiedostaa käytännön konteksti kertojan näkökulmasta. Silloin ymmärretään kertojan tulokulma kontekstiin. Seuraavana vaiheena on reflektiivinen kyseleminen ja refleктоiminen käytännössä. Niiden avulla osoitetaan ristiriitoja ja keskitytään vallan aiheisiin ja siihen, kuinka valta on rakennettu. Viimeisenä prosessin vaiheena on käytännön ja teorian uudelleen rakentaminen. Siinä huomioidaan muutosnäkökulma ja se, miten valtasuhteet ja rakenteet voidaan muuttaa enemmän vapauttaviksi. (Fook 2002, 42.) Kriittinen reflektio on postmodernin sosiaalityön menettelytapa, mutta Synnöve Karvinen-Niinikosken (2010, 260) mukaan se voidaan nähdä laajemmin universaalina ammatilliseen asiantuntijuuteen liittyvänä toimintana.

Karvinen-Niinikosken (2010, 272) mukaan kriittisen reflektiivisyyden avulla pyritään tukemaan asiakkaiden toimijuutta, jota ei nähdä vain voimaantumista tukevana voimavarakeskeisyytenä, vaan yhteiskuntapoliittisena ja kulttuurisena oman yhteiskunnallisen toimijuuden oivaltamisena. Kriittinen näkökulma näkee voimaantumisen tar-

peen yksilötasolla, yhteisötasolla ja yhteiskunnallisella tasolla. Yksilötasolla tietoisuus lisääntyy, yhteisötasolla toiminallisuus asioiden muuttamiseksi lisääntyy ja yhteiskunnallisella tasolla valtaistuminen näkyy päätöksenteossa. Kriittinen tietoisuus lisää ymmärrystä yhteiskunnassa vallitsevista valtasuhteista ja tietoisuus auttaa ihmisiä omaan elämään vaikuttavien asioiden muuttamisessa. Voimaantumista edistävä valta auttaa alistavien rakenteiden poistamisessa sekä yksilöitä, että yhteisöjä. (Kivipelto & Kotiranta 2011, 127.) Asiakkaiden osallisuus tarkoittaa työntekijälle vallan jakamista asiakkaiden kanssa ja asiakkaan näkemistä asiantuntijana. Asiakkaiden asiantuntijuus voi horjuttaa työntekijöiden arvovaltaa ja vallankäyttöä, jotka ovat sidoksissa suoraan asiantuntijuuteen. Työntekijällä voi olla vaikea luopua niistä. Asiakkaan osallistumisen mahdollistaminen asettaa myös oman ja koko organisaation toiminnan avoimeksi palautteelle ja arvioinnille. (Laitila 2010, 121, 170; Pohjola 2010, 59.)

Kun asiakaspalautetta työstetään kriittisen reflektion avulla ja saadaan kehitettyä palvelua, voi asiakkaan vaikuttamisen mahdollisuus toteutua. Arviointiin osallistuminen voi tukea asiakkaan kokonaisvaltaista kuntoutumisprosessia ja voimaantumisella voi olla merkityksellisyyttä yksilön kokonaisvaltaisessa kuntoutumisessa. Jan Fook:n (2005b) mukaan kriittinen reflektio tuo mahdollisuuksia nähdä asioita uudella tavalla. Prosessissa toisenlainen näkökulma nähdään tietoisesti, jotta saadaan myös oma näkökulma selvästi esille. Se auttaa ymmärtämään vastapuolen näkökantaa asiaan, joka ei välttämättä ole ollut aiemmin ymmärrettävä. Toisen näkökulman tietoisesta tarkastelun myötä voidaan asettua vastapuolen asemaan ja tuntea ymmärrystä häntä kohtaan. Toisen asemaan asettumisen myötä ei tarvitse luopua omasta näkökulmastaan. On helpompi hyväksyä muiden erilaisia näkökulmia, kun ei oleteta, että täytyisi luopua omastaan. (Mt., 23, 53.)

Ihmisten tietoisuuden lisääntyminen voi tapahtua kriittisen reflektion avulla. Työntekijä nähdään keskeisessä roolissa asiakkaan tietoisuuden lisäämisessä ja siten muutostekijöiden mahdollistamisessa. Tietoisuuden lisääntyminen on suoraan yhteydessä asiakkaiden voimaantumiseen ja siihen, että he pystyisivät näkemään omaa tilaansa ja toimintaansa paremmin. Kriittistä reflektiota käyttämällä työntekijä voi tukea asiakkaan osallisuuden toteutumista kokonaisvaltaisesti sekä yksilön että yhteiskunnan tasoilla.

### 3 Osallisuus teoreettisena käsitteenä

#### 3.1 Osallisuuden määrittely

Osallisuus on laaja-alainen käsite, joka kuvaa ihmisen ja yhteisöjen sekä ihmisen ja yhteiskunnan välistä suhdetta. Ihmisen hyvinvoinnin yhtenä osa-alueena on johonkin kuulumisen tunne sekä kokemus omasta merkityksestä yhteisössä tai yhteiskunnassa. (Nivala & Ryyänen 2013, 10.) Osallistuminen ja osallisuus ovat toistensa lähikäsitteitä, mutta eroavat sisällöllisesti toisistaan. Osallisuus nähdään osallistumista vaativampana toimintana. Se vaatii sitoutumista ja vastuun ottamista päätöksistä ja niiden seurauksista. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 304–305.) Arkikielessä osallisuus ja toimintaan osallistuminen usein sekoitetaan. Osallisuuden kannalta oleellista on itse osallistumisen lisäksi toiminnan kokeminen tarpeelliseksi, tarkoituksenmukaiseksi ja hyödylliseksi suhteessa omaan elämään. (Luhtasela 2009, 39.) Osallisuus voi tuottaa osallistumista eli toimintaa ja toisaalta se voidaan ymmärtää toiminnan, eli osallistumisen edellytyksenä. (Niiranen 2002a, 73.)

Yleisellä tasolla osallisuus liittyy enemmän yksilöllisiin arvoihin kuin toimintaan tai osallistumiseen. Asiakkaan osallisuuden kokemus on sidoksissa yksilöön itseensä ja sosiaaliseen, yhteisölliseen ja yhteiskunnalliseen kontekstiin. Oleellista osallisuuden kokemisessa on yksilön kokemus omasta arvokkuudesta ja mahdollisuudesta päättää elämästään ja itselleen riittävästä palveluista ja tukitoimista. (Kivistö 2011, 181.) Osallisuus voidaan nähdä tavoitteellisena toimintana, mutta myös keinona. Keinona osallisuus toimii asiakkaan tavoitteiden saavuttamisessa, kuten elämänhallinnan ja työn laatuun liittyvissä tavoitteissa. Tavoitteet nousevat enemmänkin yhteiskunnallisista arvokeskusteluista. Yksilötasolla osallisuus on keino ehkäistä omaa itseään koskevasta päätöksenteosta syrjäytymistä. (Niiranen 2002a, 71–72.)

Sherry R Arnstein (1969) jäsentää osallisuutta tikapuumallin avulla. Sen perusajatukseksi on, että osallisuus todellistuu silloin, kun osallistujalla on valtaa vaikuttaa prosessin kulkuun. Osallisuus on mallissa jaettu kahdeksaan portaaseen. Osallisuus kasvaa, kun askelmilla nousee ylöspäin. Alimmilla portailla osallisuus jää näennäiselle tasolle.

Itsenäisen toimivallan lisääntyminen portaiden yläosissa vaikuttaa asiakkaan osallisuuden todellistumiseen. Viimeisillä portailla toteutuu asiakkaan ja työntekijän tasa-arvoisuus ja ylimmällä portaalla ollessaan asiakas osallistuu toimintaan täysivaltaisesti. Tikapuumallin avulla osallisuutta tarkasteltaessa korostuu vallan merkitys osallisuuden kokemiselle. Vallan lisääntyessä myös osallisuus kasvaa. Osallisuuden lisääntyessä myös asiakkaan tiedon määrä kasvaa. Asiakkaan tietoisuuden kasvaminen vahvistaa ja voimaannuttaa asiakasta. Vallan ja tietoisuuden lisääntyminen tukee asiakkaan täysivaltaista osallistumista. (Arnstein 1969, 216–223.)

Heli Valokivi (2008) jäsentää asiakkaan asemassa olevan kansalaisen osallisuutta jatkumona vaativasta ja hyvin aktiivisesta kansalaisuudesta ulkopuolelle ajautuneeseen ja palvelujärjestelmästä irtisanoutuneeseen kansalaisuuteen. Sama henkilö voi olla jatkumolla eri kohdissa eri tilanteissa ja kokonaisuutta tarkasteltaessa kyseessä on yhteiskunnallinen ilmiö. Hän jakaa osallisuuden seitsemään eri osaan, jotka ovat vaatiminen, kumppanuus, palveluiden käyttö, alamaisuus, vetäytyminen, ulkopuolisuus ja irtisanoutuminen. Vaativassa toimintatavassa asiakkaiden ääni on kuuluvissa ja he esittävät vaatimuksia ja ehtoja palvelujärjestelmässä. He ovat tietoisia oikeuksistaan ja vaativat niitä itselleen. Tasavertainen kumppanuus asiakkaan ja työntekijän kesken muodostuu dialogisuudesta, hyvästä vuorovaikutuksesta sekä molempien kuulemisesta. Keskeisenä kumppanuudessa on yhteistyö, molempien äänen käyttäminen ja aktiivinen toimijuus. Palvelujen käyttäjänä asiakkaan osallisuus laskee edellisestä toimintatavasta ja on vähemmän aktiivista ja vastavuoroista kuin kumppanuuden tavassa. Asiakkaan aktiivisuus liittyy lähinnä avun tarpeen ilmaisemiseen. (Mt., 62–65.)

Neljännessä toimintatavassa, alamaisuudessa, asiakkaan ääni vaimenee ja järjestelmän ja työntekijän äänet korostuvat, jolloin asiakas on enemmän palvelun kohde ja vastaanottaja. Osallisuus laskee edelliseen toimintatapaan verrattuna. Vetäytymisessä asiakas on etäällä palvelujärjestelmästä. Vetäytynyt asiakas voi jäädä kokonaan palveluiden ulkopuolelle. Ulkopuolisuutta kokeva asiakas on vähiten osallisuutta kokeva palvelujärjestelmän tai koko yhteiskunnan ulkopuolelle jäänyt kansalainen. Viimeisenä toimintatapana on irtisanoutuminen, jolloin kansalainen on irtisanoutunut palvelujärjestelmästä, mutta voi kuitenkin olla aktiivinen ja siten osallinen. Ihminen on silloin

palvelujärjestelmän ulkopuolella ja tarpeenmukaista apua tai palvelua etsitään muualta. (Valokivi 2008, 65–67.)

Toiminta kansalaisuuden vahvistamiseksi voidaan nähdä ihmistä normittavana, jolloin hyvä kansalainen on aktiivinen, omiin ja yhteisönsä asioihin vaikuttamaan pyrkivä. Kansalaisuutta korostava linja on nostettu monessa valtiossa syrjäytymisen vastaiseksi politiikaksi. (Juhila 2002, 17.) Osallisuuden käsitettä voidaan määritellä myös sen vastakohtana, osattomuuden kautta. Kirsi Juhilan (2006) mukaan osattomuus voi johtaa syrjäytymiseen, jolloin ihmisen osallisuuden mahdollisuudet ovat kaventuneet. Syrjäytyminen voidaan nähdä yhteiskunnassa normaaleina pidettyjen ja tavoiteltujen osallisuuksien, kuten palkkatyön, sosiaalisen verkoston tai yhteiskunnan palvelujärjestelmän ulkopuolelle jäämisenä. (Mt., 53–54.)

Niiranen (2002a, 67–70) jakaa kansalaiset palvelunkäyttäjinä kohdeasiakkaksi, kuluttaja-asiakkaksi ja palveluasiakkaksi. Jos ihminen määrittää itsensä vastaanottavaksi kohdeasiakkaksi, aktiivinen toiminta ja omien näkemysten esille tuominen vaikeutuu. Kuluttaja-asiakas liitetään markkinataloudellisiin näkökulmiin, jolloin asiakas omaa tarpeeksi tietoa tehdäkseen valintoja ja hyötyy palveluiden kilpailuasetelmasta. Palveluasiakkuudessa palvelun käyttäjä ymmärretään demokraattisen järjestelmän jäseneksi, kuntalaiseksi, jolloin aktiivisuuden ja osallisuuden tavoitteet osallistuttavan palvelun lisäksi voivat ulottua myös palvelun järjestämisen tavoitteisiin, kohdentamiseen ja palvelun kehittämiseen. Asiakkuusnäkökulmat vaikuttavat osallisuuden odotuksiin sekä osallisuuden mahdollisuuksiin. (Mt., 70.)

Asiakkaalle ja työntekijälle osallisuus merkitsee erilaisia asioita. Asiakkaalle kyse on hänen omasta elämästään ja työntekijälle ammatillisesta työstä, johon vaikuttavat normit ja eettiset periaatteet. Ihminen voi olla oikeutettu osallisuuteen, mutta sitä voivat estää monet tekijät, esimerkiksi taitojen, mahdollisuuksien tai rakenteiden puuttuminen. Näennäiset osallisuuden mahdollisuudet heikentävät ihmisten täysivaltaista kansalaisuutta. (Niiranen 2002a, 74–75.) Sosiaalihuollon asiakaspalvelulain (Laki sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista 22.9.2000/812) 8§:n momenteissa 1-2 korostetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuutta osallistua palvelu-



prosessiin. Asiakkaille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.

Juhila (2006, 118) määrittelee osallistavan sosiaalityön perustuvan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kumppanuussuhteeseen. Työn tavoitteena on asiakkaan täysivaltainen kansalaisuus. Asiakkaat ottavat sosiaalityöntekijät osallisiksi omaan elämäänsä ja sosiaalityöntekijät pyrkivät tukemaan asiakkaan elämänvalintoja, jotta heille marginaalisuudesta huolimatta olisi mahdollisuus täysivaltaiseen kansalaisuuteen. Juhila (2006, 118) rakentaa näkemystään Ruth Listerin (1998, 26–28) määritelmästä, jossa täysivaltaisessa kansalaisuudessa yhdistyvät kansalaisuuden oikeudet ja velvollisuudet. Oikeudet nähdään yksilön vapautena, sosiaalisina oikeuksina ja kansalaisuuden asema määritellään lainsäädännöllisesti. Kansalaisen velvollisuudet korostavat yksilön aktiivista ja kollektiivista toimintaa esimerkiksi olosuhteiden parantamisessa. Lister näkee näiden yhdistelmän tärkeäksi etenkin marginaalissa elävien ihmisten parissa. (Mt., 26–28.) Asiakkaita osallistava toiminta voi vaikuttaa laajemminkin heidän osallistumismahdollisuuksien lisääntymiseen. Asiakkaat voivat aktivoitua myös toiminnan ulkopuolella ja he voivat löytää uusia vaikuttamisen tapoja ja reittejä omien asioidensa vaikuttamiseen. (Kivipelto 2008, 36.)

Niiranen (2002a) korostaa asiakkaan kuulluksi tulemisen ja osallistumisen kokemusten merkittävyyttä asiakkaalle. Ne voivat tukea elämänhallintaa ja kokemusta kansalaisuudesta. Asiakkaan osallistumiselle tulee antaa tilaa ja tulee opetella työskentelytapoja, joissa asiakkaan osallistuminen tulee automaattisesti huomioiduksi. Asiakkaan osallistuminen voi vaihdella suuresti. Laajimmillaan osallisuus voi toteutua tavoitteiden suunnittelussa, palvelun kohdentamisessa sekä kehittämisessä. Niiranen näkee osallisuuden olevan poliittisiin oikeuksiin kytkeytyvää sekä palveluasiakkuuden kautta toteutuvaa osallistumisen, oppimisen ja valtaistumisen (empowerment) mahdollisuutta. (Mt., 63, 67–70.)

### 3.2 Asiakkaiden osallisuuden rakentuminen

Niirasen (2002a) mukaan osallisuuden kokeminen vaatii osallistumisen edellytyksien omaamista. Silloin osallistumiskanavien lisäksi korostuvat tieto, oikeusturva, mahdollisuus valvoa profession ja päätöksentekijöiden toimintaa sekä lisäksi taito, halu ja kyky osallistua. Lisäksi hän korostaa itsemääräämisoikeuden, eli autonomian toteutumisen merkitystä osallisuuden kokonaisuuden rakentumisessa. (Mt., 71–72.) Samansuuntaisesti yksilön osallisuutta määrittelee myös Luhtasela (2009, 127), jonka keskeisinä osallisuuden toteutumisen käsitteinä ovat tieto, valta, oikeudenmukaisuus, ihmisarvoinen kohtelu ja autonomia.

Postmodernissa näkökulmassa yksilö on vapaa valitsija, päätöksentekijä ja oman elämänsä määrittelijä (Raitakari 2002, 51). Siten myös asiakkaan osallisuuden tavoite on yksilöllinen, eikä sitä voida ulkopuolelta määrittää. Toiselle osallisuuden tavoite voi rakentua kansalaistoiminnasta, toiselle se on kokemusta kuulluksi tulemisesta, oman mielipiteen kertomista ja mahdollisuutta olla mukana suunnittelemassa viranomaisten ratkaisuja. Palvelujärjestelmässä asiakas tulisi nähdä ensisijaisesti kansalaisena, ihmisenä, jolloin täysivaltainen kansalaisuus säilyisi myös asiakkuudessa. (Niiranen 2002a, 77.)

Ihminen kokee osallisuutta muun muuassa tehdessään työtä, harrastaessaan, osallistuessaan ja vaikuttaessaan. Työttömät ja syrjäytyneet voivat jäädä ilman tätä tunnetta, jolloin he kokevat olevansa ulkopuolisia, vailla osallisuuden kokemusta. Osattomuuden tunne on ihmiselle lamauttava, koska ihminen sosiaalisena olentona haluaa kuulua, olla mukana ja kokea osallisuutta. (Harju 2013, 10.) Työttömän syrjäytyessä työmarkkinoilta osallisuus työyhteisöjen toimintaan katoaa hänen elämästään. Sen tilalle ihminen voi rakentaa uusia yhteisöjä, joissa hän voi kokea osallisuutta, esimerkiksi työtoiminnan, yhteiskunnallisen toiminnan, harrastustoiminnan tai sosiaalisten verkostojensa kautta. Niistä voi muodostua osallisuuden kokemuksen kannalta katsottuna yksilöllisesti riittäviä yhteisöjä. (Kivistö 2011, 93.)

Laitila (2010, 119–121) on tutkimuksessaan jäsentänyt asiakkaiden osallisuutta mahdollistavia tekijöitä kolmeen kategoriaan. Ensimmäisessä kategoriassa osallisuuteen

vaikuttaa työntekijöiden asenne asiakkaiden osallistumiseen ja siihen kannustaminen. Yhteiskunnan rakenteet ja palvelun resurssit voivat joko estävät, tai mahdollistavat asiakkaiden osallisuuden toteutumista. Toisessa kategoriassa vaikuttavana tekijänä on asiakkaiden oma halu ja motivaatio sekä heidän omaamat taidot osallistumiseen. Kolmannessa kategoriassa osallisuuteen vaikuttavana asiana on asiakkaiden omaama valta ja vallan tasapainoinen jakautuminen työntekijä-asiakas -suhteessa. (Laitila 2010, 119–121).

Asiakslähtöinen työskentely tukee asiakkaan osallisuutta. Silloin asiakkaan näkökulma on kaiken keskiössä ja asiakas osallistuu suunnitelmien ja päätösten tekemiseen. Asiakas kohdataan yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Siihen liittyy myös riittävän ajan antaminen asiakkaalle. Työntekijä-asiakas -suhteen tasa-arvoisuus korostuu, jolloin työntekijästä tulee inhimillinen oman persoonan omaava henkilö, ei vain ammattilainen. (Mt., 121–125.) Asiakkaalle välittyvä työntekijöiden kiire tai asiakastilanteen rauhatomuus voivat estää asiakkaan osallisuuden kokemuksen. (Haahtela 2008, 234–236.) Asiakas-työntekijä -suhteen rakentuminen kumppanuudeksi tukee asiakkaan osallisuutta ja on asiakkaalle merkityksellinen. Kumppanuussuhteessa työntekijä ja asiakas toimivat toisiaan arvostaen yhteistyössä ilman keskinäistä hierarkiaa. Suhdetta luonnehtii dialogisuus, hyvä vuorovaikutus ja molemminpuolinen kuuleminen. (Juhila 2006, 103–104; Haahtela 2008, 232–235; Valokivi 2008, 64.) Kumppanuussuhteessa aito yhteistyö, jossa asiakkaan kokemustieto ja ammattilaisen tieto yhdistetään yhdessä työtettäväksi, työntekijän toimiminen asiakkaan rinnallakulkijana on olennaista (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 227; Pohjola 2010, 58).

Sosiaalityön tavoitteeksi ja keinoksi osallistamisen tukemiseksi Juhila (2006, 120–121) tuo valtautumisen (empowerment). Valtautuminen nähdään yksilöllisenä sekä rakenteellisena kokonaisuutena. Yksilöulottuvuudessa tuetaan elämän osallisuuden vahvistumista ja rakenteellisessa ulottuvuudessa huomio kiinnittyy osallisuusmahdollisuuksia heikentäviin asioihin. Hän korostaa valtautumisen ja valtauttamisen välistä eroa. Valtauttaminen korostaa ulkoa tehtävää työtä ja työntekijän roolia, kun taas valtautumisessa yksilön oma toiminta korostuu. (Mt., 120–121.) Minna Kivipelto ja Tuija Kotiranta (2011) puhuvat valtaistumisesta, joka heidän mielestään koostuu positiivisesta minäkuvasta, itsemääräämisoikeudesta ja mahdollisuudesta osallistua päätöksentekoon,

tasa-arvoisesta osallisuudesta, sosiaalisista ja taloudellisista resursseista, kriittisestä tietoisuudesta, toimivallasta ja toiminnasta alistavien rakenteiden poistamisesta sekä valtaistamista edistävästä vallasta. (Kivipelto & Kotiranta 2011, 126–128.)

Osallistavassa sosiaalityössä työntekijä voi tukea asiakasta aktiivisuuteen ja olla myös itse osallinen toiminnassa. Työssä tuetaan asiakkaan osallisuutta suhteessa omaan elämään, sen tavoitteisiin ja valintoihin. Osallisuuteen tukeminen voi tapahtua myös laajempina yhteisöjen tai yhteiskuntapolitiikan käytänteissä. Yksinkertaisimmillaan asiakkaan osallisuuden tukemisen lähtökohtana on asiakkaan omaama tieto, sen kuumeminen ja vakavasti ottaminen. Ne voivat tuoda merkittävää osallisuuden kokemusta asiakkaalle. (Juhila 2006, 118–119.)

Sosiaalityön interventiolla voidaan tukea asiakkaan täysivaltaista kansalaisuutta, jolloin asiakasta voidaan rohkaista toisenlaiseen orientaatioon. Juhila (2006) näkee kuntouttavan työtoiminnan tuovan siihen mahdollisuuden tukemalla asiakasta uskomaan ja luottamaan omiin kykyihin. Sen seurauksena voi olla työllistyminen tai aktiivinen toiminta yhteisössä. Kansalaisuutta vahvistava sosiaalityö tukee asiakkaita vaatimaan omia oikeuksia viranomaisinstituutioissa. (Mt., 120–121.) Osallistuva ja osallistava sosiaalityö on marginaaleissa olevien asiakkaiden kanssa tehtävää kumppanuustyötä (Juhila 2002, 17). Sosiaalityön tulisi purkaa asiakkaiden kiinnittymistä hyvinvointivaltion auttamisjärjestelmään tukemalla heidän omatoimisuutta ja itsenäisyyttä omassa elämässään. Yhtenä välineenä asiakkaiden tukemisessa voidaan käyttää aktivoivia työllistämishjelmia, jotka voidaan nähdä integroinnin välineenä. Niiden avulla voidaan rakentaa yksilöille polkuja marginaalista kohti täysivaltaista kansalaista. (Juhila 2002, 15; 2006, 118.)

Luhtasela (2009) on tutkinut osallisuuden rakentumista kuntouttavassa työtoiminnassa. Osallisuus on laaja-alaista, ei vain pelkkää toimintaan osallistumista. Asiakkaiden osallisuus rakentuu sosiaalipalvelussa toimintaan osallistumisen, elämänhallinnan (rytmi ja itsetunto) tukemisen, työyhteisöön kuulumisen, ulkopuolisuuden tunteen vähenemisen ja yhteiskunnassa oman paikan löytymisen avulla. Näiden elementtien avulla osallistumisesta rakentuu osallisuutta ja ne voivat käynnistää osallisuutta rakentavan itseään toistavan myönteisen kumulatiivisen kierteen. (Mt., 6, 34, 42–43.)

Kuntouttavassa työtoiminnassa osallisuus rakentuu asiakkaiden hyvinvointia lisäävien tekijöiden tukemana. Osallisuuden rakentumisessa merkittäviä ovat asiakkaiden kokemustiedon hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa, vallan käytön rakentaminen jaetuksi vallaksi työntekijöiden ja asiakkaiden kesken, asiakkaiden ihmisarvoinen ja oikeudenmukainen kohtelu sekä dialogisten menetelmien käyttäminen asiakkaan oman elämän tietoisuuden lisäämiseksi. Yksilötasolla osallisuus on oman elämän haluttuunottoa, yhteisötasolla palvelun yhteistoimintaa ja yhteiskunnassa aktiivista toimintaa täysivaltaisena jäsenenä. Osallisuuden kokeminen tukee asiakkaan nousua marginaalista yhteiskunnan keskiöön. (Luhtasela 2009, 127–129.)

Hyvinvoinnin kokeminen tukee osallisuuden kokemusta. Heikki Ervasti (2004, 298–299) jakaa työttömien kokeman hyvinvoinnin kolmeen näkökulmaan. Ensimmäisenä on deprivatioteorian näkemys, joka korostaa työttömyyden alentavan voimakkaasti psyykkistä hyvinvointia. Toisena näkökulmana on insentiiviteoria, joka katsoo työttömien liian korkean hyvinvoinnin aiheuttavan vapaaehtoista työttömyyttä. Kolmantena näkökulmana on selviytymisteoria, jossa työttömyys ei aiheuta suoranaisesti hyvinvoinnin laskua, mutta työttömyyteen liittyy olennaisesti tekijöitä, joilla on vaikutuksia työttömän hyvinvointiin. Olennaisina tekijöinä työttömän kokeman subjektiivisen hyvinvoinnin laskuun ovat terveydentila, talousvaikeudet, työsitoutuneisuuden lasku ja eristäytyminen sosiaalisista suhteista. Työttömyyden pitkittymisellä on todettu olevan vaikutusta hyvinvoinnin vähenemiseen. Ervasti toteaa tutkimuksensa perusteella työttömien hyvinvoinnin laskun johtuvan työttömyydestä seuraavien tekijöiden kautta, ei pelkästään työttömyydestä. Siksi yhteiskuntapolitiikalla tulisi pyrkiä vaikuttamaan työttömyyden välittäviin tekijöihin. (Mt., 298–314.) Luhtaselan (2009, 44–46) mukaan on merkityksellistä, jos kuntouttavalla työtoiminnalla voidaan vaikuttaa työttömän kokemaan hyvinvointiin. Hänen tutkimuksen mukaan kuntouttavassa työtoiminnassa on työttömien hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä, jotka lisäävät myös osallisuuden kokemusta (mt., 78–79). Heikoimmassa asemassa olevat kansalaiset jäävät usein heikoimmille myös vapauksien ja valintojen tekemisessä, jolloin heidän vaikuttamismahdollisuudet vähenevät ja kansalaisuus kapenee. Kuitenkin pienetkin kuulluksi tulemisen ja osallisuuden kokemukset voivat tukea asiakkaan elämänhallintaa ja kokemusta täysivaltaisesta kansalaisuudesta. (Niiranen 2002a, 63.)

Haahtelan (2015) mukaan asiakkaiden kuntoutumista tapahtuu institutionaalisissa yhteisöissä, joissa toiminta on kohdennettu heidän tarpeitaan vastaaviksi. Asiakkaille, joilla ei ole sosiaalisia suhteita tai luonnollisia yhteisöjä, voivat institutionaaliset yhteisöt tarjota osallistumisen paikkoja ja mahdollisuuksia opetella yhteisössä elämistä. Institutionaaliin yhteisöihin osallistuminen tukee myös laajempaa osallistumisen kehittymistä, jonka kautta asiakkaille voi rakentua luonnollisia pysyviä yhteisöjä. (Mt., 34.) Haahtelan tulkinta soveltuu kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kuntoutumisprosessin yhdeksi lähtökohdaksi. Se soveltuu esimerkiksi osallisuuden mahdollisuuksien rakentumisen ja yhteisön merkityksen avaamiseen kuntoutusprosessissa.

Aktivointitoimenpiteillä voidaan tuottaa myös toiseutta asiakkaille, vaikka tavoitteena olisi aktivoida asiakkaat pois marginaaleista. Kun asiakkaat kategorisoidaan aktivointikelpoisuuden ja tulosten mukaan, vain osa asiakkaista toimii aktivointitoimenpiteen odotetun tulosten saavuttamiseksi. Näiden asiakkaiden lisäksi syntyy marginaalin reunoille jäävä asiakaskunta, jotka eivät edes tuettuna kykene täyttämään aktiivisen kansalaisen kriteereitä ja velvollisuuksia. Silloin heidän sosiaaliset oikeudet kaventuvat merkittävästi estäen osallisuuden rakentumisen. (Juhila 2002, 15.)

Raitakarin (2002, 57–58) mukaan postmodernissa näkökulmassa syrjäytyminen nähdään moniulotteisena, muuttavana ja vaikeasti haltuunotettavana ilmiönä. Yksilö voi olla syrjäytynyt palkkatyön näkökulmasta, mutta olla integroitunut yhteisönsä toimintaan ja perheeseensä. Reflektio mahdollistaa vaihtoehtoisten tilanteiden havaitsemisen ja olemassaolon huomioimisen. Statuksen ja identiteetin määrittäminen vaatii tietoisuutta, joka mahdollistaa asiakkaan valtaistumisprosessin syntymisen. Kysymys kuuluukin tällöin, onko asiakas syrjäytynyt ja vailla osallisuuden kokemusta ja milloin sosiaalityöntekijä voi olla huolissaan asiakkaan syrjäytymisestä? (Mt., 57–58.)

## 4 Kuntouttava työtoiminta

### 4.1 Kuntouttava työtoiminta sosiaalipalveluna

Aktivointipolitiikka tähtää pitkäaikaistyöttömyyden katkaisuun ja siitä johtuvan toimeentuloriippuvuuden poistamiseen erilaisilla aktivoivilla toimenpiteillä. Aktiivinen sosiaalipolitiikka pitää sisällään toimeentuloturvan ehdollistamisen. Osallistuminen toimenpiteisiin ei ole vapaaehtoista, vaan se on ehdollistettu tai vastikkeellistettu. Toimeentuloturvan saamisen ehtona on osallistuminen aktivoiviin tai työllistäviin toimenpiteisiin ja niistä kieltäytyminen voi johtaa toimeentulon menettämiseen tai alenemiseen. Aktivointiohjelmissa asiakkaan kanssa tehdään suunnitelma, joka ilmentää oikeuksien ja velvollisuuksien vastavuoroisuutta. Työllistymisen tavoitteeseen pääsemiseksi asiakkaille tarjotaan aktiivisen työvoimapolitiikan keinoja tehokkaasti, joilla pyritään parantamaan työttömien työllistymisvalmiuksia. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 26–28.) Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189) määrittelee asiakkaan oikeuden ja velvollisuuden aktivointisuunnitelman tekoon yhdessä sosiaalityöntekijän ja työvoimaviranomaisen kanssa. Aktivointisuunnitelma on keskeinen väline asiakkaan työllisyyden edistämiseen. Suunnitelmassa voidaan yhtenä toimenpiteenä sopia kuntouttavasta työtoiminnasta. Kunta järjestää kuntouttavaa työtoimintaa pitkäaikaistyöttömille aktiivisen sosiaalipolitiikan toimenpiteenä. Muita pitkäaikaistyöttömille tarkoitettuja aktivointitoimenpiteitä järjestää työ- ja elinkeinohallinto. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 11.)

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain (17.9.1982/710) mukainen sosiaalipalvelu sekä työttömyysturvalain (30.12.2002/1290) mukainen työllistymistä edistävä palvelu. Kuntouttavaan työtoimintaan sovelletaan sosiaalihuoltolakia sekä työllistymistä edistävän palvelun ajalta maksettavaa työttömyysetuutta koskevia säännöksiä, kuten oikeutta työttömyysetuuteen poissaolopäiviltä. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirjan (2015) mukaan palvelun tavoitteena on vahvistaa asiakkaan arjen- ja elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä. Samalla tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuus työtoimintaan. Jarno Karjalainen ja Vappu Karjalainen (2010, 3) määrittelevät palvelun tavoitteeksi parantaa työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan

henkilön edellytyksiä työllistyä tai osallistua koulutukseen tai työllistymistä edistävään palveluun.

Aktivoinnilla tarkoitetaan toimia, joilla tuetaan pitkäaikaistyöttömien paluuta työelämään. Työttömät tulevat aktivoinnin piiriin pääsääntöisesti työttömyyden aikaisen toimeentuloturvan saamisen ehtojen täyttymisen perusteella. Kuntouttavaa työtoimintaa tulee tarkastella perinteisen työllisyyspolitiikan lisäksi myös sosiaalipoliittisesta näkökulmasta. Pääpaino tarkastelulla on kuitenkin ollut työllistymisen näkökulmassa hyvinvoinnin ja selviytymisen jäädessä taka-alalle. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 11–13.) Sosiaalityö on muutostyötä, jossa asiakkaan aktivoituminen nähdään keskeisenä tekijänä. Aktivoitumisen tavoitteena on tukea asiakkaan omia voimavaroja. (Kotiranta 2008, 55–56.)

Asiakas tekee aktivointisuunnitelman yhteistyössä kunnan ja työ- ja elinkeinotoimiston työntekijöiden kanssa. Suunnitelman tulee pohjautua asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan koulutus ja työhistoriatiedot, edellisten palveluiden vaikuttavuus, aikaisempien suunnitelmien toteutuminen ja sovitut toimenpiteet sekä palvelut. Jos asiakas ei voi työ- tai toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi osallistua työvoimapalveluihin tai työhön, tulee aktivointisuunnitelmassa sopia kuntouttavasta työtoiminnasta tai sosiaali- ja/tai terveystyöpalveluista. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan kuntouttavan työtoiminnan sisältö, järjestämispaikka, alkamisajankohta, kesto, viikoittainen ja päivittäinen työaika ja muut mahdolliset palvelut. Lisäksi suunnitelmassa määritellään, milloin kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksia arvioidaan. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189; Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2015.)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189) määrittelee, että palvelu on sovittava asiakkaan työ- ja toimintakykyyn sekä osaamiseen nähden sellaiseksi, että se tukee työmarkkinoille pääsemistä ja on riittävän vaativaa. Useiden tutkimusten mukaan työllistyminen suoraan kuntouttavasta työtoiminnasta on harvinaista, enemmänkin tavoitellaan asiakkaan kuntoutumista työkykyiseksi ja siirtymistä esimerkiksi työvoimapolitiittiseen toimenpiteeseen (Karjalainen & Karjalainen 2010, 18). Jos kuntoutus määritellään yhteiskunnallisesti ja sosiaalisten teorioiden pohjalta, voidaan aktivoitumista tarkastella kuntoutuksellisena toimintana. Jos sitä tarkastellaan perinteisten kun-



toutuksen käsitteiden, kuten ”terveys” ”sairaus” tai ”vajaakuntoisuus” kautta, se väristää työttömyysongelmaa yksilölliseksi, henkilökohtaiseksi ja medikalisoituneeksi ilmiöksi. (Kotiranta 2008, 23.)

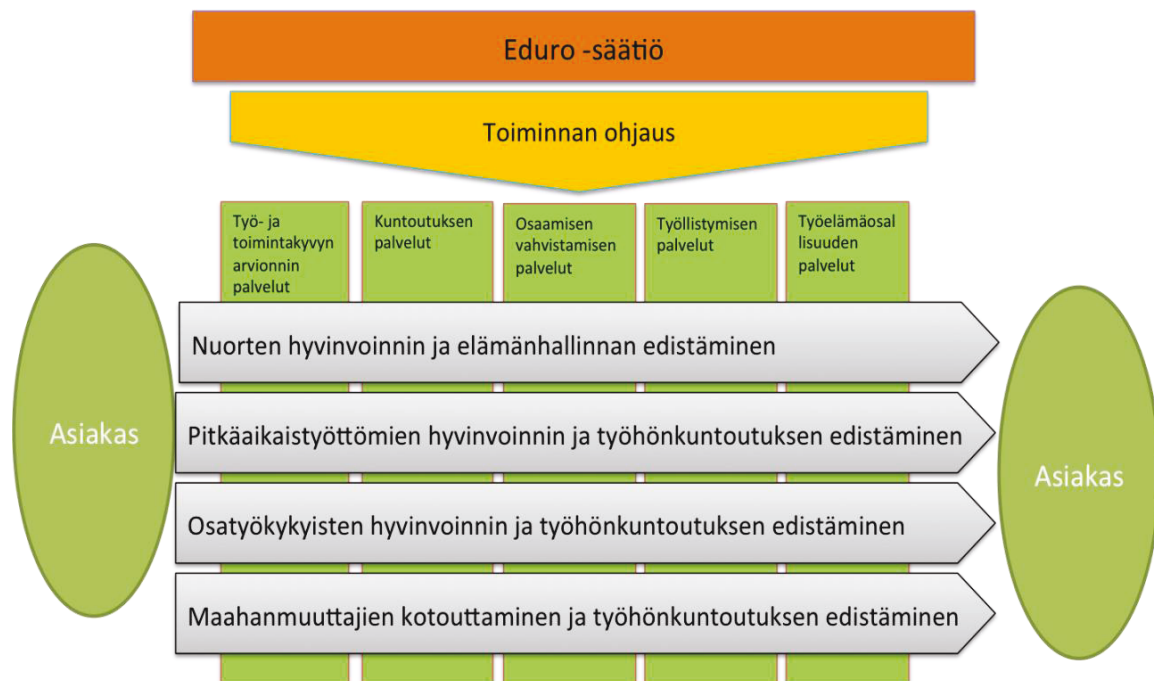
Kuntouttava työtoiminta on toissijainen palvelu suhteessa työllisyyspoliittisiin toimenpiteisiin, minkä vuoksi asiakkaalle tulisi tarjota työ- ja elinkeinohallinnon työllistämistoimenpiteitä ensisijaisina palveluina. Kuntouttava työtoiminta paikantuu työttömän työhönkuntoutusprosessissa toisaalta viimesijaisiin toimenpiteisiin, mutta toisaalta ensimmäisiin toimenpiteisiin. Suhde työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin tukee viimesijaista sijoittumista, mutta se on myös ensimmäinen toimi kohti työelämää, joka voi aloittaa asiakkaan työhönkuntoutusprosessin. Kuntouttava työtoiminta ei ole pysyväisluontoinen palvelu, vaan tähtää aina kohti seuraavaa siirtymää, jatkotoimenpidettä. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 14, 17–18.)

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena olevan työllistymisen lisäksi on nostettu tavoitteeksi yksilön hyvinvoinnin lisääntyminen. Sitä pidetään merkityksellisenä palvelun tuottamana vaikutuksena (Tammelin 2010, 27.) Myös Karjalainen ja Karjalainen (2010, 4) ovat todenneet, että kuntouttava työtoiminta on enemmän sosiaalipoliittinen kuin työllisyyspoliittinen toimenpide. Palvelu toimii ensisijaisesti asiakkaan hoidon ja kuntoutumisen tukena sekä hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäjänä. (Mt., 4; Karjalainen ym. 2015, 5.) Uuden sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 17§:n mukaan kuntouttava työtoiminta nähdään oleellisena osana sosiaalista kuntoutusta. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on lisätä asiakaslähtöisyyttä, palvelun tarpeen arvioinnin kokonaisvaltaisuutta, sosiaalisen toimintakyvyn vahvistumista, ehkäistä syrjäytymistä ja edistää asiakkaiden osallisuutta (Karjalainen ym. 2015, 88).

Sosiaalisen kuntoutuksen sisältyy monipuolisia ja pitkäkestoisia palveluita. Aktivointi ja työllistymisen prosessi tulee rakentaa asiakkaan tarpeista käsin erilaisilla sosiaalisen kuntoutuksen ja työllistämistä tukevien toimenpiteiden jatkumona. Sosiaalisen kuntoutuksen, terveystalveluiden ja työhallinnon palveluiden tulisi rakentua kuntoutusprosessin eri vaiheisiin asiakkaiden tarpeista lähtien ja joustavasti suunnitelman etenemistä tukien. (Tuusa 2005, 86.)

#### 4.2 Kuntouttava työtoiminta Eduro-säätiön tuottamana palveluna

Eduro-säätiö on Rovaniemen kaupunkikonserniin kuuluva työelämäkuntoutus- ja ohjauspalveluja tuottava asiantuntijaorganisaatio. Palvelut on kohdennettu heikossa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille. Säätiön toiminnan tavoitteena on ehkäistä koulutus- ja työmarkkinoilta syrjäytymistä vahvistamalla asiakkaiden työ- ja toimintakykyä toiminnallisen kuntoutuksen keinoin. Kuntouttava työtoiminta on yksi Eduro-säätiön tuottamista palveluista kuntoutuksen palvelulinjalla. Kuntoutuspalvelun tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen kohti koulutus- ja työmarkkinoita. (Harmanen 2015)



Kuvio 1. Eduro-säätiön palvelumalli (Harmanen 2015)

Eduro-säätiön palvelumallissa pitkäaikaistyöttömän palveluketju avoimille työmarkkinoille tähtäävän työhönkuntoutuksen prosessissa muodostuu kuviossa 1 olevien neljän ensimmäisen palvelulinjan palveluista. Työelämäosallisuuden palvelut on tarkoitettu osatyökykyisille, joiden statuksena on työkyvyttömyyseläke (Harmanen 2015.) Kuntouttava työtoiminta on yksi kokonaisprosessin osa, joka rakentuu osaksi palveluketjua. Asiakkaan työhönkuntoutuksen palveluketjuun voi sisältyä myös muita, kuin Eduro-säätiön tuottamia palveluita. Palveluketju muodostuu asiakkaan kuntoutumisen tueksi rakennetuista toiminnoista ja palveluiden kokonaisuudesta (Ruotsalainen 2000,

15). Eduro-säätiössä pitkäaikaistyöttömän työhönkuntoutusprosessi voidaan rakentaa esimerkiksi toiminnallisen työkykyarvion, sosiaalisen kuntoutuksen, kuntouttavan työtoiminnan, ammatillisen kuntoutuksen, opinnollistamisen avulla työhönvalmennuspalvelun tukemana kohti työvoimapolitiittisia palveluita ja avoimia työmarkkinoita. Tukena prosessissa voi olla esimerkiksi mielenterveyspalvelut kaupungilta. Asiakas on palveluketjussa keskipisteenä, jolloin palvelut rakennetaan hänen tarpeiden ja tavoitteiden näkökulmasta. Näin palveluketjun toiminnoista muodostuu hänelle työhönkuntoutusprosessin kokonaisuus (Ruotsalainen 2000, 21).

Eduro-säätiössä toiminnallinen kuntoutus toteutetaan työpajaympäristössä yksilö-, työ- ja ryhmävalmennuksen menetelmin (Harmanen 2015). Valtakunnallinen työpajayhdistys on määritellyt menetelmät seuraavasti: ”Yksilövalmennus tukee työvalmennusta edistämällä kokonaisvaltaisesti asiakkaan arjen hallintaa ja toimintakykyä. Työvalmennus on asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja valmiuksien mukaan suunniteltua ja tavoitteellista työn avulla tapahtuvaa asiakkaan työkyvyn ja osaamisen edistämistä. Ryhmävalmennus on vertaisryhmässä toiminnallisin menetelmin toteutettavaa arki-, työelämä- ja vuorovaikutustaitojen kehittämistä.” (Pekkala 2004, 11, 24–31.) Eduro-säätiössä yksilövalmentaja johtaa asiakkaan kuntoutusprosessia ja vastaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan palvelusta.

Eduro-säätiö tuottaa kuntouttavan työtoiminnan palveluita nuorille ja aikuisille, jotka ovat työnhakijoina ja Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuudessa. Kuntouttava työtoiminta säätiössä alkaa starttijaksolla, joka koostuu eri teemapäivistä (terveys, hyvinvointi, osaaminen, kiinnostukset) sekä osallistumisesta ohjattuun työtoimintaan. Starttijaksoon kuuluvat myös terveydenhoitajan ja fysioterapeutin palvelut. Starttijakson jälkeen asiakkaan on mahdollista jatkaa arjen- ja elämänhallintaa tukevassa tai koulutukseen ja työhön suuntaavassa kuntouttavassa työtoiminnassa. (Eduro-säätiö 2015) Säätiössä kuntouttava työtoiminta jaetaan kahteen palveluun, arjen- ja elämänhallintaa tukevaan ja koulutukseen ja työhön suuntaavaan kuntouttavaan työtoimintaan. Kumpaan palveluun asiakas sitten jatkaa starttijakson jälkeen määrittää hänen kokonaistilanteen, tavoitteiden ja starttijaksolla esille tulleiden asioiden perusteella.

Kuntouttavan työtoiminnan palvelussa asiakkaalla on mahdollisuus suorittaa palveluun kuuluvana yksi lyhytkorttikoulutus (ks. esim. SPEK). Asiakas voi valita itselleen suoritettavaksi työturvallisuuskortti-, tulityökortti-, tai tieturva 1 -korttikoulutuksen tai hygieniapassin. Koulutuksia on tarjolla jatkuvasti. (Eduro-säätiö 2016.) Korttikoulutuksilla tuetaan asiakkaiden työllistymisen mahdollisuuksia.

#### 4.3 Palveluketju kuntoutumisen tukena

Kuntoutuksella tuetaan asiakasta toteuttamaan omia elämänprojektejaan ja ylläpitämään elämänhallintaa, silloin kun hänen selviytymisensä niistä on uhattuina. Pitkäjänteisyys ja prosessinomaisuus ovat kuntoutuksen ydinkäsitteitä. Kuntoutuksen tulisi rakentua koordinoituista yksittäisistä toimenpiteistä loogiseksi kokonaisuudeksi. Asiakkaan osallisuus kuntoutusprosessin suunnittelussa on tavoitteellista, jolloin myös asiakkaiden tietoisuus ja ymmärrys palveluketjun kokonaisuudesta rakentuu. (Järvikoski ym 2000, 87–93.)

Haahtela (2008) rakentaa asiakkaiden kanssa tehtävän työn palveluketjuksi, jolla tavoitellaan asiakkaan kuntoutumista. Palveluketjun tarpeellisuutta määrittää asiakkuuden marginaalissa oleminen (mt., 224). Työtön on marginaalisessa asemassa suhteessa niihin, joilla on palkkatyö. Kuntouttava työtoimintapalvelu rakentuu erilaisista sisällöistä alkaen matalan kynnyksen, eli sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteesta, siirtyen arjen ja elämänhallinnan kysymyksiin. Palvelun edetessä sisältö rakentuu koulutukseen sekä työhön suuntaavasta toiminnasta. Myös osallisuuden kokemisen mahdollisuudet voivat muokkautua palvelujen tavoitteiden kautta. Eri asiakkuuksissa osallistuminen ja osallisuuden odotukset vaihtelevat (Niiranen 2002a, 69).

Haahtela (2008, 225) on tutkinut asiakkaiden antamia merkityksiä eri palvelutoiminnoille ja pohtinut millaista osallisuuteen tukevaa toimintaa palveluketju asiakkaille tuottaa. Hän jakaa asiakkaiden osallisuuden palveluissa kolmeen osaan: ”osallisuus autetuksi tulemisessa ja kohtaamisessa”, ”osallisuus toiminnassa” ja ”osallisuus oman elämän suunnittelussa ja muutoksessa”. Sosiaalipalvelu voidaan rakentaa eteneväksi palveluketjuksi, joka tähtää askel askeleelta asiakkaan kuntoutumiseen ja siirtymiseen

yhteiskunnan täysivaltaiseksi kansalaiseksi. Palveluketju rakennetaan eri toimintojen avulla. Se voidaan nähdä sosiaalityön interventiona asiakkaan tilanteeseen, jossa kuntoutus nähdään etenevänä ja muutokseen tähtäävänä. Palveluihin sisältyy asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia. Palveluketjun eri palveluiden kautta avautuu asiakkaille erilaisia osallisuuden paikkoja, jolloin heillä on mahdollisuus kiinnittyä toimintaan. (Haahtela 2008, 227–248.)

Palveluketjuajattelussa asiakkaiden ja työntekijöiden odotukset asiakkaiden osallisuudesta oman elämän suunnittelussa ja hallinnassa nousevat porras portaalta. Kokonaisuudessaan palveluketju kuntoutusprosessina tähtää asiakkaan yhteiskuntaan liittymiseen. (Jokinen & Juhila 2008, 286.) Työllistämistä tukevan palvelukokonaisuuden tulisi rakentua asiakaslähtöisyyteen, palveluiden liittymiseen toisiin sekä eri toimijoiden väliin yhteistyöhön (Tuusa 2005, 80). Taulukossa 1 hahmotan kuntouttavan työtoimintapalvelun sisällöllistä rakentumista suhteessa osallisuuden mahdollisuuksiin.

Taulukko 1. Kuntouttavan työtoiminnan palveluketju ja osallisuuden odotukset (muokailen Haahtela 2008, 249)

<b>Palveluketju</b>	<b>Osallisuuden odotukset</b>
Matalan kynnyksen kuntouttava työtoiminta (sosiaalinen kuntoutus)	Osallisuus arkisten asioiden hoitoon ja toimintaan oman orientaation mukaisesti. Pienin askelin toimintaan osallistuminen (1 päivänä viikossa)
Arjen- ja elämänhallintaa tukeva kuntouttava työtoiminta	Osallisuus toiminnallisiin ryhmiin ja työtoimintaan motivoituneena kuntoutujana
Työhön ja koulutukseen suunnattava kuntouttava työtoiminta	Osallisuus työelämätaitojen sekä koulutusvalmiuksien vahvistamiseen tähtäimenä oman elämän muutos.

Palveluketjussa ensimmäisenä on kuntouttavan työtoiminnan matalan kynnyksen toiminta, sosiaalinen kuntoutus. Siinä asiakkailta on paikka, jossa heitä kuunnellaan ja jonne he voivat vain tulla. Työntekijät ovat heidän saatavillaan ja asiakkaat voivat itse määrittellä osallistumisensa, avun vastaanottamisen määrän ja sitoutumisen palveluun. Osallisuus autetuksi tulemisessa ja kohtaamisessa rakentuu työntekijöiden läsnäolemisen, kuuntelemisen ja käytettävissä olemisen kautta. Osallisuuden kokemus muodostuu asiakkaille kohtaamisen kautta ja osallisuus rakentuu yhteistyössä työntekijän kanssa. (Haahtela 2008, 229–231, 235.)

Palveluketjun toisena palveluna on arjen- ja elämänhallintaa tukeva kuntouttava työtoiminta, joka aloittaa Eduro-säätiöllä kuntouttavan työtoimintapalvelun. Osallisuus rakentuu toimintaan, kuten työ- ja ryhmätoimintaan osallistumisen kautta. Asiakkaan tulee olla sitoutunut kuntoutuksellisiin tavoitteisiin ja toimintoihin. Esimerkiksi akuutti päihdeongelma estää sitoutumisen, jolloin osallisuuden kokemusta ei voida rakentaa toimintaan sitoutumisen kautta. Asiakas on osallistuva aktiivinen toimija. Työntekijä toimii merkityksellisenä tukijana asiakkaan osallisuuden saavuttamisessa. Hän on asiakasta varten, auttaa arjen ja elämänhallinnan asioissa ja ohjaa palveluketjun toiminnissa eteenpäin. Osallisuus kasvaa kuntoutuksen edetessä. Kun asiakas etenee palveluketjussa, toimintoihin osallistuminen tuo mukanaan lisää velvollisuuksia asiakkaille. Samaan aikaan osallisuus kasvaa. (Haahtela 2008, 237–239, 241–242.)

Palveluketjun kolmantena vaiheena on koulutukseen ja työhön suuntaava kuntouttava työtoiminta, jonka tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen kohti koulutus- ja työmarkkinoita (Harmanen 2015). Osallisuuden kokemus oman elämän suunnittelussa, työelämätaitojen sekä koulutusvalmiuksien vahvistamisessa ja muutoksen eteenpäin viemisessä rakentuu tässä vaiheessa. Palvelussa vaaditaan asiakkailta osallisuutta oman elämän suunnitteluun sekä muutoksen tavoittelemiseen. Suunnitelmallisuus näkyy esimerkiksi palvelun jälkeisten jatkosuunnitelmien ja tavoitteiden rakentamisessa. Saadakseen palvelusta osallisuuden kokemusta asiakkaan tulee omata taitoja ja valmiuksia suunnitelmien tekemiseen sekä valmiuksia muuttaa omaa elämää. Palvelusta saatavan vertaistuen merkitys asiakkaille kasvaa, jolloin asiakkaat myös hyötyvät siitä. (Haahtela 2008, 242–243.) Osallisuuden kokemiseen tulee omata osallistumisen edellytyksiä (Niiranen 2002a, 72). Palvelu vaatii asiakasta olemaan kokonaisvaltaisesti osallinen omassa elämässään. Kun asiakas ottaa subjektin roolin oman elämän suunnittelussa ja muutoksen toteuttamisessa, se tukee asiakasta kohti täysivaltaista kansalaista. (Haahtela 2008, 246–247.)

Asiakkaan palveluprosessissa eteneminen tukee hänen työkykyisen kansalaisuuden rakentumista. Asiakkaat itse eivät välttämättä kulje suunnitelmallista portaikkoa ylöspäin omassa kuntoutumisprosessissaan, vaikka ymmärtäisivätkin sen tavoitteellisuuden. Toiminnat, jotka tukevat eri asioita, voivat olla läsnä yhtäaikaisesti. (Haahtela 2008, 250.) Todellisuudessa kuntouttavan työtoiminnan osa-alueet eivät rakennu yhtä

selkeästi kuin taulukossa 1 on esitetty. Arjen- ja elämänhallintaa tukeva kuntouttava työtoiminta rakentuu kahteen ensimmäiseen palveluketjun portaaseen. Koulutukseen ja työhön suuntaava puolestaan sijoittuu kahteen viimeiseen. Kuitenkin palvelun osat alueet etenevät portaittain jatkumona palveluketjuajattelussa. Palveluketju ikään kuin kuvastaa mallitarinaa asiakkaan kuntoutumisprosessista (Haahtela 2008, 250). Kuntouttava työtoiminta nähdään yhtenä osana työhönkuntoutusprosessia. Prosessin tavoitteena on saada asiakas takaisin työelämään ja kuntouttava työtoiminta on kokonaisuudessa yksi kuntoutumisen askel kohti avoimia työmarkkinoita. Seuraava toimenpide voi rakentua työvoimapolitiittisesta toimenpiteestä, kuten työkokeilusta tai palkkatuetusta työstä. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 17–18.)

Palveluketjuajattelussa myös järjestelmän tulisi sitoutua palveluiden rakentamiseen jatkumona. Palvelujärjestelmä katsoo asiakkaiden kuntoutusprosessia ajoittain liian lyhytnäköisesti, vaikka se vaatii asiakkailta sitoutumista kuntoutukseensa. Asiakkaan asioita tulisi viedä pitkäjänteisesti eteenpäin, eikä jättää asiakasta yksin katkeilevaan palvelujärjestelmään. (Juhila 2008, 69–70.)

## 5 Tutkimusasetelma ja metodologiset valinnat

### 5.1 Tutkimuskysymys

Viime vuosina kiinnostukseni asiakkaiden näkökulman korostamiseen sosiaalityössä ja sosiaalipalveluissa on kasvanut. Tutkimusta tehdessäni työskentelin ohjaus- ja kuntoutuspalveluita tuottavassa Eduro-säätiössä Ranuan toimipaikan johtavana yksilövalmentajana. Pääasiallisena palveluna Ranuan toimipaikassamme oli kuntouttava työtoiminta. Olen kiinnostunut palvelun toimivista ja kuntouttavista elementeistä, eli niistä tekijöistä, jotka palvelussa kuntouttavat asiakasta. Aktivointipolitiikka on koventunut yhteiskunnassamme (ks. Alakauhaluoma ym. 2004, 28; Kotiranta 2008) ja olen pohtinut sen vaikutuksia asiakkaisiin, muun muassa asiakkaiden itsemääräämisoikeuden näkökulmasta. Näitä asioita pohtiessani kasvoi mielenkiintoni suunnata tutkimustani tarkastelemaan kuntouttavan työtoimintapalvelun asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta.

Asiakkaiden osallisuutta on korostettu myös yhteiskunnallisena tavoitteena. Sen avulla haetaan vastausta yhteiskunnallisille haasteille ja sosiaalisille ongelmille. Se on nostettu myös terveys- ja sosiaalipalveluiden keskeiseksi tavoitteeksi. (Närhi ym. 2014, 228.) Myös uuden sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 2. luvun 1§ korostaa asiakkaiden osallisuuden tukemista. Tutkielmassani olen kiinnostunut asiakkaiden osallisuuden ja osattomuuden kokemuksista ja siitä, voidaanko sosiaalipalvelulla tukea asiakkaiden osallisuutta. Tutkielmani tavoitteena on selvittää, millaista tietoa osallisuuden kokemuksesta kuntouttavan työtoimintapalvelun asiakkaat tuottavat Bikva-menetelmän mukaisessa ryhmähaastattelussa. Tarkoituksena on selvittää osallisuutta tukevia ja osattomuuden kokemusta aiheuttavia asioista asiakkaiden näkökulmasta, sekä minkälaisissa asioissa osallisuus tulee esille. Tutkimustehtävänäni on saada tietoa siitä, miten osallisuus kuntouttavassa työtoiminnassa rakentuu kriittisen postmodernin teorian viitekehyksessä.

Empiirisenä tutkimuskysymyksenäni on:

Mitkä tekijät tukevat kuntouttavan työtoimintapalvelun asiakkaiden osallisuuden kokemusta?



## 5.2 Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat

Tutkielmani toteutan laadullisena, eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimus nähdään prosessina, jossa tutkimuksen eri vaiheet eivät ole täysin etukäteen jäsennettävissä, vaan ratkaisuja voi joutua muokkaamaan tutkimuksen edetessä. Ajatellaan myös, että kun tutkimuksen tekijä on ihminen, voi tutkija kehittyä tutkimusprosessin edetessä ja siten tutkijan tietoisuudessa voi tapahtua oppimista. Kun aineistoa kerätään tutkittavilta heidän keskuudessaan, voi tutkittavan ilmiön arvoitus avautua vähitellen ja siten myös tutkimusmenetelmälliset ratkaisut täsmentyä. (Kiviniemi 2010, 70.) Tutkimusprosessin aikana tehdyt ratkaisut tulee perustella ja avata tutkielmassa. Siten myös lukija voi arvioida valintojen osuvuutta. (Eskola 2010, 202–203.) Toteutin Bikva-mallin Eduro-säätiön Rovaniemen toimipaikassa syksyllä 2015. Kohderyhmänä olivat kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat, palvelun työntekijät, johdon henkilöt ja palveluun ohjaavan verkoston viranomaiset. Tutkielmassani tutkin asiakkaiden osallisuuden kokemuksia. Analyysini pääpaino on asiakkaiden haastatteluissa ja muista haastatteluista tuon esille muutamia näkökulmia asiakkaiden kertomuksien tueksi ja täydentäjäksi.

Tutkimukseni on sosiaalityön käytäntötutkimusta, jossa aineistonkeruumenetelmänä käytän Bikva-mallin mukaisia ryhmähaastatteluita. Laadullisen tutkimuksen prosessinomaisuuden ja oppimisenäkökulman perusteella tutkimusprosessini edetessä aineiston analysointimenetelmä tarkentui. Sosiaalityön käytäntötutkimuksessa ongelmanasettelu rakentuu sosiaalialan käytännöistä. Tutkimus on soveltavaa tutkimusta, jonka tarkoituksena on palvella monia intressitahoja, kuten palvelun käyttäjiä, ammatilaisia, palvelun tuottajia sekä hallinnon ihmisiä. Käytäntötutkimuksella on yhteys kehittämistyöhön, jolloin tutkimustuloksia voidaan reflektoida suhteessa käsitteisiin ja teoriaan. Uudelleen käsitteellistäminen on yksi käytäntötutkimuksen ulottuvuus. Käytäntötutkimuksen tulee säilyä ajassaan elävänä, itseään uudistavana, kritiikin ja reflektion hyväksyvänä aikalaistoimintana. Se antaa tutkijoiden ja kehittäjien lisäksi tutkimuksessa mukana oleville havaintojen ja uuden tiedon tuottamisen valtaa, jolloin mukanaolijoiden jaetun ja yhteisen tiedon tuottaminen korostuu. Toimijat nähdään yhteisönsä rakentajina ja tietävinä subjekteina, jolloin osalliset ovat tiedon kantajia. Lisäksi

käytäntötutkimus korostaa marginaaleihin joutuneiden, vailla valtaa olevien sekä puolustuskyvyttömien äänen kuulluksi tekemistä. (Satka ym. 2005, 10–12.)

Käytäntötutkimuksen tavoitteena on tukea sosiaalialan asiantuntijuuden vahvistumista, sosiaalityön arvonäkökulmien esille tuominen sen omissa toiminnoissaan sekä sosiaalisen näkökulman voimistumista poliittisessa päätöksenteossa. Tarkoituksena on rakentaa ammattikäytäntöjä näkyviksi asiakkaille ja yhteistyökumppaneille sekä työntekijöille itselleen kriittisen reflektion kohteeksi. Käytäntötutkimuksen haasteena on luoda vuoropuhelu ammattikäytäntöjen ja tutkimuksen välille sekä rakentaa työn kriittistä ymmärrystä. Käytäntösuhteisten sosiaalityön tutkimusten tietoperusta rakentuu asiakkaiden eletystä tiedosta, työntekijöiden kokemustiedosta ja tutkijan teoreettisesta tiedosta. Tietojen tulee olla vuorovaikutuksessa keskenään. Asiakkaat ja palveluiden käyttäjät ovat tiedontuotannon kumppaneita. Asiakkaiden kokemusmaailmaa ja sieltä hahmottuvia yhteiskunnallisia prosesseja jäsentävä tutkimus ja tiedontuotanto ovat vaikuttavuuden ja vaikuttamistoiminnan perusta, jolloin tutkimus yhdistää opetuksen, tutkimuksen sekä käytännön toimijat. (Mt., 2005, 13–17.)

Tutkimuksessani yhdistyy asiakkaiden kokemustieto, työntekijän tieto (pääasiassa itseni, mutta myös työntekijöiden, johdon ja viranomaisten haastatteluiden kautta) sekä teoreettinen tieto tutkijan roolini siivittämänä. Itse käytännön työntekijänä ajattelen hyötyväni tutkimuksestani ja uskon asiakkaiden kokemusten vaikuttavan jatkossa työskentelyyni sekä palveluiden kehittämiseen. Voin kriittisesti reflektoida omaa työskentelyäni suhteessa asiakkaiden osallisuuden kokemusten rakentumiseen. Lisäksi tutkimustani voi käyttää tukena perusteltaessa asiakkaiden palvelun tarvetta ja osallisuuden merkitystä myös poliittisille päättäjille.

Kun asiakkaan kokemusmaailma on tutkimuksen lähtökohtana, tulee siitä toimijoita voimauttava ja toimijoiden voimavarat näkyväksi tekevä lähestymistapa. Silloin korostuu myös arjen rakenteiden näkyväksi tekeminen ja toiminnassa rakentuvat suhteet sekä yhteisöllisyys. Sosiaalityön käytäntötutkimuksessa tiedonkeruussa lähellä oleminen ja osallistuminen (kuulijana, haastattelijana) voi avata mahdollisuuden tutkimuksen syventämiseen suuntaamalla yksilöllisestä kokemuksesta rakenteellisiin prosesseihin ja yhteiskunnan vallankäyttöön. Käytäntötutkimukset korostavat asiakkaiden kuu-

lemista, näkyväksi tekemistä, osallisuutta, kokemustietoa, valtaannuttamista, voimava-rakeskeisyyttä ja vuoropuhelua. (Satka ym. 2005, 18–19.) Sosiaalityöllä on kosketus ihmisten arkeen ja siten mahdollisuus ennakoivaan yhteiskunnallisen tiedon tuottami-seen. Sosiaalityöntekijä voi toimia neuvottelevana ja avoimena kumppanina koke-musasiakkaiden kanssa. (Karvinen-Niinikoski 2005, 79.) Sosiaalinen todellisuus on usein ristiriitaista ja moniulotteista, kuten voi olla myös käytäntötutkimuksen kautta saatu tietokin (Haverinen 2005, 112).

### 5.3 Bikva-malli asiakaslähtöisenä arviointimenetelmänä

Toteutin Bikva-mallin mukaisen arvioinnin Eduro-säätiössä syksyllä 2015. Bikva-malli suunnattiin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille ja sen tarkoituksena oli kehittää kuntouttavaa työtoimintapalvelua säätiössä. Bikva-mallin on kehittänyt tanskalainen Hanne Katherine Krogstrup ja sen nimi tulee tanskan kielestä Brugerinddragelse I Kvalitetsvurdering. Suomennettuna se tarkoittaa asiakkaiden osallisuutta laadunvarmistajana. Sen tavoitteena on saada asiakkaat mukaan arviointiin ja selvittää heidän käsityksensä ongelmista suhteessa palveluiden toimiviin ja kehittämistä vaativiin asioihin. Malli on kehitetty alun perin sosiaalipsykiatrian alalle, mutta sitä on laajasti käytetty myös sosiaalityössä. Mallin kehittämisen taustalla on ollut yhteiskunnallinen vaatimus ottaa asiakasta enemmän mukaan arviointeihin. Siinä asiakkaan osallistumista korostetaan, koska asiakkailla on sellaista tietoa palveluiden käyttäjinä, mistä on hyötyä palveluiden kehittämisessä. Asiakkaiden toimintaan ja heidän mielipiteisiinsä suhtaudutaan kunnioittavasti. Mallissa osallistetaan asiakkaiden lisäksi työntekijät, johto ja poliittiset päättäjät. Bikva-mallin ja siihen osallistuvien työntekijöiden tavoitteena on uusien asioiden oppiminen ja palveluiden sekä toimintatapojen kehittyminen. (Krogstrup 2004, 7–9.)

Asiakkaita ovat ne henkilöt, jotka vastaanottavat palvelua, eli tutkimuksessani kuntouttavan työtoimintapalvelun asiakkaat. Heidät nähdään tasa-arvoisina, poliittisia ja sosiaalisia oikeuksia omaavina kansalaisina. Arvioinnin lähtökohtana ei ole vain asiakkaan etu, vaan myös yhteiskunnan kokonaisuus. Asiakkaat ovat kansalaisia ja yhteiskunnan jäseniä, jolloin tulee huomioida myös kansalaisten velvollisuudet. Ei voida ajatella, että

yhteiskunnan tehtävänä olisi ainoastaan asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen, vaan kokonaisuudessa tulee huomioida myös yhteiskunnan etu. Yhteiskunnan tehtävänä on pitää huolta yleisestä edusta, ei ainoastaan asiakkaiden erityiseduista. Kunnallisia palveluita ohjaavat myös poliittiset tavoitteet, budjetit ja lainsäädäntö, jotka tulee ottaa huomioon palveluita kehitettäessä. (Krogstrup 2004, 8, 13.)

Asiakkaat ovat Bikva-mallissa keskeisinä toimijoina. Heidän näkökulmastaan määrittyvät arvioinnissa käsiteltävät asiat. Heidän roolinsa nähdään oppimisprosessin käynnistäjänä eli kehitettävät asiat nousevat asiakkaiden näkökulmista. Asiakkaiden kautta voi tulla esille sellaisia asioita, mistä työntekijät, johtajat ja poliittiset päättäjät eivät ole aiemmin olleet tietoisia. (Mt., 7–9.) Asiakkailta voidaan saada tietoa, jota voi suoraan hyödyntää työn kehittämiseen. Heiltä saadaan näkemys heidän ajankohtaisista palvelutarpeistaan ja kehittämisideoistaan sekä näkemyksiä olemassa olevista palveluista. Asiakkaiden mukaan ottamisessa keskeisinä tekijöitä korostuvat vastuu ja luottamus. Vuorovaikutus perustuu asiakkaaseen kohdistettuun luottamukseen sekä haastattelijan luotettavuuteen. (Hussi 2005, 42, 47.) Bikva-mallissa arviointityöhön asiakkaiden lisäksi otetaan mukaan myös työntekijät sekä johtajat ja poliittiset päättäjät. Työntekijöillä on tietoa ja näkemystä asioista, jotka vaikuttavat esimerkiksi lainsäädäntöön, poliittiseen päätöksentekoon tai yleisen ja yhteisen edun kokonaisarviointiin. Johtajat ja poliittiset päättäjät omaavat vaikutusvaltaa suhteessa työntekijään ja vaikuttavat oleellisesti työntekijöiden työhön sekä asioiden kehittämiseen. (Krogstrup 2004, 7–9.)

Juha Koiviston (2007, 3) mukaan suomalaisissa sosiaali- ja terveyshankkeissa käydään keskusteluja asiakkaiden osallistamisesta palveluiden kehittämiseen ja arviointiin. Menetelmiä osallisuuden toteuttamiseen ei juuri ole ollut käytössä ja hän näkee Bikva-arviointimenetelmän yhtenä vaihtoehtona asiakkaiden mukaan ottamiseksi kehittämistyöhön. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (2008) korostaa myös palvelujen käyttäjien roolia ja asiakkaan osallisuuden lisäämistä. Pertti Korteniemi, Tuija Kotiranta ja Minna Kivipelto (2012, 103–104) korostavat Bikva-mallin toimivuutta heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden äänen kuulemiseksi. Sen käytössä on Suomessa saatu hyviä tuloksia esimerkiksi Högnabban (2008) ja Mikko Reijosen (2011) tutkimuksissa. Asiakkaiden kokemustietoa voidaan käyttää palveluiden laadun, toimivuuden ja saatavuuden arvioinnissa sekä kehittämistyössä. Asiakkailta on subjek-

tiivinen kokemus palveluiden mahdollisuudesta vastata heidän tarpeisiinsa, niiden riittävydestä sekä toimivuudesta. (Tammelin 2010, 13, 17–18.)

Bikva-mallin päätavoitteena on työntekijöiden oppiminen ja työskentelymenetelmien kehittyminen. Organisaatiolta vaaditaan avoimuutta asiakkaiden mielipiteille ja heidän osallisuudelleen. Arviointia toteutetaan alhaalta ylöspäin ja se rakentuu neljästä eri vaiheesta. Ensimmäisessä vaiheessa toteutetaan ryhmähaastattelu asiakkaille. Haastattelun tavoitteena on saada asiakkaat kertomaan omia kokemuksiaan ja perustelemaan myönteiset sekä kielteiset asiat heihin kohdistuvasta palvelusta. Asiakkaat määrittelevät omien kriteereidensä perusteella arvioinnissa käsiteltävät asiat. Arvioinnin tekijä ei valitse niitä valmiiksi. Haastattelusta saadaan asiakkaiden kokemustietoa ja subjektiivisia laatuarvioita palveluista. Haastatteluista saaduista tiedoista haastattelija kokoaa yhteenvedon, joka esitetään työntekijäryhmälle. Toisena vaiheena olevan työntekijähaastattelun tarkoituksena on pohtia, mihin asiakkailta saatu palaute pohjautuu ja saada työntekijät miettimään palautteen kautta omaa toimintaansa. Näistä haastatteluista tehdään yhteenvedo, joka esitetään mallin kolmannessa vaiheessa hallintojohdolle. Yhteenvedon esittämisen tarkoituksena on löytää syitä molempien edellisten ryhmien palautteille. Neljännessä vaiheessa kaikkien haastattelujen yhteenvedo esitetään poliittisille päättäjille ja tarkoituksena on kuulla heidän näkemyksensä esille nousseista asioista. (Krogstrup 2004, 8, 13–23.)

Bikva-mallissa käytetään pääsääntöisesti tiedonkeruumenetelmänä ryhmähaastatteluita ja tiedonkeruu on kvalitatiivista. Ryhmähaastatteluiden käyttämisessä halutaan haastaa eri kohderyhmien perinteiset valta-asetelmat ja tukea ryhmien välistä kommunikaatiota osallistamisen avulla. Sidosryhmien valta-asemien vaikuttavuutta pyritään mallin toteutuksessa minimoimaan. Haastattelujen tavoitteena on saada ymmärrys siitä, millä tavoin palvelun erilaiset asiat koetaan ja mitä ne merkitsevät henkilökohtaisella tasolla. Tarkoituksena on saada palaute, joka on riippuvainen palautteen antajasta, eikä ajatuksena ole saada pelkästään arvovapaata objektiivista tietoa. Perinteisesti yhteiskunnassamme työntekijät omaavat enemmän valtaa kuin mitä ajatellaan asiakkailla olevan. Bikva-malli haastaa tämän vallanjaon asiakkaiden osallistamisen kautta ja heidän kanssaan käydyn avoimen keskustelun avulla. (Mt., 9–11.)

Onnistuessaan Bikva-mallin avulla tavoitetaan kaikkien neljän tason henkilöt ja se toimii työkäytäntöjen uudistajana ja samalla käynnistää kriittisen reflektion. Bikva-mallin käyttö vaatii halua asiakaslähtöisyyteen, kriittistä suhtautumista rakenteisiin, arvoihin sekä oppivan ja refleктоivan ympäristön ja lisäksi tutkivan ja arvioivan työtteen. (Högnabba 2008, 5, 58.)

Arviointituloksia voidaan kertoa asiakkaille jo arviointiprosessin aikana. On tärkeää, että kootut tulokset tuodaan kaikille asiakkaille, ei vain tutkimukseen osallistujille. Asiakkaille tulosten kertominen tulee tapahtua sellaisella kielellä, että he ymmärtävät asian. Palautteessa on tärkeä tuoda esille, mitä asiakkaiden palautteelle on tehty, mitä sidosryhmät ovat palautteista ajatelleet ja millaisiin toimiin ne ovat johtaneet. Arviointituloksista voidaan laatia myös raportti, joka voi toimia esimerkiksi kehittämisen välineenä. Oleellista olisi, että asiakkailta saatu positiivinen ja negatiivinen palaute johtaisi toimintaan organisaatiossa. (Krogstrup 2004, 23–24.)

Postmodernin kriittisen teorian toimijuuden näkökulma sekä kriittinen reflektio löytyvät Bikva-mallin taustalta. Siinä yhdistyvät asiakkaiden ja työntekijöiden osallistuminen arviointiin ja kehittämistyöhön. Asiakkaiden palautteen kautta on tarkoitus saada uusia näkökulmia ja työstää niitä kriittisen reflektion avulla uusiksi toimintatavoiksi.

#### 5.4 Aineiston kerääminen

Tutkimusjoukkoni koostui Eduro-säätiön Rovaniemen toimipaikan kuntouttavan työtoimintapalvelun asiakkaista. Palvelun asiakkaita tutkimusjoukkoon rekrytoi heidän lähityöntekijänsä, pääasiassa yksilövalmentaja. Myös työvalmentajat olivat keskustelleet asiakkaiden kanssa haastatteluun tulemisesta ja motivoineet heitä osallistumaan kehittämiseen. Yksilövalmentajille annettiin asiakkaille suunnattu kutsukirje (LIITE 1 a ja b), jossa kerrottiin tutkimuksesta sekä haastattelun sisällöstä. Yksilövalmentajilla oli käytettävissä myös laatimani lyhyt tiedote (LIITE 2) Bikva-mallista, jota he pystyivät käyttämään tukena kertoessaan menetelmästä asiakkaille. Tutkimukseen osallistuminen oli asiakkaille vapaaehtoista. Työntekijähaastatteluun osallistuville työntekijöille järjestettiin info-tilaisuus Bikva-mallista ja siihen liittyvistä asioista. Tilaisuuden tarkoi-

tuksena oli toimia myös motivoivana alustuksena mallin käyttämiseen sekä kannustaa heitä kriittisen reflektion käyttämiseen asiakaspalautteen työstämisessä. Koko Bikva-prosessin suunnitelman tueksi rakensin itselleni Högnabban (2008) kehittämän ohjelmateorian pohjalta suunnitelman Bikva-mallin toteuttamiseksi Eduro-säätiössä (LIITE 3). Ohjelmateoria avaa sen, mitä on tarkoituksena tutkia ja missä järjestyksessä. Sen avulla voidaan tarkastella arvioinnin onnistumista, suunnittelemisen ja toteuttamisen edellytyksiä. Sitä voidaan käyttää apuna etukäteisvalmisteluissa ja toteutuksessa. Ohjelmateoria mahdollistaa monipuolisen tiedon avulla uusien toimintatapojen kehittämisen sekä kriittisen suhtautumisen rakenteisiin muutoksiin mahdollistavana tai estävänä tekijänä. (Högnabba 2008, 49, 54–57; Kotiranta 2008, 63.)

Asiakkaiden ryhmähaastatteluja tehtiin kaksi. Ryhmähaastattelut toteutin yhdessä Eduro-säätiön pitkäaikaistyöttömien asiakkuusvastaavan kanssa. Yhteen ryhmään suunniteltiin osallistujamääräksi neljästä kuuteen henkilöä. Molempiin asiakashaastatteluihin osallistui neljä asiakasta. Haastatteluun lupautuneista asiakkaista kolme jätti saapumatta. Haastateltavia asiakkaita oli siis yhteensä kahdeksan henkilöä. Haastatteluihin osallistuneista kaksi oli naisia ja loput kuusi miehiä. Heidän ikänsä ei tullut haastattelussa esille, mutta arvioituna he olivat noin 25–55 -vuotiaita. Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan järjestää työikäisille, eli 17–64 -vuotiaille henkilöille. Koska tutkimus kohdentui kuntouttavan työtoimintapalvelun asiakkaisiin, kutsuttiin työntekijähaastatteluun mukaan palvelussa toimivat kaksi yksilövalmentajaa ja viisi työvalmentajaa. Haastattelusta jäi pois kaksi työvalmentajaa, joten työntekijähaastatteluun osallistui yhteensä viisi työntekijää. Johdon haastatteluun kutsuttiin lähiesimiehiä kaksi (johtava työ- ja yksilövalmentaja), palvelupäällikkö ja toimitusjohtaja. Toimitusjohtajan esteen vuoksi haastattelua siirrettiin kerran, mutta hän oli lopulta estynyt tulemasta siihenkään, eli johdon haastatteluun osallistui kolme henkilöä.

Viimeinen haastattelu kohdennettiin kuntouttavaan työtoimintaan asiakkaita ohjaavalle henkilöstölle, josta käytän nimitystä verkosto. Verkoston haastattelussa oli läsnä Työvoiman palvelukeskuksesta (TYP:stä) ja kaupungin aikuisten ja työikäisten sosiaalipalveluista yhteensä neljä viranomaista.

Perinteisesti Bikva-mallin toimintaohjeistusta noudatettaessa viimeinen haastattelu tulisi tehdä poliittiselle päättäjätaholle. Eduro-säätiön tapauksessa se olisi ollut säätiön hallitus, joka koostuu kaupungin luottamusmiehistä. Keskusteluissa toimitusjohtajan ja palvelupäällikön kanssa totesimme, että Bikva-mallin raportointi asiakkaita palveluun ohjaavalle verkostolle voisi hyödyntää palvelukokonaisuutta enemmän ja olisi siten perusteltu muutos haastattelusuunnitelmaan. Bikva-malli antaa verkoston kanssa tehtävään työhön uusia näkökulmia sekä keskustelunaiheita asiakkaiden äänellä. Laadin raportin kaikista haastatteluista, joissa tulee esille asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon sekä verkoston haastatteluiden palautteet ja kehittämisideat. Raportti Bikva-mallin haastatteluista ja tuloksista on annettu Eduro-säätiön ja verkoston käyttöön. Tässä tutkimuksessa käytän pääasiassa asiakkaiden ryhmähaastatteluita. Muista haastatteluista tuon esille muutamia näkökulmia asiakashaastattelun tueksi ja täydennykseksi.

Ryhmähaastatteluihin osallistujien valinta vaikuttaa ryhmän vuorovaikutukseen. Keskustelun aloitukselle on merkityksellistä, ovatko osallistujat toisilleen ennestään tuttuja vai tuntemattomia. Ryhmän vuorovaikutukseen vaikuttaa myös se, pyritäänkö kokoonpanolla vertaisasetelmaan, vai sekoitetaanko erilaisia asemia. Ryhmän jäsenten tulisi edustaa jotain yhteistä, jotta keskustelu ja yhteys toisiin on helpompi luoda. Ryhmän koontiin ei ole olemassa yhtä toista parempaa koontitapaa, mutta on tärkeä tiedostaa sen vaikutukset vuorovaikutukseen. Ryhmä vaatii toimiakseen yhteisen tehtävän ja tavoitteen. (Valtonen 2005, 228–229.) Tässä tutkimuksessa haastateltavat asiakkaat koottiin vertaisasetelmaan, jolloin kaikki olivat pitkäaikaistyöttömiä ja jokaisella oli kokemusta kuntouttavan työtoiminnan palvelusta. Osa heistä oli tuttuja entuudestaan, osa tutustunut palvelussa ollessaan ja osa oli tuntemattomia toisilleen. Tuttuus voi helpottaa keskusteluun osallistumista ja kokemusten jakamista, mutta voi olla, että silloin henkilökohtaisimmat asiat jäävät kertomatta (Tammelin 2010, 33).

Asiakkaiden omakohtainen kokemus keskusteltavasta aiheesta, eli kuntouttavan työtoiminnan palvelusta toimi ryhmässä osallistujia yhdistävänä tekijänä. Esitin asiakkaiden haastatteluverkostointiin toiveen, että haastateltavat asiakkaat olisivat olleet jo jonkin aikaa palvelussa. Näin varmistin, että asiakkailla olisi tarpeeksi kokemustietoa. Tarkkaa aikarajaa palvelussa olemiselle en kuitenkaan määritellyt. Yksilövalmentajien



kanssa keskustelimme, että olisi hyvä, jos haastateltavat asiakkaat olisivat erilaisia taustoiltaan, palvelun sisällöltään, palvelussa oloajaltaan sekä tavoitteiltaan. Haastatteluissa ei tullut systemaattisesti esille, kauanko asiakkaat olivat olleet palvelussa tai mikä oli heidän palvelun sisältö.

Ryhmähaastattelut toimivat aineistonkeruutilanteina sekä palvelun kehittämiseen liittyvien palautteiden ja kehittämisideoiden koontitilaisuutena. Lisäksi keskusteluissa asiakkaat jakoivat keskenään tietoa palvelusta ja verkoston toiminnasta. Siten voidaan sanoa tilanteen toimineen myös vertaisohjaustilanteena (ks. Tammelin 2010, 33).

Bikva-mallin toteuttamiseen en tarvinnut tutkimuslupaa Eduro-säätiöltä, mutta pyysin haastatteluihin osallistuneilta asiakkailta sekä työntekijöiltä suostumuksen (LIITE 4). Suostumuksessa annettiin lupa käyttää haastattelujen tietoja pro gradu -tutkielmassani sekä Eduro-säätiön palvelun kehittämisessä. Muita tutkimuslupia en tarvinnut, koska en käyttänyt tutkimuksessani työhallinnon tai sosiaalipalveluiden asiakastietoja.

Haastattelut muistuttavat keskusteluita, mutta eroavat niistä institutionaalisuutensa, kuten nauhoittamisen vuoksi. Lisäksi haastattelulla on aina päämäärä, haastattelijalla tiedon intressi ja keskustelun taustalla on tutkimuksen tavoite (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 23). Haastattelut ovat siis ennalta suunniteltuja, päämäärähakuisia ja tähtäävät informaation keräämiseen (Hirsjärvi & Hurme 2010, 42). Ryhmähaastattelut rakentuvat Bikva-mallin mukaisesti (ks. Krogstrup 2004). Ryhmähaastatteluissa haastattelijan tehtävänä on saada ryhmä keskustelemaan aiheesta, mutta myös huolehtia siitä, että keskustelu pysyy aiheessa (Hirsjärvi & Hurme 2010, 61). Asiakkaille tekemäni haastattelu oli avoin, koska tarkoitukseni oli, että käsiteltävät asiat valitusta aiheesta nousisivat asiakkaiden näkökulmasta (ks. Tuomi & Sarajärvi 2002, 78). Sen lisäksi toivoin, että ryhmän jäsenet yhdessä pohtisivat omia näkökantojaan. Avoimessa haastattelussa asiakkaat saivat kertoa kuntouttavasta työtoiminnasta heidän oman ymmärryksensä mukaisesti (ks. mt., 79).

Bikva-mallin mukainen asiakkaiden haastattelu voisi enemmänkin olla ryhmäkeskustelua kuin ryhmähaastattelua. Anu Valtonen (2005, 223–224) määrittelee näiden eroa vuorovaikutuksen painopisteellä. Ryhmäkeskustelun vuorovaikutus painottuu ryhmän

osallistujien välille, kun taas ryhmähaastattelussa korostuu ryhmän ja haastattelijan vuorovaikutus (Valtonen 2005, 223–224). Bikva-mallissa aina seuraavaa haastattelua ohjaa edellisten haastattelujen yhteenveto ja niistä laadittu haastatteluohje. Työntekijähaastatteluista alkaen haastattelut muuttuivatkin enemmän strukturoiduiksi, koska niissä oli selkeät käsiteltävät aiheet. Tutkielmassani käytän kaikista haastatteluista Bikva-mallin mukaisesti nimeä ryhmähaastattelu.

Ryhmähaastattelut toteutettiin Eduro-säätiön tiloissa Rovaniemellä, lukuun ottamatta verkoston haastattelua, joka toteutettiin kaupungin sosiaalipalveluiden tiloissa. Jari Eskola ja Jaana Vastamäki (2015) korostavat haastattelupaikan valintaa haastattelun onnistumisen kannalta. Haastattelutilan on tärkeä olla rauhallinen ja häiriötön, jotta haastateltavat voivat keskittyä haastatteluun. Haastateltavien ja haastattelijan valta-asetelmaa voidaan purkaa haastattelupaikan valinnalla tai tilajärjestelyillä. Lisäksi haastateltavien olisi hyvä kokea paikka turvalliseksi ja tutuksi, jolloin he kokisivat mahdollisimman vähän epävarmuutta haastattelutilanteesta. (Mt., 30–32.) Asiakkaiden haastattelupaikaksi valitsin Eduro-säätiön starttitilan, joka on eräänlainen luokkahuone. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat olivat todennäköisesti kaikki käyneet tilassa palvelun aloitusvaiheen starttijaksolla tai myöhemmin ryhmäpalveluissa, eli tila oli heille tuttu. Tilasta sai rakennettua rauhallisen ja viihtyisän ryhmätilan purkamalla luokkamaisuutta pöytien järjestelyillä.

Ryhmähaastatteluissa oli kahvitarjoilu, jonka tarkoituksena oli rentouttaa aloitusvaiheen jännittyneisyyttä. Tarjoilu osoittautuikin asiaksi, mistä pystyttiin aloittamaan keskustelu luontevasti heti haastateltavien tultua paikalle. Ryhmän alkutilanne voi olla jännitteinen, jolloin tarkkaillaan ja arvioidaan tilannetta ja tulevaa haastattelua sekä omaa roolia haastattelussa (Valtonen 2005, 231). Asiakashaastattelussa eräs haastateltava pohti, että ”Osaankohan minä sanoa mitään mihinkään ja miksihän minut tähän valittiin, kun talossa on sellaisiakin, jotka ovat paljon kauemmin olleet palvelussa”. Kerroin, että on hyvä asia kun haastattelussa on ihmisiä, jotka ovat olleet eri ajan palvelussa. Kerroin myös, että jokaisen kokemus on ainutkertainen ja siksi tärkeä.

Ryhmätilanne itsessään voi jo tuottaa jännitteitä, koska osallistujien käsitys ryhmäkeskusteluista tutkimuksessa voi olla vähäinen. Lisäksi itse tutkimuskin luo omia käsityksiä

keskustelun luonteesta. (Valtonen 2005, 231.) Alussa asiakkaat kyselivät Bikva-mallista ja siitä, mitä se tarkoittaa ja mitä lyhenne tarkoittaa. Tutkimus tai ryhmähaastattelu ei keskusteluissa tullut isommasti esille, muutoin kuin edellä mainittu kysymys omasta roolista. Kehittämisenäkökulmaan asiakkailta tuli enemmänkin palautetta, joka liittyy lähinnä palautteiden todelliseen käyttämiseen. Itse ryhmäkeskustelu on ikään kuin arkikeskustelua, mutta poikkeaa siitä moderaattorin eli haastattelijan keskusteluun osallistumisella ja sen ohjannalla. Arkikeskustelua ei yleensä ohjaa kukaan. Keskustelu voi olla myös jännitteistä tai kiusallista ja kaukana vilkkaasta keskustelusta. (Mt., 2005, 232.) Ensimmäinen asiakashaastattelu oli osan aikaa hieman jännitteinen ja ryhmäkeskusteluun osallistujia täytyi alussa hieman houkuttaa osallistumaan. Pysin osallistamaan heitä kysymällä, mitä mieltä he ovat jonkun toisen asiakkaan kommentista, onko muilla kokemuksia samasta asiasta, tai mitä he ajattelevat palautteesta. Toisinaan se sai aikaan hyvää keskustelua, toisinaan vain lyhyitä vastauksia.

Asiakkaiden ryhmähaastattelun aloitin esittelemällä itseni säätiön työntekijänä, mutta myös yhteiskuntatieteiden opiskelijana. Myös haastatteluparini esitteli itsensä asiakkaille. Seuraavaksi kerroin heille Bikva-mallin periaatteet ja avasin sen toimintamallia. Sen lisäksi kerroin heille haastatteluaineiston käyttämisestä palvelun kehittämisessä sekä Pro Gradu -tutkielmassani. Avasin asiakkaille myös tutkimuskysymystäni. Kerroin haastattelun perustuvan vapaaehtoisuuteen ja keskustelimme asiakkaiden kanssa osallistumisesta tutkimukseen. Pyysin asiakkailta kirjallisen luvan aineiston käyttämiseen. Haastatteluiden nauhoituksesta oli kerrottu jo asiakkaille annettavassa kirjeessä, mutta kysyin heiltä siihen luvan uudestaan. Haastattelujen nauhoittaminen sopi kaikille. Kerroin heille myös, että valmiista tutkimuksesta tai raportista poistetaan tunnistetiedot ja aineisto käsitellään luottamuksellisesti. Tämän jälkeen aloitimme varsinaisen haastattelun ja käynnistin nauhurin.

## 5.5 Aineiston analyysi

Haastattelujen kautta saadaan tyypillisesti laaja ja moniaineksinen aineisto, jota voi lähestyä monella tavalla. Aineisto tulee luokitella, analysoida ja tulkita. Tehtävillä on oma sisältönsä, mutta ne kulkevat yleensä toistensa kanssa ennemminkin käsi kädessä

kuin selkeästi eri vaiheina. (Ruusuvuori ym. 2010, 11–12.) Haastattelut nauhoitin ja litteroin aina haastattelun jälkeen, koska Bikva-malli edellyttää haastatteluohjeen rakentamista seuraaviin ryhmähaastatteluihin. Litterointi tekee aineistosta luettavan ja auttaa tutustumaan aineistoon (mt., 13–14). Haastatteluohje rakentui edellisen haastattelun yhteenvedosta ja kehittämisideoista. Työntekijöiden, johdon ja verkoston haastatteluohjeessa oli suoria lainauksia edellisistä haastatteluista.

Litteroin haastattelut sanatarkasti, ilman vuorovaikutuksen muita havaintoja, koska tarkoitukseni ei ollut suunnata aineistoni analyysiä vuorovaikutuksen tutkimiseen (ks. Ruusuvuori 2010, 424). Litterointitekstit kirjoitin fontilla Calibri 12 ja rivivälillä 1. Asiakkaiden ryhmähaastatteluista litterointua tekstiä tuli yhteensä 40 sivua, työntekijöiden haastattelusta myös 40 sivua, johdon haastattelusta 66 sivua ja verkoston haastattelusta 56 sivua. Ensimmäinen asiakashaastattelu kesti 41 minuuttia, toinen asiakashaastattelu kesti 53 minuuttia. Tässä tutkielmassani keskityn pääosin asiakkaiden ryhmähaastatteluaineistojen analysointiin. Muita haastatteluja käytän ohuesti lähinnä asiakashaastattelun tukena.

Tutustuin aineistooni ensin aineistolähtöisen analyysin kautta, kun rakensin haastatteluohjeita ryhmähaastattelujen jälkeen ja koostaessani kaikista ryhmähaastatteluista raporttia. Aineistolähtöisessä analyysissä teoria muodostetaan aineistosta (Eskola 2010, 182–183). Eduro-säätiölle tehdyssä raportissa aineiston luokittelu, analyysi ja tulkinta rakentuivat palvelun kehittämisenäkökulmasta kuntouttavaan työtoimintapalveluun, sen käytänteisiin ja toimintatapoihin. Siinä analyysini ja tulkintani rakentuivat kahdeksaksi osa-alueeksi: Kuntouttavan työtoiminnan merkitys asiakkaalle, aktivointisuunnitelma ja oma tavoite, yksilövalmennus, työyksikkö ja työvalmennus, ryhmävalmennus, kuntouttava työtoimintapalvelu säätiössä, asiakkaan jatkosuunnitelma sekä yhteiskunnallinen näkökulma.

Pro gradu tutkimukseni aineiston analyysimenetelmänä käytin sisällönanalyysiä, jonka avulla aineistosta rakennetaan kuvaus tutkittavasta aiheesta. Aineiston tarkastelu tapahtuu aineiston sisältöä eritellen, tiivistäen sekä yhtäläisyyksiä ja eroja etsien. Sisällön analyysillä etsitään tekstin merkityksiä ja pyritään kuvaamaan aineiston sisältöä sanallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105–107.) Säätiölle tekemäni raportin jälkeen muutin

luokitteluni tutkimuskysymyksen näkökulmaan sopivaksi ja luin aineistoani uudelleen. Luokittelin aineistoani teorian ohjaamana (ks. Tuomi & Sarajärvi 2002, 116). Käsitteinä postmodernin kriittisen teoriaan perustuen olivat yhteiskunnan rakenteet, valta ja kieli sekä tieto ja tietoisuus. Lisäksi aineistosta nousi teema asiakkaan kohtaaminen ja kohdeltu, joka ei suoraan perustu teoriaan, mutta on tärkeä osallisuuden kokemukseen liittyvä aihe. Luokittelun tarkoituksena on tiivistää ja järjestää aineistoa rakentamalla yksittäisille asioille yleisempiä käsitteitä. Samaa tarkoittavat asiat kategorioidaan samaan luokkaan ja kategorialle anetaan sitä kuvaava nimi. Analyysi jatkuu samansisältöisten alakategorioiden yhdistämisellä toisiinsa ja muodostamalla niille yläkategoria, joka myös nimetään. Sen jälkeen yläkategoriat yhdistetään toisiinsa koko aineistoa kuvaamaan, jolla pyritään rakentamaan vastaus tutkimusongelmaan. (Mt., 95, 103, 113).

Ensimmäiseksi kokosin asiakkaiden puheita heidän kertomistaan tavoitteista. Keskustelu rakentui lähinnä aktivointisuunnitelmaan kirjatun tavoitteen ympärille. Seuraavaksi keräsin asiakkaiden kokemia merkityksiä palvelusta samalla tutkien, mitä ne kertoivat asiakkaiden osallisuuden tai osattomuuden kokemuksista. Yläkategorioiden soveltamisessa käytin suuntaa antavana Luhtaselan (2009, 52) nostamia asiakkaiden merkityksiä kuntouttavalle työtoiminnalle. Niitä olivat rytmiä elämään, työyhteisön tukeminen, osaamisen lisääntyminen, mielekäs työ, aktivoituminen ja etuudet. Sandelinin (2014, 14–16) kuntouttavan työtoiminnan tutkimusten kirjallisuuskatsauksen perusteella tekemässä jaottelussa nousivat kuntouttavan työtoiminnan merkitykset samansuuntaisiksi kuin Luhtaselalla. Ne olivat rytmiä elämään, sosiaalinen ympäristö, mielekäs työ ja tekeminen, taloudellisen tilanteen parantuminen, itsetunnon parantuminen ja aktivoituminen, työ- ja toimintakyvyn parantuminen sekä osaamisen lisääntyminen.

Laadullisessa tutkimuksessa merkityksen käsite on keskeinen (Eskola & Suoranta 2000, 51). Tässä yhteydessä tarkoitan merkityksillä ja merkityksellisyydellä, sitä mitä tarkoituksia palvelussa olevat ihmiset antavat kuntouttavassa työtoiminnassa olemiselle ja mitä merkitykset kertovat asiakkaiden kokemasta osallisuudesta. En tutki niinkään itse merkitystä, jos sillä ajatellaan, mitä käsite tarkoittaa, vaan mitä asiat merkitsevät ihmiselle itselleen ja hänen elämälleen (ks. Pihlström 2011) suhteessa osallisuuteen. Zygmunt Bauman (1997, 275) kuvaa ihmisten todellisuutta ainutlaatuisiksi ihmisen toi-

mintaan liittämien merkitysten vuoksi. Hänen mukaan toiminnan ymmärtäminen tarkoittaa ihmisen toiminnalleen määrittelemän merkityksen käsittämistä (Bauman 1997, 275). Merkitysten kategorioita rakensin kuusi: Arjen tasapainolla katse tulevaisuuteen, mielekäs tekeminen ja toiminta, yhteisöllisyys ja palvelun tuki, osaamisen lisääntyminen ja uuden oppiminen, palvelun taloudelliset etuudet ja kokonaisvaltainen aktivoituminen. Sen jälkeen luokittelin aineistoani osallisuutta mahdollistavien tai estävien tekijöiden kautta. Kokonaisuuksia rakensin teoriasta nousseisiin keskeisiin käsitteisiin peilaten. Luokittelu rakentui valtaan ja kieleen, tietoon ja tietoisuuteen, oikeudenmukaiseen ja ihmisarvoiseen kohteluun liittyvistä kokemuksista. Näiden käsitteiden alla olevat alakategoriat muodostuivat edellisiä käsitteitä rakentavista asioista, joita avaan tarkemmin luvussa kuusi. Kokonaisuudessa aineistoni analyysi oli teoriasidonnaista, jolloin analyysissä on teoreettisia kytkentöjä, mutta se ei suoraan pohjautu siihen, vaan toimii analyysin tukena (Ks. Eskola 2010, 182–183; Tuomi & Sarajärvi 2002, 116–117). Taulukossa 2 on esimerkki luokittelustani.

Taulukko 2. Esimerkki sisällönanalyysin luokittelusta

Ote	Alakategoria	Yläkategoria/käsite
Tuohan se on justiin, että <b>jos kieltäytyy, niin se on karensia</b> (RA1, 5).	<b>Työntekijän valta</b>	Valta
Mutta se on myöskin, että sen <b>työajan saa aika pitkälti päättää, ne päivät ite ja tunnitkin</b> . Mullakin on jos neljä tuntia vain päivässä, niin mää vasta muutin, että alako yheksästä yhteen, ku mulla oli kaheksasta kahteentoista. (RA2, 8–9.)	<b>Asiakkaan valta, mahdollisuus vaikuttaa</b>	Valta
Kun on ollut pitkään työtön, <u>tietää että menee nopeaa huonoille tavoille</u> , kun jää tuonne, niin ainakin jotakin <b>sisältöä arkeen</b> .	<b>Arjen sisältö</b> <u>Asiakkaan tieto</u>	Merkitys Tieto

Haastatteluissa asiakkailta ei suoraan kysytty osallisuudesta tai sen kokemisesta, mutta kerroin heille tutkimusaiheestani haastattelun alussa. Myös asiakkaille annettavassa kutsussa (Liite 1a) oli mainittu tutkimusaiheeni. Tämän vuoksi analyysini rakentui käsitteiden alle, jotka nousivat teoriasta osallisuutta mahdollistavana tai estävänä tekijänä. Osallisuuden kokemukseen liittyy aina henkilökohtainen tunne. Osallistuminen on selkeämpää, koska osallisuutta on ulkopuolisen mahdotonta havaita. Se nähdään enemmänkin yksilön henkilökohtaisena tilana. (Kiili 2006, 37.) Olen pyrkinyt rakentamaan

analyysiäni asiakkaiden kokemuksia ja kertomuksia kunnioittaen ja huomioiden, että olen heidän kokemustensa ulkopuolella, vain tulkitsemassa heidän kertomaansa. Pysin rakentamaan analyysissäni asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta heidän kertomustensa perusteella niin, että näkyväksi tulevat asiakkaiden henkilökohtaiset kokemukset ja tunteet. Haastatteluparini kirjasi haastatteluissa kerrottuja palautteita ja ne heijastettiin seinälle. Osallistujat saivat haastattelussa tarkistaa, että olimme ymmärtäneet heidän palautteensa oikein ja tarvittaessa he pystyivät muuttamaan tai tarkentamaan niitä.

## 5.6 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset valinnat

Laadullinen aineisto ei vastaa koko todellisuutta tarkasteltavasta aiheesta, vaan se välittyy tutkijan intressien, tulkinnallisten ja tarkastelunäkökulmien kautta. Laadullinen tutkimus on tutkijan henkilökohtainen näkemys tutkimastaan ilmiöstä, koska hän ratkaisee valinnoillaan, millaiseksi ilmiön tarina muodostuu ja mitä siitä kirjoitetaan. Siten laadullisen tutkimuksen luonne rakentuu tulkinnalliseksi. Luotettavuutta tarkasteltaessa korostuu tutkimusasetelman avoimuus. Toistettavuusnäkökulmaa tarkasteltaessa tutkimustulosten vaihtelua pidetään ongelmallisena, mutta laadullisessa tutkimuksessa se on ennemminkin ominaisuus, joka tulee tiedostaa ja hallita. (Kiviniemi 2010, 73–74, 81.) Laadullisella tutkimuksella ei tavoitella tilastollista yleistystä, vaan tavoitteena on kuvata tutkimuskohteena olevaa ilmiötä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87).

Tutkijalla on oltava itsellään selkeä käsitys tulkinnoistaan ja perusteista, miten hän on tulkintoihinsa päätenyt. Kuitenkin niiden todenperäisyyden osoittaminen voi olla mahdotonta, mutta lukijalle tulee antaa mahdollisuus arvioida tutkimustulosten uskottavuutta. (Kiviniemi 2010, 83; Eskola 2010, 202–203.) Pysin rakentamaan analyysini keskustelemaan aiempien kirjoittajien kanssa, jolloin lukija voi arvioida tulosteni luotettavuutta (ks. Eskola 2010, 183). Jari Metsämuurosen (2006, 17) mukaan tieteellinen tieto rakentuu pääsääntöisesti olemassa olevan tiedon pohjalle vahvistamalla tai kumoamalla sitä. Hän korostaa, että tutkimuksen tuloksena olevan tieteellisen tiedon tulee olla toistettavissa uudella tutkimuksella (mt., 17). Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme (2010, 17) toteavat ihmistutkimuksen todellisuuden olevan sosiaalisesti konstruoitu, ja kun

todellisuudesta puhutaan, esille tulee yksilön subjektiivinen tulkinta. Todellisuuteen vaikuttavat kulttuuri ja yksilö itsessään, minkä vuoksi yhteiskuntatieteissä ei voida saavuttaa asioita, jotka pätsivät kaikkialla (Hirsjärvi & Hurme 2010, 19).

Tutkimukseen liittyvät aina eettiset valinnat ja tutkimuseettisistä kysymyksistä on hyvä olla tietoinen jo ennen tutkimuksen aloittamista (mt., 19). Ihmistieteiden tärkeimmät eettiset periaatteet ovat haastateltavien suostumus, luottamuksellisuus, seuraukset ja yksityisyys. Näiden lisäksi huomiota tulee kiinnittää vallankäyttöön, tutkijan toimintaan ammatti-ihmisenä, laillisuuskysymyksiin ja tutkimuksen rahoitukseen sekä haastateltavien tasa-arvoiseen suhteeseen. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 20; Alasuutari 1999, 145–146).

Työskentelin haastattelujen toteuttamisen aikaan Eduro-säätiössä Ranuan toimipaikassa johtavana yksilövalmentajana, minkä vuoksi suuntasin aineiston keruuni Rovaniemien kuntouttavan työtoimintapalvelun asiakkaille. Haastatteluun osallistuvat asiakkaat eivät olleet minulle ennestään tuttuja. Tietenkin olisi voinut olla, että joku asiakkaista onkin minulle tuttu jostain aikaisemmista töistäni. Haastattelun hetkellä en kuitenkaan ollut heihin valta-asetelmassa työntekijä-asiakas -suhteessa. Asiakkaille annettavissa tiedotteissa oli nimeni, joten ajattelin, että asiakkailla on nimeni nähtyään mahdollisuus halutessaan perääntyä haastattelusta, jos he kokevat minut liian tutuksi. Haastattelun alussa toin myös opiskelijan ja tutkimuksen tekijän roolini esille esitellessäni itseni. Kerroin myös työtehtävistäni Ranuan toimipaikassa. Kukaan asiakkaista ei kyseenalaistanut rooliani tutkimuksen tekijänä sekä Eduro-säätiön työntekijänä. Haastatteluissa työparinani toimi Eduro-säätiön pitkäaikaistyöttömien asiakkuusvastaava. Hän työskenteli Eduro-säätiössä yksilövalmentajana muissa kuntoutuksellisissa palveluissa, joten hänkään ei ole kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden lähityöntekijä. Myös työparini nimi oli mainittuna asiakkaiden haastattelutiedotteessa. Haastattelijat ovat osa haastattelun vuorovaikutusprosessia ja vaikuttavat haastattelun antiin, jolloin heidän roolinsa ja toimintansa ovat koko tutkimukselle merkitykselliset (Eskola & Suoranta 2000, 93).

Bikva-mallin mukaisissa haastatteluissa valtakysymykset voivat nousta esille. Asiakas voi miettiä, uskaltaako hän tuoda esille haluamansa palautteen, tai voiko negatiivinen



palaute vaikuttaa tulevaisuudessa hänen saamaansa palveluun tai kohteluun. Valta-asetelmasta tulee asiakkaiden kanssa puhua (Hussi 2005, 42–43). Siihen voidaan vaikuttaa myös siten, ettei asiakkaan oma työntekijä toimi haastattelijana tai ole haastattelutilanteessa mukana (Krogstrup 2004, 26). Haastattelijan tulee korostaa asiakkaille, ettei palautteita viedä eteenpäin nimellisinä, vaan tunnistetiedot poistetaan palautteen raportoinnissa (Eskola & Suoranta 2000, 57). Högnabban (2008) mukaan arvioijan toimintatavassa tulee huomioida valta-aspekti myös siten, ettei se ohjaa arvioinnin tuloksia, tai vaikutuksia eikä se estä niitä. (Mt., 58.)

Oma valtani näkyi haastatteluissa siten, että toin käsiteltävän aiheen, kuntouttavan työtoimintapalvelun kehittämisen, ryhmähaastatteluun. Ajatuksenani oli, että valta keskusteltavista aiheen sisällöistä oli asiakkailla. Kuitenkin Bikva-menetelmää käyttäneiden suosittamana laadin tukilistan aiheen sisällöistä siltä varalta, että keskustelu ryhmässä ei lähtisikään viriämään. Molemmissa haastatteluissa jouduin käyttämään tukilistaani, mutta asiakkaat nostivat siinä olevia asioita ilman minun tai työparini kysymyksiä. Kokonaisuudessa roolini näkyi haastattelun kuljettajana ja suunnan ohjaajana sekä tarkennuksien tekijänä. Koulutukseni ja työkokemukseni kautta omaan asiantuntijavaltaa, koska se rakentuu omaamani tiedon kautta. Pyrin ryhmähaastatteluiden aikana pitämään sen tietoisesti taka-alalla ja korostamaan asiakkaiden omaamaa kokemustietoa ja asiantuntijuutta. Tavoitteenani oli välttää haastattelun muuttumista palvelutilanteeksi, jossa olisin alkanut neuvoa asiakkaita. Ajattelin kuitenkin, että asiantuntija roolissani on eettisesti oikein neuvoa asiakasta, jos hän keskustelussa esittää minulle kysymyksen. Haastatteluissa ratkaisin tätä osaksi niin, että ohjasin asiakkaan keskustelemaan asiastaan tarkemmin oman lähityöntekijänsä kanssa.

Haastateltavien suostuminen tulisi perustua riittävään informaatioon tutkimuksesta ja vapaaehtoisuuteen (Hirsjärvi & Hurme 2010, 20; Eskola & Suoranta 2000, 92). Haastattelutilanteissa korostuu luottamuksellisuus, joka tarkoittaa haastateltavien tietoisuutta tutkimuksen tarkoituksesta sekä tutkijan saamien tietojen luottamuksellista käsittelyä ja säilyttämistä (Tiittula & Ruusuvoori 2005, 17). Haastateltavat olivat saaneet tietoa tutkimuksesta ennen haastattelua kutsun (LIITE 1a ja b) mukana sekä yksilövalmentajan kertomana. Kutsussa kerrottiin myös luottamuksellisuudesta ja tietojen käsittelys-

tä, käytöstä ja säilyttämisestä. Kävimme nämä läpi vielä keskustelussa haastattelun alussa.

Tutkimustulosten raportoinnissa on huomioitava henkilöiden tunnistettavuuteen liittyvät kysymykset. Tunnistettavuustiedot tulee muokata loppuraporttiin siten, ettei osallistujien henkilöllisyys ole tunnistettavissa. Tunnistettavuuden häivyttäminen voi olla merkityksellistä myös henkilöille, jotka ovat ammattinsa puolesta haastateltavina. (Tiittula & Ruusuvaori 2005, 17, Ruusuvaori & Tiittula 2005, 41.) Henkilöiden nimiä raportissani ei mainita ja muut tunnistetiedot on muutettu. Käyttämistäni aineisto-otteista on poistettu tunnistetietoja (kuten paikkakuntia, henkilöiden nimiä tai työyksiköitä) ja korvattu niitä kirjaimella X. Lainauksista on poistettu myös puheessa käytettäviä täytesanoja, kuten ”niin”, ”tota”, ”jaa”. Muutoin otteet on kirjoitettu sellaisena, miten haastateltavat ovat ne sanoneet murteineen ja kirosanoineen. Haastatteluotteet olen luokitellut seuraavasti: RA1 ja RA2 ovat asiakkaiden ryhmähaastattelut yksi ja kaksi, RT työntekijöiden ryhmähaastattelu, RJ johdon ryhmähaastattelu ja RV verkoston ryhmähaastattelu. Otteen tarkennukseen tai selvennykseen tarvittavan tiedon olen kirjoittanut sulkeisiin otteen yhteyteen. Aineisto-otteissa puhujat on määritelty seuraavasti: A= asiakas, T= työntekijä, JT= johdon työntekijä, VT= verkoston työntekijä, M= työparini ja H= haastattelija, eli minä. Yksittäisessä lainauksessa puhujaa ei määritellä erikseen, vaan haastatteluotteen perässä oleva luokittelu kertoo puhujan. Keskustelussa puhuja on määritelty ja numeroitu saman keskusteluotteen sisällä. Yksittäistä asiakasta ei pysty seuraamaan läpi tutkimuksen, koska se olisi voinut tuoda tunnistettavuustekijöitä liiaksi esille.

Asiakas sanana sisältää jännitteitä ja se on sidoksissa palveluinstituutioon. Asiakasta ei nähdä pelkästään kansalaisena, vaan sana viittaa johonkin erityiseen. (Pohjola 2010, 22, 27.) Asiakas käsitteenä voi kaventaa kuvaa kansalaisen oikeuksista ja siten vaikuttaa myös itsemääräämisoikeuden toteutumiseen (Saarenpää 2010, 83). Pohjola (2010, 27) on korvannut asiakas käsitteen tutkimuksissaan palvelun käyttäjällä, koska se tukee enemmän asiakkaan subjektiivisuutta. Tutkimuksessani käytän termiä asiakas kautta linjan, vaikka olen tiedostanut sen edellä mainitut sidokset. Tässä tutkimuksessa haastateltavat ovat sosiaalipalvelussa ja voisin puhua heistä palvelun käyttäjinä, mutta minulle on luonnollisempaa puhua heistä asiakkaina.

## 6 Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden osallisuus

### 6.1 Asiakkaiden tavoitteet kuntouttavassa työtoiminnassa

Kun asiakkaat kertoivat tavoitteistaan, ne olivat pääasiassa pitkän tähtäimen tavoitteita kohti työllistymisen mahdollisuuksia.

”Tavoitteenahan on eka saada ammatti itelle, että pääsis johonkin töihin.”  
(RA1, 6)

”Mulla oli se, että mä haluan takaisin työelämään.” (RA2, 3)

Kuntouttavan työtoiminnan laissa (2.3.2001/189) määritellään kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet. Palvelun tavoitteena on parantaa asiakkaan sijoittumista joko avoimille työmarkkinoille, työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin tai koulutukseen, huomioiden asiakkaiden tarpeet. (Ks. esim. Tammelin 2010, 6.) Palvelun tavoitteet rakentuvat usein työllisyyspolitiikan näkökulmasta. Hyvinvointipoliittisia tavoitteita ei useinkaan ole korostettu, vaikka ne ovat oleellisia kuntouttavan työtoiminnan palvelun asiakkaiden kuntoutumisessa (Karjalainen & Karjalainen 2010, 13). Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvilla on usein matala koulutustaso (Sandelin 2014, 5). Kokonaan ilman ammatillista koulutusta Mia Tammelinin (2010, 32) tutkimuksessa oli 47% kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista. Haastattelemistani asiakkaista yhdellä oli ammatillinen tutkinto, viidellä ei ollut ammatillista koulutusta ja kahden asiakkaan ammatillinen koulutus tai kouluttautumattomuus ei tullut haastattelussa esille. Työllistymisen mahdollisuus ilman ammatillista koulutusta on tänä päivänä haasteellista.

Hyvinvointipoliittisista tavoitteista, kuten sisällön saamisesta arkeen, päivärytmin kuntoon saamisesta, tekemisestä päiviin, päihteiden käytön vähentämisestä ja sosiaalisen verkoston laajentamisesta asiakkaat puhuivat enemmän syinä ja merkityksinä palvelussa olemiselleen, kuin palvelun tavoitteena.

”Kun on ollut pitkään työtön, tietää, että se nopiaa menee huonoille tavoille. Kun jää tuonne, niin on ainakin jotakin sisältöä arkeen.”(RA1, 4)

”Hyvää ainakin, jos se unirytmit ja nuo on päin perseestä, ennenku tänne tulee, niin saapahan ainakin ne kuntoon ja eikä tuu rellestettyä keskellä viikkoa.”  
(RA2, 1)

Merkitykset ja tavoitteet voivat kuitenkin olla hyvin lähellä toisiaan. Tavoite on kirjattuna asiakkaan aktivointisuunnitelmaan, mutta palvelussa olemisen syitä ja merkityksiä itselleen asiakas kuvaa omin sanoin. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189) ohjaa aktivointisuunnitelmaan kirjattavia tavoitteita, eikä siihen välttämättä kirjata niitä asioita, joita tulisi saavuttaa ennen, kuin työllistymisen tavoite on edes mahdollinen. Tästä esimerkkinä on päivärytmin kuntoon saaminen. Asiakkaan aktivointisuunnitelmassa tavoitteena voi olla työllistyminen, vaikka palvelussa asiakkaan tavoitteena on päivärytmin kuntoon saaminen. Tavoite voi olla asetettu koko asiakkaan työhönkuntoutusprosessia ajatellen, eikä juuri seuraavan kolmen kuukauden kuntouttavan työtoiminnan palvelujaksoa varten. Mika Ala-Kauhaluoma, Elsa Keskitalo, Tuija Lindqvist ja Antti Parpo (2004) toteavat työntekijöillä olevan erilaisia tapoja määritellä aktivointisuunnitelman tavoitteita.

Asiakkaat kertoivat, että aktivointisuunnitelmassa heidän mahdollisuutensa vaikuttaa suunnitelman sisältöön on vähäistä, koska palveluun on kuitenkin tultava sanktioiden uhalla. Haastattelemani asiakkaat kertoivat kaikki tullessa mielellään palveluun, mutta taustalla olivat kuitenkin sanktiot vaikuttamassa. Asiakkaiden kokemukset mielellään palveluun tulemisesta liittyivät palvelun oikea-aikaisuuteen ja heidän elämän tilanteeseen sopivana. Silloin asiakkaat itse motivoituivat suunnitelmansa eteenpäin viemiseksi ja näkivät kuntouttavan työtoiminnan mahdollisuutena. Aktivointisuunnitelma oli herättänyt asiakkaissa toiveita työelämään pääsemisestä. Asiakkailta, joilla oma pitkän tähtäimen tavoite oli selkeä, ammatilliseen koulutukseen tai työhön, oli tavoite heidän mielestään ollut helppo kirjata suunnitelmaan. Asiakkaat toivoivat, että heidän ääntensä kuulataisiin suunnitelmissa enemmän.

Laajassa työttömien aktivointia ja kuntouttavaa työtoimintaa koskevassa tutkimuksessa todettiin, että osassa aktivointisuunnitelmia on kirjattu asiakkaan lähiajan tavoitteita, osassa pitkäntähtäimen tavoitteita ja osaan suunnitelmista on kirjattu asiakkaan tavoitteellinen eteneminen vähitellen kohti työmarkkinoita (mt., 131). Tavoitteen kirjaaminen pelkästään koko työhönkuntoutumisprosessia ajatellen, voi tuoda haasteita kuntouttavaan työtoimintaan. Seuraavat otteet ovat työntekijöiden keskustelusta asiakkaiden tavoitteista:

T1: ”Kun he tulee palveluun niin moni sanoo, että täällä ne uskaltaa sanoa ääneen asian, mitä he eivät välttämättä ole uskaltaneet sanoa lähettävälle taholle siinä vaiheessa ku heidät on ohjattu. ”

T2: ”No mie komppaan X (edellinen puhuja) tuossa, että ja vähän tuotakin, että meille tulee nuita yllätyksiä ku tehhään aksua (aktivointisuunnitelma) tuolla TYP:ssä, niin siellähän sanotaan karenssin pelossa likipitäen sitä, mitä työvoimaja sosiaaliviranomaiset haluavat sanottavan. Meillä se sitten se todellinen, todelliset tavoitteet sitten mitä ihmisellä on monesti selviää. Että ei ole yks eikä kaks kertaa ku mulla on käynyt näin, että mie oon ottanut aksun siihen nokan alle, että katoppa ku sie oot tuohon allekirjoittanut, ku tuossa lukkee sinun nimi ja nimikirjoitus. Me on sovittu tähän kuntouttavan työtoimintajakson tavoitteeksi, että löytää sopiva ammattiala, jota kohti lähteä kouluttautumaan, tai mahdollisesti vaikka työkokeiluun, mutta mikkä on sinun ittes tavoitteet jos ihan rehellisiä puhutaan. Niin kyllä siellä tulee ihan suoraan sitä, että mie vaan haluaisin olla rauhassa. Ei se, että ne on tosiaankin rehellisiä meille. Mutta se, että joskus tulee näitä vähän ikävämpiäkin yllätyksiä sitten.” (RT, 1–2.)

Asiakkaat eivät välttämättä uskalla, tai halua kertoa aktivointisuunnitelmassaan omasta tilanteestaan rehellisesti, jolloin aktivointisuunnitelmaan kirjataan tavoite, johon asiakas ei kuitenkaan voi, tai halua syystä tai toisesta sitoutua. Silloin voidaan miettiä, kenen tavoite aktivointisuunnitelmaan on kirjattu, asiakkaan, työntekijän vai järjestelmän? Asiakkaan ja työntekijän suhde työvoimatoimistossa ei välttämättä ole sellainen, että asiakas uskaltaisi kertoa luottamuksellisia asioita omasta elämästään (Laitinen 2008, 94) ja siten tavoite ei rakennu asiakkaan kokonaistilannetta huomioivaksi. Postmoderni tulkinnallisuus voi vaikeuttaa yhteisesti hyväksyttävien päämäärien asettamista, jos asiakas on määritellyt tavoitetilan eri tavalla organisaation kanssa. (Raitakari 2002, 55.) Toiset asiakkaat ovat tiedostaneet, että työllistymisen tavoitteen saavuttamiseksi tulee ensin saavuttaa muita tavoitteita.

”Minulla on se, että minä aion työelämääni takaisin niin, että minä voin harjoitella sitä. Niinku sitä arkea, tai niinkö siis sitä, että mennään johonkin töihin ja näin.” (RA2, 1)

Asiakkaan ollessa pitkäaikaistyöttömänä hänen arkeensa ei ole kuulunut säännöllisessä toiminnassa tai työssä oleminen. Päivittäistä kotoa lähtemistä ja työssä olemista tulee asiakkaiden mukaan harjoitella, jotta se työllistyessä on muotoutunut rutiiniksi. Työelämään totuttelu oli Karjalaisen ja Karjalaisen (2010, 3) tutkimuksessa asiakkaiden tyypillinen tavoite kuntouttavassa työtoiminnassa. Kuntouttava työtoiminta antaa asiakkaille mahdollisuuden kokeilla työntekoa yhteiskunnassa (Ala-Kauhaluoma ym. 2004,

100). Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista vain pieni osa etenee avoimille työmarkkinoille. Asiakkaat ovat olleet pitkään työelämän ulkopuolella ja heidän ongelmansa voivat olla moninaisia. Tavoitteet tulee rakentaa pieniksi askeleiksi kohti kuntoutumista ja elämäntilanteen kohentumista, jolloin ne eivät karkaisi ulottumattomiin ja siten asiakkaiden saavuttamattomiin. (Tuusa 2005, 58–59.) Seuraava ote kuvastaa aktivointisuunnitelmassa olevan tavoitteen ristiriitaisuutta asiakkaan todellisen tilanteen kanssa:

”Mulla nyt ei oo yksinkertaisesti mitään tavoitteita, ei sekun vain oo. Kyllähän sinne aina jottain pittää sannoo, et kai se on se työ sitten.” (RA2, 3)

Asiakas ei itse kokenut työllistymisen olevan tavoitteenaan. Siihen vaikuttivat muun muuassa hänen ulosottovelkansa, asiakas kuitenkin tietää, että palvelussa tulee olla tavoite. Asiakas sai palvelusta osallisuuden kokemuksia yhteisöllisyyden ja mielekkään työn kautta. Kuitenkin tavoitteettomuus voi tuoda osallisuuden rakentumiseen ristiriitaa. Se kokeeko asiakas itse sitä ristiriidaksi, on toinen asia. Todennäköisesti työelämään tähtäävä kuntoutus ei kuitenkaan etene palvelussa työllistymisen tavoitteeseen, jos asiakas ei sitä itse halua.

”..todellisuudessahan sitä pääsis töihin heti kun haluais, mutta ei, tää on mukavaa tämmöistä harrastetoimintaa.” (RA2, 3)

Asiakas koki, että työllistyminen olisi mahdollista, jos hän vain itse niin haluaisi, mutta velkojen vuoksi hän ei ole motivoitunut työhön. Hän toi esille ulosoton jälkeisen palkan pienuuden motivaatiota laskevana tekijänä. Sen lisäksi velkojen vuoksi työhön meno voi tuntua mahdottomalta, koska silloin joutuisi selvittämään velkojaan uudelleen. Suuret ulosottovelat tuovat kannattavuusongelman työllistymiseen. (Alatalo & Paananen 2007, 82; Karjalainen & Karjalainen 2010, 61.) Ne heikentävät asiakkaan motivaatiota edetä työelämää. Palvelu toimi asiakkaalle mukavana harrasteena, ilman sen kummempaa tavoitetta. Asiakkaan identiteetti voi muodostua asiakkaan ja palvelujärjestelmän välisessä suhteessa, jossa asiakas on tietoinen palvelun tavoitteesta, mutta ei rakenna palvelussa oloaan sen mukaisesti (Haahtela 2015, 82).

Myös Maarit Laitisen (2008, 136–137) tutkimukseen osallistunut kuntouttavan työtoiminnan asiakas ei tavoitellut työn saamista itselleen. Hänellä elämänarvot rakentuivat ilman työelämää, mutta aktivointivelvoitteen vuoksi hän oli osallistunut kuntouttavaan työtoimintaan. Osallisuus rakentui hänellä työn ulkopuolissa verkostoissaan. Kuntout-

tavan työtoiminnan kautta hänellä oli sellainen kokonaisuus, joka tuki hänen elämänarvojaan. Laitinen toteaa, että aktivointivelvoitteet tuovat haasteita asiakkaiden taloudelliseen toimeentuloon, joka voi johtaa vastentahtoiseen osallistumiseen aktivointitoimenpiteisiin. Jos asiakas elää yhteiskunnan tukien varassa, hänen elämäänsä puututaan, esimerkiksi asiakkaan velvollisuudella osallistua aktivointisuunnitelman laatimiseen viranomaisten kanssa. (Laitinen 2008, 151.) Luhtaselan (2009, 60) tutkimuksessa asiakas oli kokenut kuntouttavan työtoiminnan ilmaisena harrastuksena. Vaikka asiakas ei ole työhön kuntoutumisen tavoitteisiin motivoitunut, osallisuuden kokemus voi toteutua hänen saadessaan kokemuksia johonkin kuulumisesta ja sisällön saamisesta päiviin (Haahtela 2008, 239) ja itse toimintaan osallistumisesta.

Tavoitteettomuus voi kertoa myös asiakkaan tietoisesta etäisyyden ottamisesta normaaliin, yhteiskunnassa hyväksytyyn. Haluttomuus rakentaa toivottua tavoitetilaa voi viitata asiakkaan tietoisuuteen siitä, että hänen kertomuksestaan tulee ”väärä”, kun asioiden pitäisi olla ja mennä toisella tavalla (Strandell ym. 2002, 122). Pääsääntöisesti ihmiset haluavat päästä töihin ja he toivovat saavansa työpaikan itselleen, mutta eivät usko onnistuvansa siinä. Työhön pyrkivän esittäminen voi asiakkaalle silloin olla vaikeaa ja ihmisarvoa alentavaa. Pitkä työttömyys vaikuttaa asiakkaan uskoon omiin kykyihinsä. Toimenpiteillä tulisi vahvistaa asiakkaan uskoa itseensä. (Kotiranta 2008, 114.)

Tutkimuksessani olevien asiakkaiden omat tavoitteet olivat rakentuneet arjen- ja elämänhallinnan sekä koulutukseen ja työhön suuntaamisen tavoitteisiin. Useilla heistä koulutukseen ja työhön kuntoutumisen tavoitteet vaativat ensin arjen- ja elämänhallinnallisten taitojen kuntoutumista. Tavoitteet olivat samansuuntaisia, kuin Karjalaisen ja Karjalaisen (2010, 3) tutkimuksessa olleet kuntouttavan työtoiminnan tyypilliset tavoitteet: Työelämään siirtymisen valmistelu, työelämään harjoittelu, mielekkään sisällön saaminen arkeen, työkyvyn arvioiminen sekä päivärytmin saaminen. Lisäksi tutkimuksessani oli asiakas, jolla ei ollut tavoitetta kuntouttavalle työtoiminnalle, eikä hän ollut sitoutunut aktivointisuunnitelman tavoitteeseen. Aktivointisuunnitelman tavoitteen tulisi olla työttömän ihmisen tukemista johonkin uuteen ja sellaiseen, johon hän ei ole aiemmin pystynyt, tai ei ole saanut siihen riittävästi tukea (Kotiranta 2008, 134). Kaikki haastatteluun osallistujat olivat tietoisia aktivointisuunnitelman teostaan ja niis-

tä tavoitteista, joita suunnitelmaan oli kirjattu (vrt. Sandelin 2014, 11). Jos asiakas ei ole tietoinen suunnitelmastaan, tai tavoitteistaan, niin hänen osallisuuden kokemus oman kuntoutusprosessin suunnittelussa jää olemattomaksi.

Aktivointisuunnitelman tavoitteen tulee olla realistinen ja saavutettavissa oleva, koska siten se mahdollistaa asiakkaalle onnistumisen kokemusten saamisen. Oleellista tavoitteessa on myös se, että se on asiakkaan tavoite, joka tukee hänen kokonaistilannettaan ja on rakennettu yhteistyössä viranomaisen kanssa suunnitelmaa laadittaessa. Asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen huomiointi vaatii asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta, joka mahdollistaa realistisen tavoitteen rakentamisen asiakaslähtöisesti.

## 6.2 Kuntouttavan työtoiminnan merkityksellisyys osallisuuden tukena

Asiakkaiden kertomilla merkityksillä kuntouttavasta työtoiminnasta on yhteys osallisuuden kokemiseen (Luhtasela 2009, 76). Asiakkaiden kertomat osallisuutta tukevat merkitykset kuntouttavan työtoiminnan palvelulle jakautuvat kuuteen eri teemaan, jotka avaan taulukossa 3.

Taulukko 3. Asiakkaiden kuntouttavalle työtoiminnalle antamien merkitysten kategorisointi

<b>Teema</b>	<b>Alakategoriat:</b>		
<b>Arjen tasapainolla katse tulevaisuuteen:</b>	Arjen sisällöt	Terveydelliset seikat ja kuntoutuminen	Koulutus ja työ
<b>Mielekäs tekeminen ja toiminta:</b>	Työtoiminta	Ryhmätoiminta	
<b>Yhteisöllisyys ja palvelun tuki:</b>	Työvalmennus ja työyksikkö	Yksilövalmennus	Ryhmävalmennus
<b>Osaamisen lisääminen ja uuden oppiminen:</b>	Oppimistyyli	Työtaitojen vahvistuminen ja työelämävalmiuksien kehittäminen	Uudet asiat
<b>Palvelusta saatavat taloudelliset etuudet:</b>	Palvelun etuudet	Paremmiin tienaa täällä ollessa	
<b>Kokonaisvaltainen aktivoituminen:</b>	Omien asioiden hoitaminen	Ryhmätoimintaan ja koulutukseen osallistuminen	Oman elämän suunnittelu



### 6.2.1 Arjen tasapainolla katse tulevaisuuteen

Haastattelussa ei tullut esille, olivatko asiakkaat arjen- ja elämänhallintaa tukevassa vai koulutukseen ja työhön suuntaavassa kuntouttavassa työtoiminnassa. Heidän kertomat merkitykset antoivat kuitenkin viitteitä palvelun vaiheesta. Eduro-säätiössä arjen- ja elämänhallintaa tukeva kuntouttavan työtoiminnan palvelu on kuntouttavan työtoimintaprosessin alkuvaiheen palvelua. Seuraava haastatteluote kertoo asiakkaan kokemasta palvelun tuomasta merkityksestä arjen tueksi:

”No onpahan tekemistä päivään ja pysyy poissa pahanteosta.” (RA2, 1)

Haastattelussa asiakkaat kertoivat saavansa palvelusta tukea arjen- ja elämänhallintaan saamalla sisältöä arkeen, tekemistä päiviin, unirytmien kuntoon ja pystymällä vähentämään päihteiden käyttöä. Kuntouttava työtoiminta auttaa asiakkaita saamaan rytmiä sekä säännöllisyyttä heidän elämäänsä. (Ks. myös Tammelin 2010, 52–53; Karjalainen & Karjalainen 2010, 39–40.) Samanlaisessa päivärytmissä eläminen muiden yhteiskunnassa olevien kanssa lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta ja oletettavasti palvelussa olevat asiakkaat kokevat olevansa yhteiskunnassa samanlaisia, kuin muutkin työssä käyvät (Luhtasela 2009, 55). Seuraavassa otteessa asiakas kertoo kuntouttavan työtoiminnan mahdollistaneen hänelle kodin ulkopuolisen paikan, jossa hän voi käydä:

”No se on, että pääsee neljän seinän sisältä pois ja pystyy olemaan jossakin muuallakin, kuin perheen kanssa kotona.” (RA2, 1)

Kuntouttava työtoiminta mahdollistaa asiakkaalle osallistumisen kodin ulkopuoliseen toimintaan, joka tukee myös kokemusta samanlaisuudesta muiden yhteiskunnan jäsenten kanssa. Työyksikkö koetaan turvalliseksi ja rennoksi paikaksi, jossa voidaan tavata muitakin ihmisiä (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 103). Kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden tavoitteena oli muidenkin tutkimusten mukaan ollut sosiaalisten suhteiden luominen. (Ks. Tammelin 2010, 53–54; Karjalainen & Karjalainen 2010, 40.)

Asiakkaat toivat haastattelussa esille terveydellisten seikkojen merkityksen kuntouttavassa työtoiminnassa olemiselle. Hoito- ja kuntoutuspalveluita voidaan järjestää asiakkaalle kuntouttavan työtoiminnan rinnalle (Karjalainen & Karjalainen 2010, 67). Sandelinin (2014, 5) mukaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden terveydentila on keskimäärin heikko. Karjalaisen ja Karjalaisen (2010, 44) tutkimuksessa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista kolme neljäsosaa kertoi terveydentilastaan sairauspainotteisesti.

Ala-Kauhaluoma ym. (2004, 125) tutkimuksen mukaan aktivointisuunnitelman tekoon osallistuneista asiakkaista reilu kolmannes oli ilmoittanut heillä olevan työkykyä haittaava sairaus tai vamma. Haastattelussani asiakkaat toivat terveydentilaansa esille lähinnä neuropsykiatristen haasteiden ja oppimisvaikeuksien kautta. Yksi asiakas kertoi potevansa selkäsärkyä, mutta pystyi kuitenkin osallistumaan työtoimintaan.

”No määhän oon ollut pitkään työtön ja yrittänyt kaiken maailman aloja, keittiöpuolella ollu ja jäänyt koulutukset kesken ja oppimisvaikeuksia ollut. Tarkkaavaisuushäiriön takia jäänyt. Tää oli semmoinen paikka, missä nyttien otetaan ne kaikki huomioon. Samalla katotaan ja tehdään diagnoosi. Minä tuon ammatinvalintapsykologilla (asiakas käy tällä hetkellä tutkimuksissa)” (RA1, 1)

Haastattelussani terveydelliset merkitykset painottuvat asiakkaiden kertomina neuropsykiatriin haasteisiin sekä oppimisvaikeuksiin. Ne ovat tuoneet haasteita heidän aiempien koulutusten tai muiden toimenpiteiden onnistumiseen. Diagnoisoimattomina oppimisvaikeudet ovat voineet syrjäyttää koulutusuralta jo peruskoulussa (Alatalo & Paananen 2007, 83). Asiakkaat toivat esille, että heidän kokonaisvaltainen tilanne huomioitiin palvelussa ollessaan hyvin. Tämä tukee asiakkaan kokemusta ihmisarvoisesta ja oikeudenmukaisesta kohtelusta (Luhtasela 2009, 103).

Asiakkaat kertoivat, että neuropsykiatriset haasteet ja oppimisvaikeudet olivat vaikeuttaneet heidän elämässä eteenpäin menoa. Epäonnistumisen kokemukset olivat tuoneet heille osattomuutta vahvistavia tunteita ja kokemuksia. Sellaisia voidaan ajatella olevan mm. häpeän ja pelon tunteet sekä ikävät, ei kuulluksi tuleminen ja nöyryytyksen kokemukset (mt., 34). Epäonnistumisen kokemukset voivat heikentää itsetuntoa ja laskea motivaatiota suunnitelmien eteenpäin viemisestä (Pohjola 2010, 167). Epäonnistumisusko voi jumiuttaa ihmisen paikalleen. Uskomusta voidaan muuttaa esimerkiksi toiminnan kautta saaduilla onnistumisen kokemuksilla, jolloin ne syrjäyttävät epäonnistumisen kokemuksen negatiivista tunnetilaa. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 96.) Uusi kokemus kokonaistilanteen huomioimisesta ja tutkimusten tekemisestä vahvistavat asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Ne tuovat mukanaan tyytyväisyyttä ja tietoa omasta tilanteesta sekä sen kautta onnistumisen kokemisen mahdollisuuksia ja luottamusta oman tilanteen kokonaisvaltaiseen suunnitteluun ja rakentamiseen. Oikeudenmukainen kohtelu tukee asiakkaiden kuntoutumista (Luhtasela 2009, 34, 111). Asiakkaiden tilanteet koulutus- ja työmarkkinoilla olivat kariutuneet oppimisvaikeuksien tai neuropsykiatristen haasteiden vuoksi, jolloin epäonnistumisen kokemukset oli-

vat kasaantuneet. Ne eivät tukeneet heidän yhteiskunnallista toimijuuttaan. Asiakkaiden haastattelussa kertoma kokonaisvaltaisuuden huomioiminen voi mahdollistaa heille kiinnittymisen työelämään ja yhteiskunnallisen aktivoitumisen (ks. Haahtela 2008, 250–255).

Kuntouttava työtoiminta voi tukea ihmisen kokonaisvaltaista kuntoutumista tarjoamalla toimintaa aikaisemman olemisen sijasta. Seuraava ote kertoo asiakkaan kokemuksesta palvelun toimimisesta hänen tukenaan kokonaisvaltaisesti.

A: ”Mieki tulin tänne silleen, että toinen vaihtoehto oli katkolla tai tänne meno ja mie tuun mieluummin tänne. Ei tarvi olla kuukautta putkeen jossakin ihme paikassa. Ja täällä mää oon vieläkin.”

H: ”Joo, mitä näin jälkikäteen ajattelet, oliko se hyvä valinta?”

A: ”No kyllä kai se paremmin nytten, kaikki nuo työasiat ja nuo tulee tuossa esillekkkin. On se parempi et kuukauden ois ollu jossakin tuolla hevon jeerassa.”  
(RA2, 2)

Asiakas on kokenut saaneensa kuntouttavasta työtoiminnasta tukea päihteettömyyteen. Työtoiminta on tuonut toisenlaista tekemistä hänen arkeensa entisen päihteiden käytön tilalle. Hänen kohdallaan palvelu oli auttanut pääsemään irti päihteiden käytöstä ja hän oli sitoutunut palvelun tavoitteisiin. Asiakkaan kertomus viittaa hänen olevan tällä hetkellä koulutukseen ja työhön suuntaavassa kuntouttavan työtoiminnan palvelussa, joten hän on ollut palvelussa pidemmän aikaa. Aloittaessaan palvelun hänen tavoitteenaan oli ollut päihteistä irti pääseminen ja kuntouttava työtoiminta oli toiminut hänen arjen- ja elämänhallinnan tukena. Myös muissa tutkimuksissa asiakkaiden kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena oli ollut päihteettömyyden tukeminen ja muutamat kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneet olivat pysyneet päihteettöminä palvelun avulla (Laitinen 2008, 105; Karjalainen & Karjalainen 2010, 40). Kuntoutuakseen ihminen tarvitsee itselleen päämäärän sekä taitojen ja suotuisten olosuhteiden lisäksi omaa uskoa tavoitteen saavuttamiseksi (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 95). Haastattelemani asiakas oli osallistunut kuntoutuspolkunsuunnitteluun ja sitoutunut tavoitteeseen, jolloin myös usko omaan kuntoutumiseen oli lisääntynyt.

Pitkäaikaistyöttömille työttömyys on voinut tuoda mukanaan tietynlaista lamaantumista, joka aiheuttaa masennusta, toimeettomuutta ja ihmisarvon katoamista (Kotiranta 2008, 74; ks. myös Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 161). Siten myös usko omiin kykyihin voi

kadota. Kuntouttavassa työtoiminnassa asiakkaat voivat saada onnistumisen kokemuk-  
sia ja siten palauttaa uskoa omien tavoitteidensa saavuttamiseen (Ala-Kauhaluoma ym.  
2004, 95–96.)

”Onhan tämä antanut itsevarmuutta siihen tämmöinen harjoittelu.” (RA2, 3)

Asiakas kertoi saaneensa kuntouttavan työtoiminnan aikana vahvistusta itsetunnoi-  
leen. Se oli merkityksellinen tekijä, joka tukee häntä kuntoutuspolulla. Se vahvistaa  
hänen osallisuuden kokonaisvaltaista kokemista. Hän tavoittelee paluuta työelämään  
ja kokee edenneensä tavoitteessaan. Myös Luhtaselan (2009, 62) tutkimuksessa haas-  
tateltavat kertoivat kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisen kohentavan heidän  
itsetuntoaan. Tarkoituksenmukaisella ohjauksella voidaan tukea asiakkaan itsetunnon  
kehittymistä. Myös onnistumisen kokemukset ja itsetunnon kohoaminen ovat merki-  
tyksellisiä asioita kuntouttavassa työtoiminnassa, sillä asiakkaiden aiemmat työ- ja kou-  
lutushistoria voivat pitää sisällään runsaasti epäonnistumisia. (Tammelin 2010, 57.)  
Arjen hyvinvointiin vaikuttavat kokemukset siitä, että elinolot, toimintamahdollisuudet  
ja voimavarat ovat sopivia ja riittävät tyydyttämään ihmisen sen hetkisen elämän tar-  
peita. Arjen hyvinvointi rakentuu erilaisista toiminnoista ja niiden yhteensovittamis-  
ta. Kokonaisvaltaiseen hyvinvoinnin kokemiseen vaikuttavat henkilökohtaiset tekijät,  
yhteiskunnalliset ja oman yhteisön arvot. (Raijas 2011, 262.)

Arjen- ja elämänhallintaa tukevasta kuntouttavasta työtoiminnasta seuraava askel Edu-  
ro-säätiön palveluprosessissa on koulutukseen ja työhön suuntaava kuntouttava työ-  
toiminta. Seuraava aineisto-ote kertoo asiakkaiden rakentavan merkityksiään palvelul-  
le koulutukseen ja työhön suuntaavasti:

”Tätä käy jonkun aikaa niin tästä kouluun tai töihin, ettei lähe silleen että kolme  
vuotta on tekemättä mitään ja yhtäkkiä töihin ja sitten lopettaa viikon jälkeen.”  
(RA2, 16)

Haastatteluissa asiakkaat kertoivat olevansa kuntouttavassa työtoiminnassa, koska  
heillä ei ole ammatillista koulutusta tai ammattiala on hukassa. He kertoivat haluavan-  
sa palata työelämään tai lähteä koulutukseen ja harjoitella niitä kuntouttavassa työ-  
toiminnassa. Asiakkaat toivat haastattelussa esille, että kuntouttavan työtoiminnan  
palvelu tarjoaa heille turvallisen ympäristön, jossa voi harjoitella koulutus- ja työelämä-  
taitoja (ks. Ala-kauhaluoma ym. 2004, 100). Harjoittelemisen mahdollisuuden kokemi-  
nen merkitsee sitä, että palvelussa voi turvallisesti myös epäonnistua sekä rakentaa

arkea, johon työssäkäynti kuuluu. Myös työelämävalmiuksien parantaminen oli motivoinut heitä osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan.

”No oli mulla tuo yks, etku nuo kortit saa kaikki uusittua tässä.” (RA2, 16)

Asiakas kertoi kuntouttavan työtoimintapalvelun kautta saavansa mahdollisuuden suorittaa lyhytkorttikoulutuksia (työturvallisuuskortti, tulityökortti, ensiapukortti, tieturvakortti tai hygieniapassi) palvelun aikana. Palvelun aikana säätiössä voi suorittaa esimerkiksi työturvallisuuskorttikoulutuksen tai tulityökorttikoulutuksen, jotka ovat Suomen Pelastusalan keskusjärjestön alaisia koulutuksia. Esimerkiksi tulityökortti, joka on tulitöiden turvallisuustutkinto, on lain mukaan oltava henkilöllä, joka työskentelee tilapäisellä tulityöpaikalla (SPEK 2016). Hygieniapassi tulee omata esimerkiksi ravintolalalla työskentelevien ja sen myöntää Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. Hygieniapassilla voidaan todistaa elintarvikehygieeninen perusosaaminen. (Evira 2010.) Suorittamalla lyhytkorttikoulutuksia voi parantaa työelämävalmiuksia ja työnsaantimahdollisuuksia. Työnhakuilmoituksissa usein määritellään työtehtävässä tarvittavat kortit, esimerkiksi rakennusalalla vaatimuksena voi olla työturvallisuus- ja tulityökorttien lisäksi myös muita työtehtävän vaatimia osaamistodistuksia.

Osallisuus voidaan nähdä prosessina, jossa kiinnittyminen kuntouttavaan työtoimintaan lisää osallisuutta omassa elämässä ja elämänhallinnassa, jolloin ulkopuolisuus vähenee ja tunne kuulumisesta yhteisöön ja yhteiskuntaan voi kasvaa (Luhtasela 2009, 42). Kuntouttavan työtoiminnan merkitykset tukevat asiakkaiden tulevaisuuden suunnitelmia. Asiakkaiden pitkän tähtäimen tavoitteena oli lähteä koulutukseen ja työelämään, jolloin jatkosuunnitelmien rakentaminen tukee osallisuutta oman elämän suunnittelussa (ks. Haahtela 2008, 244). Asiakkaiden ajatukset jatkosuunnitelmista kertovat myös palvelun luonteesta. Kuntouttavan työtoiminnan palvelu kestää tietyn ajan, jonka jälkeen on edettävä toiseen palveluun, tai esimerkiksi koulutukseen tai työelämään.

Kuntouttava työtoiminta tukee asiakkaiden arjen asioita, kuten päivärytmiä ja sisällön saamista päiviin. Asiakkaiden kokonaisvaltainen huomiointi ja asiakkaiden kuulluksi tuleminen palvelussa olivat oleellisia kuntoutumisen kannalta. Arjen- ja elämänhallintaan vaikuttavien tekijöiden kuntoon saaminen mahdollistaa asiakkailla tulevaisuuden suunnittelemisen ja tukee heidän sitoutumista suunnitelman toteuttamiseen. Arjen

hyvinvointi ja tulevaisuuden suunnitteleminen tukevat kokonaisvaltaista osallisuuden kokemusta.

### 6.2.2 Mielekäs tekeminen ja toiminta

Toisena teemana asiakkaiden antamissa merkityksissä on kuntouttavan työtoimintapalvelun tuoma mielekäs tekeminen ja toiminta. Ne rakentuvat palvelun kokonaisuudesta ja sen tuomista mahdollisuuksista. Olen jakanut mielekkään tekemisen ja toiminnan työtoimintaan ja ryhmävalmennukseen.

Työtoiminnassa asiakkaat kertoivat saaneen palvelussa itselleen riittävästi mielekästä tekemistä.

”On löytynyt mulle mielekästä tekemistä.”(RA1, 2)

”Töitä on kyllä ollu. Niin paljon, kun on kerinny tehdä tuossa.”(RA1, 2)

Mielekäs tekeminen muodostuu palvelussa työtoiminnan ja työtehtävien sisällön, riittävyyden ja sopivan vaatimustason kautta. Asiakkaat kertoivat palvelussa heidän työtehtävien olevan heille mielekkäitä ja niitä oli ollut riittävästi. Mielekäs tekeminen tuottaa osallistujilleen työn iloa. Se nähdään myös aktivoinnin kannalta merkittävänä tekijänä. Tarkastelemalla sitä päinvastaisesta kokemuksesta, työn ilon merkityksellisyys avautuu selkeästi kokonaisvaltaisena kuntouttavana elementtinä. (Kotiranta 2008, 67.) Työtehtävien riittävyys muodosti asiakkaille työtoimintapäivistä mielekkään kokonaisuuden. Asiakkaiden odotukset työtoiminnasta olivat selkeästi työpainotteiset, kuten toteamus ”Kahvittelun mie voim hoitaa kotonakin” (RA2, 14) selkeyttää. Mielekäs ja riittävä tekeminen vaikuttaa suoraan osallisuuden kokemiseen (Luhtasela 2009, 34). Työ tulee kokea mielekkääksi, jotta se voi lisätä hyvinvointia arkeen. Mielekkyys rakentuu työn sisällöstä, määrästä ja työpaikan sosiaalisista suhteista. (Raijas 2011, 251.) Työtehtävän mielekkyyteen vaikuttaa myös se, että asiakkaalla on mahdollisuus esittää omia toiveitaan työtoiminnan sisällöstä ja muuttaa niitä tarvittaessa (ks. myös Karjalainen & Karjalainen 2010, 59).

”Tässä on aika hyvä että saa yrittää ja yksilövalmentajakin on sanonut, että voi kokeilla kaikkia juttuja.” (RA1, 8)

Asiakkaat kertoivat haastattelussa mahdollisuuksistaan vaihtaa työtehtäviään palvelussa ollessaan. Mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua työtehtävien suunnittelemiseen vahvistaa asiakkaan osallisuuden kokemista. Työn arvon merkityksellisyys nousi esille kahdella tavalla. Ensinnäkin asiakas korosti tilaustyön merkitystä.

”Nyt viimeks se X-tilaustyö. Se oli semmoinen tilaus, että pitää tehdä.” (RA1, 8)

Asiakas oli tehnyt tuotteen tilauksesta ja oli onnistunut siinä. Hänen työnjälki oli ollut hyvää ja hän oli saanut siitä positiivista palautetta. Onnistumisen kokemukset kuntoutuksellisissa palveluissa ovat tärkeitä itsetunnon vahvistumisen tukijoita. Tilaustyö on vaativampi työtehtävä, kuin työyksikössä muutoin tehtävät työt. Luhtaselan (2009, 56) tutkimuksessa asiakkaat pitivät tilaustöiden tekemistä tärkeänä, koska se, että joku haluaa ostaa tehdyn tuotteen, merkitsee sitä, että työn jälki on hyvä. Kun asiakkaan tekemällä työllä on arvo, se antaa arvoa myös asiakkaalle (mt., 56).

Toisena työn arvon merkityksenä aineistosta nousi työn tärkeys.

”Mää en oo käyny yhdessäkään (ryhmässä), en oo kerenny.” (RA1, 9)

”Kyllä minäkin oon ilmoittautunut sinne ryhmään, mutta en mie silti mee aina, jos mulla on paljon töitä.” (RA2, 15)

Asiakkaat toivat esille, että he kokevat työyksiköissä tehtävät työt niin tärkeiksi, että eivät niiden vuoksi voi tai ehdi osallistua ryhmätoimintaan. Eduro-säätiössä toiminnallisen kuntoutuksen työmenetelmänä käytetään yksilö- ja työvalmennuksen lisäksi ryhmävalmennusta (Harmanen 2015). Ryhmävalmennuksella tuetaan vertaisryhmissä asiakkaiden arjen-, työelämän- ja vuorovaikutustaitojen kehittämistä toiminnallisilla menetelmin (Pekkala 2004, 11). Työn määrä ja niiden tekeminen työyksikössä voidaan kokea merkityksellisemmäksi asiaksi kuin ryhmätoiminta. Itsensä kokeminen tarpeelliseksi työtoiminnassa tukee asiakkaan osallisuuden kokemusta. Työ määrittelee edelleen ihmisen asemaa ja paikkaa yhteiskunnassa (Laitinen 2008, 105). Työstä ihminen voi saada sosiaalisia, psyykkisiä ja fyysisiä voimavaroja, vaikka vastaavasti se voi samoilla osa-alueilla olla kuormittava tekijä. Kun työssä on sopivassa suhteessa voimavaroja kasvattavia ja vieviä elementtejä, työ koetaan mielekkääksi ja merkitykselliseksi. Työn kautta ihminen voi saada myös arvostusta ja kunnioitusta itselleen. (Juuti & Salmi 2014, 27–28.) Kuntouttavassa työtoiminnassa asiakkaan toimijuutta ei viedä pois, vaan tarkoituksena on tukea hänen onnistumisen kokemuksia yhteisen toiminnan kautta (Laitinen 2008, 101).

Haastattelussa asiakkaat kertoivat ryhmätoiminnan merkityksellisyydestä heidän kuntoutumisen tueksi.

”Kyllä se varmaan vaihtelua tuo tähän, mitä täällä tekee, niin yks päivä kerran viikossa on tuommoine, tuo vaihtelua ja jaksaa paremmin. Se oli mun mielestä tosi mukava se mustikkaretki. Siellä käytiin laavulla grillaamassa ja käytiin onkimassa siinä.” (RA1, 9)

Asiakkaat kertoivat ryhmätoiminnan olleen heille mielekästä toimintaa ja sen monipuolistaneen viikon sisältöä kuntouttavan työtoiminnan palvelussa. He kokivat ryhmään osallistumisen helpoksi ja sen oli koettu tukevan omaa jaksamista. Myös mahdollisuus sosiaaliseen vuorovaikutukseen toisten asiakkaiden kanssa oli heidän mielestään tärkeää. Ryhmävalmennus tukee asiakkaita osallistumaan, mutta sen tavoitteena on myös tuottaa asiakkaille osallisuuden kokemuksia. Palvelussa se tukee asiakkaan kokonaisvaltaista yhteiskuntaan integroitumista (ks. Haahtela 2008, 246–255). Jos toiminnassa ei ole asiakkaalle mielenkiintoista sisältöä, se ei välttämättä tuo asiakkaalle osallisuuden kokemusta (Kivistö 2011, 102). Haastattelussa osa asiakkaista ei nähnyt ryhmävalmennuksen olevan heille hyödyllinen.

”En minä tiiä, mulla on itellä ammatti ja en minä tiiä, hyödyttäiskö se ite asiaa. Toisille saattaa olla ihan hyvä, mutta itselle en koe hyötyä.” (RA1, 11–12)

Asiakkaille ryhmävalmennuksen tarkoitus ja tavoitteet suhteessa omaan tavoitteeseen eivät olleet avautuneet. Se voi johtua tiedon puuttumisesta tai omasta kokemuksesta. Ryhmätoiminta nähdään laaja-alaisemmin kuin vain toimintaan osallistumisena, sillä sen tavoitteena on tukea asiakkaita yhteiskunnalliseen osallisuuteen (Haahtela 2008, 246–255; Luhtasela 2009, 6).

Mielekäs tekeminen ja toiminta motivoivat asiakkaita osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan. Tärkeitä näkökulmia mielekkyyden rakentumiseen tuovat vaikuttamisen ja valinnan mahdollisuudet sekä kokemus palvelun hyödyllisyydestä suhteessa omaan elämään. Mielekkyyden kokeminen tuo hyvinvointia ihmisen elämään ja siten se on oleellista myös osallisuuden kokemuksen rakentumisessa.



### 6.2.3 Yhteisöllisyys ja palvelun tuki

Kolmanneksi teemaksi merkityksistä jäsensin palvelussa rakentuvan yhteisöllisyyden ja siitä saatavan tuen. Tätä teemaa olen jäsentänyt työvalmennuksen ja työyksikön, yksilö- ja ryhmävalmennuksien mukaisesti. Kuntouttavassa työtoiminnassa asiakkaat tekevät työtehtäviään työyksiköissä, joista käyttävät usein nimitystä työpaja. Haastattelussa asiakkaat kertoivat positiivisesti omasta työpajastaan ja työyhteisöstään.

”Meillä on helvetin hyvä paja.” (RA2, 6)

”Jos työyhteisö on hyvä, niin sitä on mukava käydäkin ja meillä on se hyvä. Sinne on mukava joka aamu mennä.”(RA1, 10)

Asiakkaat kokivat työyksiköiden toiminnan tukevan heidän yhteisöllisyyttään ja johonkin kuuluvuuden kokemusta. Asiakkaat puhuivat haastattelussa ”meidän pajasta” ja kokivat sinne kuulumisen tärkeäksi. Kuntouttavassa työtoiminnassa asiakkaat kokevat kuuluvansa yhteisöön, muiden joukkoon ja itsensä samanarvoiseksi toisten asiakkaiden kanssa, jolloin ulkopuolisuuden tunne vähenee ja osallisuuden kokemus kasvaa (Laitinen 2008, 100; Luhtasela 2009, 34; Pessi & Seppänen 2011, 293.) Yhteisöön kuuluminen, siinä toimiminen ja vaikuttaminen rakentavat osallisuutta ja mahdollisuuksia asiakkaan valtautumiseen (Juhila 2006, 123). Yhteisöllisyys kuntouttavassa työtoiminnassa rakentuu asiakkaiden kokemuksesta yhdessä työyksikössä toimimisesta, johon osallistuvat niin asiakkaat kuin työvalmentajakin. Työn tekeminen yhdessä yhdistää osallistujia. (Luhtasela 2009, 116–117.)

Osallisuutta ilman yhteisöllisyyden kokemusta on vaikea rakentaa, koska osallisuus rakentuu kuulumisesta johonkin (Luhtasela 2009, 70). Yhteisöllisyyden kokemus on asiakkaille tärkeä. Mukana oleminen ja arvostetuksi tuleminen omassa yhteisössä on oleellista autonomian toteutumisen kannalta. (Laitinen 2008, 154.) Yksilöiden, yhteisön ja yhteiskunnan vuorovaikutuksessa asiakkaille rakentuu sosiaalista pääomaa. Myös vertaisryhmät voivat tuottaa sosiaalista pääomaa. Sosiaalinen pääoma tukee asiakkaita tavoitteiden saavuttamisessa edistämällä yhteisön sisäistä vuorovaikutusta, yhteistoimintaa ja yhteisöllisyyttä. (Juhila 2006, 130; Hagfors & Kananoja 2011, 180; Raijas 2011, 261–262.) Yhteisölliset suhteet ovat merkittävä osa ihmisen kokemaa hyvinvointia ja yhteisöllisyys voi toimia keinona ihmisen hyvinvoinnin vahvistamisessa (Pessi & Seppänen 2011, 288).

Asiakkaat korostivat työilmapiirin merkitystä suhteessa omaan kuntoutukseensa. Työtoimintaan osallistumisen mielekkyys kasvaa hyvän työilmapiirin ja työyhteisössä vallitsevan huumorin myötä (Juuti & Salmi 2014, 29). Työyhteisön tuki ja sosiaaliset suhteet olivat asiakkaille tärkeitä asioita kuntouttavassa työtoiminnassa myös Luhtaselan (2009, 65) tutkimuksessa. Hyväksi koettu työyhteisö myös motivoi asiakkaita tulemaan työtoimintaan. Haastattelussa asiakkaat kertoivat tulevansa hyvin toimeen työyksikön työvalmentajan kanssa.

”Minä tuun ainakin hyvin toimeen X:n (työvalmentaja) ja X:n (työvalmentajaa). (RA1, 8)

”Minä tykkään kans, että on hyvät työvalmentajat ja hyvä työpiiri muutenkin, että siellä on huumoria ja tehdään töitä ja se on aina positiivinen asia.” (RA1, 9)

Työvalmentaja-asiakas -suhteen asiakkaat kokivat hyväksi. He saivat kokonaisvaltaisesti apua ja tukea työvalmentajalta ja lisäksi ohjaamista työtehtävissä. Asiakkaiden palautte kertoo myös luottamuksellisen suhteen rakentumisesta työvalmentajien kanssa. Asiakkuuskokemusten merkityksissä tärkeänä on kokonaisvaltainen kokemus kohdautuksi tulemisesta, mikä liittyy asiakkaan kokemukseen työntekijän rinnallakulkijuuudesta (Fosberg 2002, 109; Pohjola 2010, 58). Asiakastilanteissa eettinen ja asiakasta arvostava kohtaaminen joko todentuu tai sulkeutuu (Laitinen & Kempainen 2010, 138). Toimiva asiakas-työntekijä -suhteen syntyminen perustuu molemminpuoliseen luottamukseen. Työntekijä kohtaa asiakkaan yksilöllisesti ja suhteeseen liittyy asiakkaan kuuleminen, rohkaiseminen ja tuen antaminen sekä innostaminen. Asiakas kokee itsensä osaksi yhteisöä, kun kohtaaminen on kokonaisvaltaista, henkilökohtaista, luottamuksellista ja turvallista. Luottamuksellinen asiakas-työntekijäsuhde tukee asiakasta kuntoutumisprosessissa. Toimivuus ja luottamuksellisuus asiakas-työntekijä -suhteessa rakentuvat arkisista keskusteluista ja yhdessä tekemisestä. Jos molemminpuolista sitoutumista keskusteluihin ja yhdessä tekemiseen ei ole, molempien osapuolten keskinäinen suhde jää etäiseksi. (Valokivi 2002, 175–176; Laitinen & Kempainen 2010, 150; Pohjola 2010, 52, 72; Haahtela 2015, 79.) Kuntouttavassa työtoiminnassa asiakkaiden ja työntekijöiden keskinäinen suhde on erilainen, kuin virastomallisessa työssä. Suhde rakentuu yhdessä tekemisestä ja yhteisestä ajasta työyksikössä, jolloin asiakkaan ja työntekijän suhde voi muuttua helpommin läheiseksi. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 102.)

Kotiranta (2008) on havainnut työttömien kuntoutusta tutkiessaan asiakkaiden kokevan toiminnassa olemisen mukavaksi, jos siellä on läsnä ”rakkauden henki”. Hän avaa sitä vaiheena, joka toteutuu silloin, kun ihmiset alkavat viihtyä toisten seurassa ja haakeutuvat mielellään toisen seuraan. Asiakkaat näkevät työntekijän ihmisenä, eivät pelkää palkkatyöntekijänä. (Mt., 76–77.) Se tietyllä tavalla inhimillistää sen ihmisen, joka työskentelee työtehtävässään. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että työntekijän tulisi riisua ammatillisuus ja työskennellä asiakkaan kanssa ilman sen tuomia suuntaviivoja. Asiakkaan kokemukseen työntekijöiden kanssa tehtävästä työstä vaikuttaa työntekijän tapa kohdata asiakas, se miten hän paneutuu asiakkaan asioihin ja kunnioittaa hänen valintojaan sekä itsemääräämisoikeuttaan (Valokivi 2002, 170).

Haastattelussa asiakkaat kertoivat, että heidän työyksiköissä on kokonaisuudessaan hyvä ilmapiiri kaikkien, myös asiakkaiden kesken. Työyksiköissä olevat asiakkaat voivat olla kuntouttavan työtoiminnan lisäksi muissa Eduro-säätiön palveluissa, esimerkiksi kehitysvammaisten työtoiminnassa, tai nuorten palveluissa.

”Kaikkien kanssa tulee toimeen, ketä on mejän pajalla.” (RA2, 15)

Asiakkaat kertoivat tulevansa toimeen kaikkien työyksikössä olevien henkilöiden kanssa. Kuntouttavassa työtoiminnassa tärkeä asia on yhdessä tekeminen. Yhteistyö tuottaa ihmiselle hyvää mieltä ja mukavaa tekemistä, jolloin tulee esille asiakkaiden keskinäinen apu ja tuki toisilleen. Asiakkaiden keskinäiset arkipäiväiset keskustelut työtoimintojen lomassa ovat keskeisiä kuntoutuksellisia tekijöitä. Myös vertaistuki asiakkaiden keskuudessa tukee sosiaalisuutta. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 103; Kotiranta 2008, 160.) Osallisuutta tukevia asioita sosiaalisuuden kokemisessa on yhteisöllisyys, turvallinen työympäristö ja samanarvoisuus (Luhtasela 2009, 34). Työyhteisössä asiakkaat ovat omien tarpeiden ja tavoitteiden vuoksi eri palveluissa, mutta kuitenkin samanarvoisia yhteisön jäseniä.

Haastattelemani asiakkaat eivät tuoneet esille suoraan vertaistuen merkitystä. On mahdollista, että he eivät kokeneet sitä asiaksi, jonka olisivat tuoneet esille Bikvamallin palvelun kehittämisen haastattelun yhteydessä. Työntekijät omassa haastattelussa nostivat kuitenkin sen merkityksellisenä asiana esille.

T1: ”Tuohan on aika tärkeä pointti tuo ryhmäytyminen ja se vertaisen kanssa oleminen täällä niille ylipäättänsä. Se kuntouttaa. Nimenomaan se kuntouttaa.”

T2: ”Ja se houkuttaa aamusta tulemaan töihin.” (RT, 15)

Kuntouttavassa työtoiminnassa vertaistuki voi syntyä tilan ja tilanteiden kautta, jolloin asiakkaat saavat itselleen tukea toisilta asiakkailta. Se on merkittävä kuntoutuksellinen tekijä. (Laitinen 2008, 104, 112.) Vertaisryhmät rakentuvat muun muuassa yhteisen kuntoutustavoitteen, työllistymisen, tai oman elämänhallinnan tukemiseksi ja se nähdään asiakkaita voimauttavana (Roivainen 2008, 279; Laitila 2010, 118). Työyksikössä oleva ryhmän tuki ja palvelusta saatava vertaistuki ovat kuntouttavan työtoiminnan keskeiset kuntouttavat elementit (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 103).

Yksilövalmennus on asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista, tilanteen arviointia ja seuranta. Yksilövalmentaja laatii asiakkaan kanssa suunnitelman kuntoutumisen tueksi ja käy asiakkaan kanssa keskusteluita ja selvittää hänen asioitaan toimien asiakkaan tukena. Työn tavoitteena on tukea yksilön toimintakykyä ja arjen hallintaa (Pekkala 2004, 30–31) sekä jatkosuunnitelmia. Eduro-säätiössä yksilövalmentaja johtaa asiakasprosessia. Asiakkaat kokivat merkityksellisenä asiana kuntouttavan työtoimintapalvelun yksilövalmennuksen heidän kuntoutumisensa tukena.

”Niin se on vähän niinku henkilökohtaisempia juttuja voi ja jotenkin se tuntuu siltä, että se on niinku yksilöllisesti sovitaan asiasta. Ja sille voi kertoa niitä henkilökohtaisia asioita ja näitä ja se neuvoo silleen ja kyllä minä oon kokenut että se on ihan hyvää silleen. Oon aika paljon puhunut sen yksilövalmentajan kanssa. Auttaa silleen arjen asioissa.” (R1, 8)

”Ja ne ehottaa, jos erillailailla on mahdollinen tehdä joku asia niin sanoo, että tälläkin lailla vois tehdä tuon. Joo on, jos on vaikka kysynyt minun pitäs soittaa lääkärille, eikä oo saldoo, on sanonu, et tuossa on puhelin.” (RA2, 5)

Asiakkaat kertoivat haastattelussa saaneensa yksilövalmentajalta henkilökohtaista palvelua, tietoa, tukea, apua ja keskustelukumppanin. He kertoivat olevansa tyytyväisiä saamaansa palveluun ja korostivat kuulluksi tulemisen merkityksistä. Asiakkaat kokivat yksilövalmennuksen omaa tilannettaan tukevaksi toiminnaksi. Asiakkaan kokemus ymmärretyksi tulemisesta on keskeinen tekijä asiakkaan kuntoutumisen tukena (Kotiranta 2008, 74). Yksilövalmentaja tukee asiakasta arkisissa asioissa, henkilökohtaisissa asioissa, antaa konkreettista apua, tarjoaa toiminnallisuuden tueksi palveluita ja tukee toimintaan osallistumista. Konkreettisen avun saaminen elämäntilanteen vaatimiin asioihin auttaa asiakkaan elämän muutoksien toteutumisessa (Kulmala ym. 2003, 140). Asiakas saa työntekijältä tietoa ja vaihtoehtoja eri asioista ja hänen on mahdollista

osallistua vaihtoehtojen valintaan ja päätöksentekoon täysivaltaisena kansalaisena. Työntekijä kannustaa asiakasta ja on hänen tukenaan, selvittää vaihtoehtoja sekä kuuntelee. (Valokivi 2002, 175–176, 181.) Asiakkaat kertoivat käyneensä yksilövalmentajan kanssa keskusteluita, joissa oli puhuttu oman elämän muutostyöstä ja he kokivat saaneensa siihen tukea yksilövalmentajalta. Valokiven (2002, 181) tutkimassa palveluohjauksokokeilussa asiakkaiden kuntoutuminen perustui pysyvään ja luotettavaan asiakas-työntekijä -suhteeseen. Riittävä tuki ja aika sekä positiivinen palaute auttavat asiakasta rakentamaan toimivaa elämönhallintaa (mt., 178). Luottamuksellisen suhteen syntymiseen vaikuttavat asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen, ihmisarvoisen ja kunnioittava kohtaaminen ja asiakkaan hyväksyminen sellaisenaan (Laitinen & Kempainen 2010, 170).

Yksilövalmentaja on asiakkaiden mielestä hyvin tavoitettavissa ja hänen luokseen pääsee helposti ja nopealla aikataululla.

”Kyllä se yleensä on, et saman tien tai aika äkkiä pääsee kyllä jutteleenkin.”  
(RA2, 5)

Asiakkaat kokivat yksilövalmennuksen palvelun saatavuuden hyväksi, he voivat luottaa siihen, että sieltä saatava apu on heidän käytettävissään kohtuulliseksi kokemansa ajan sisällä. Tavoitettavuus tuo asiakkaille tunnetta siitä, että työntekijä on siellä heitä varten (Haahtela 2008, 230–238). Asiakkaan ja työntekijän yhteinen kieli, kiireetön keskustelukumppanuus ja arvostaminen ovat onnistuneen palvelun keskeiset elementit (Pohjola 2010, 52). Palveluntuottajan työssä työntekijät eivät ole virkasuhteessa ja heidän on helppo asettua asiakkaan kanssa kumppanuussuhteeseen. Siinä asiakas ja työntekijät ovat tasa-arvoisessa asetelmassa toisiaan kohtaan. Postmoderni asiantuntijakäsitys soveltuu työskentelyyn yksilöityneiden asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Asiakas määrittelee ammattiroolin ja edellyttää tasavertaisuuteen perustuvaa työtötta, jolloin asiakas ei alistu valtasuhteeseen, vaan odottaakin kuulluksi tuleamista. (Raitakari 2002, 55.)

Haastattelussa asiakkaat kertoivat ryhmätoiminnan sosiaalisuutta tukevasta kokonaisuudesta. Ryhmävalmennus on toiminnallisin menetelmin toteutettavaa arjen-, työelämän- ja vuorovaikutustaitojen kehittämistä vertaisryhmissä (Pekkala 2004, 11).

”Kyllä kai siinä, tulee raatailtua (juteltua) tuntemattomienkin kanssa siellä.”  
(RA2, 12)

”Niin, ja sitten siellä on eri porukka (kuin työyksikössä) ja erilaisia ihmisiä.”  
(RA2, 13)

Asiakkaat tapaavat ryhmätoiminnassa erilaisia ihmisiä, joiden kanssa he omaavat yhteisiä asioita, kuten pitkäaikaistyöttömyys ja kuntouttavan työtoiminnan palvelussa oleminen. Niiden kautta heille rakentuu vertaisasetelma. Vaikka jokaisella asiakkaalla on omat yksilölliset tavoitteet, niin yhdistäviä tekijöitä löytyy ja sitä kautta mahdollisuus vertaistukeen kasvaa. Vertaistukea on työntekijöiden haastattelun mukaan selkeästi nähtävillä myös työyksiköissä, asiakkaiden toimiessa yhdessä työtehtävien parissa. Ryhmissä yhdessä oleminen ja yhdessä tekeminen luo mahdollisuuksia luoda myös sosiaalisia suhteita muihin kuntoutujiin ja sitä kautta rakentaa myös palvelun ulkopuolisia sosiaalisia verkostoja.

Karjalaisen ja Karjalaisen (2010, 40) tutkimuksessa 11%:lla asiakkaista oli tavoitteena sosiaalisten suhteiden lisääminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Ryhmävalmennuksen tavoitteena on myös tutustua paikkakunnalla erilaisiin liikunta- ja kulttuurimuotoihin, jotka voisivat auttaa asiakasta löytämään itselleen mielekästä tekemistä vapaa-ajalleen. Sitä kautta heidän omat sosiaaliset verkostot ja yhteisöllisyys voivat kasvaa. Pitkäaikaistyöttömillä voi sosiaaliset suhteet tai luonnolliset yhteisöt olla kaventuneita. Institutionaaliset yhteisöt voivat tarjota osallistumisen paikkoja ja mahdollisuuksia opetella yhteisöissä olemista. Silloin voidaan tukea asiakkaan kokonaisvaltaista osallistumisen kehittymistä ja asiakkaalle voi rakentua myös luonnollisia pysyviä yhteisöjä. (Haahtela 2015, 34.)

Kuntouttava työtoiminta mahdollistaa asiakkaiden yhteisöllisyyden kokemisen. Yhteisöllisyyden kokemus ja vertaistuki motivoivat asiakkaita osallistumaan palveluun. Riittävän tuen saaminen mahdollistaa asiakkaan etenemisen kuntoutumisen polulla. Luonnollisten yhteisöjen muodostuminen palvelun ulkopuolelle tukee asiakkaan sosiaalisuutta ja yhteisöllisyyttä myös palvelun päättymisen jälkeen ja siksi niiden rakentamista on hyvä tukea palvelun aikanakin.

#### 6.2.4 Osaamisen lisääntyminen ja uuden oppiminen

Kuntouttavassa työtoiminnassa osaaminen voi lisääntyä työyksiköissä tehtävän työn tai kurssien kautta. Asiakkaat voivat oppia uutta myös ryhmätoimintojen kautta. Tämän teeman jäsenin oppimistyyliin, taitojen vahvistumiseen ja työelämävalmiuksien kehittämiseen sekä uusiin asioihin. Ensimmäisenä osa-alueena käsittelen asiakkaan kokemusta työyksikössä tapahtuvasta opiskelusta. Asiakas kertoi haastattelussa työyksiköstä, jossa uuden asian opettelemiseen käytetään itsenäistä työskentelyä:

A: ”Minusta alussa tuntuu hankalalta se työyksikössä, että pitää ite opiskella niin ja tietty ainahan se tulee työvalmentaja siihen auttaan, kun on jotain ongelmaa. Tuntuu alussa, että koko ajan joutuu niinku (pyytään apua), että se tuntuu minusta aluksi vieraalta tai hankalalta, että ku alusta lähtien pitää ite niinkö alkaa sitä kokeileen.”

H: ”Miten koet oliko tai onko helppo pyytää apua?”

A: ”On ollut ja on kyllä, sit tulee työvalmentaja auttaan kyllä. Mutta kuitenkin. En mie tiä sitten miten muut ajattelee.”

H: ”Oisko se sitten ollu sellaista, että siinä ois ollu enemmän sellaista opetusta, sellaista juttua ensin?”

A: ”Niin sitä minä oisin (kaivannut).” (RA2, 7–8)

Asiakas ei kokenut oppimismuotoa itselleen ominaiseksi tavaksi, vaan olisi kaivannut enemmän kaikille yhteistä opetusta aiheeseen. Hän kertoi, että työyksikön tapa työskennellä oli hänelle haastava ja hän koki sen vaikeaksi itselleen. Kuitenkin avun pyytäminen oli hänelle helppoa ja sitä oli saatavilla, mutta ilmeisesti asiakas koki sen jollain tavalla häpeälliseksi ja siksi vaikeaksi. Hänen oma osaamistasonsa tietyissä työtehtävissä oli vielä matala ja hän tarvitsi niistä suoriutumiseen runsaasti apua. Tämä vaikutti epäitsenäisyyden ja osaamattomuuden kokemiseen. Ne osaltaan häpeään kanssa voivat vähentää osallisuuden kokemusta (ks. Luhtasela 2009, 34). Kuitenkin asiakas koki kyseiset työtaidot itselleen tärkeiksi ja halusi oppia niitä. Hän oli motivoitunut oppimaan uutta ja siten toiminnalla vahvistettiin hänen työelämätaitojaan ja oman elämän muutoksia. Samalla tuettiin hänen integroitumista yhteiskuntaan (ks. Haahtela 2008, 246–255). Oppimisen halu liittyy osallisuuden kokemiseen (Luhtasela 2009, 34).

Työyksiköissä oppiminen tapahtuu toiminnan kautta työtä tekemällä työvalmentajan tukieissa ja ohjatessa asiakasta. Asiakas toi haastattelussa esille, että kun työtoiminnassa on ollut jonkin aikaa ja oppinut työtehtäviä, hän voi suorittaa niitä omatoimisesti.

”Mitä työvalmentaja mulle sanoo niin mä teen sen homman ja eikä tarte aina sannookkaan, ku mä tiiän ite suurin piirtein mitä pitää tehdä.” (RA1, 8)

Työtehtävissä uuden oppiminen ja sitä kautta vastuun lisääntyminen tuki asiakkaan vallan tunteen vahvistumista. Asiakas koki, että hänen toimintaansa luotetaan ja hän oli oppinut työtehtävän. Työtehtävän hallinnalla hän ansaitsi luottamuksen. Nämä toivat mukanaan mahdollisuuden itsenäisempään työtehtävien tekemiseen ja itsenäisyyden tunteen kokemukseen. Luottamuksen saaminen, uuden asian oppiminen ja itsenäisyyden kokeminen tukevat asiakkaan osallisuuden kokemusta (Luhtasela 2009, 34). Työtoiminnan vaatimusten kasvaessa ja asiakkaan toimintamahdollisuuksien laajetessa tuetaan asiakkaan vastuuntuntoa ja rohkeutta mennä eteenpäin. (Laitinen 2008, 104–105.) Osaamisen lisääntyessä myös kokemus omasta vallasta lisääntyy. Asiakas saa itse vaikuttaa esimerkiksi työtehtävien suorittamiseen. Näillä toimilla voidaan tukea asiakkaan työelämätaitojen vahvistumista ja voimaantumisen kokemusta (ks. Haahtela 2008, 249).

Asiakkaat kertoivat osallistuneensa palvelun aikana tai olevansa menossa lyhytkorttikoulutuksiin. Eduro-säätiö järjestää koulutuksia, kuten työturvallisuuskortti-, tulityökortti-, ensiapukortti- ja hygieniapassikoulutuksia. Lyhytkorttikoulutuksilla voidaan tukea asiakkaiden työelämävalmiuksia ja parantaa työnsaantimahdollisuuksia.

”Niin noku ne on pakollisia ammateissa. Ethän sää pääse tiettyyn työhommiin, jos sulla ei oo.”(RA2, 17)

Osalla asiakkaista korttien suorittaminen oli palvelun yhtenä tavoitteena ja mahdollisuus osallistua koulutuksiin oli motivoinut heitä osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan. Asiakkaiden on mahdollista suorittaa yksi korttikoulutus osana kuntouttavan työtoimintapalvelun kokonaisuutta. Koulutuksiin osallistuminen tukee asiakkaiden työllistymisen mahdollisuuksia, koska nykyisin tiettyihin työtehtäviin työllistyäkseen tulee lakisääteisesti omata edellä mainittuja kortteja (ks. esim. SPEK). Koulutuksiin osallistuminen kertoo asiakkaiden aktivoitumisesta ja suuntaamisesta työelämään. Asiakkaiden aktivoituminen näkyy myönteisinä muutoksina suhteessa itseensä ja ympäristöönsä, jolloin ihminen kokee itsetunnon vahvistumista ja toimintakyvyn lisääntymistä. (Luhtasela 2009, 73.) Asiakkaat näkivät Lyhytkorttikoulutusten tukevan suoraan työelämään siirtymistä. He pitivät tärkeänä mahdollisuutta suorittaa niitä.



Ryhmävalmennuksessa asiakkaat olivat päässeet kokeilemaan itselleen uusia asioita ja osallistumaan erilaisiin toiminnallisiin ohjelmiin, esimerkiksi liikunnallisiin toimintoihin, kuten keilaukseen, kahvakuulaan ja joogaan.

”Mulla on se, että siellä saattaa olla ihan uutta itelle.” (RA2, 12)

Ryhmävalmennuksessa asiakkaat olivat saaneet mahdollisuuden oppia ja kokeilla uusia asioita. He näkivät ryhmävalmennuksen myös rentouttavana yhdessäolemista tukevana toimintana, joka tukee heidän kokonaisvaltaista jaksamista ja samalla virkistää. Ryhmätoiminnan kautta asiakkaat olivat voineet tutustua esimerkiksi uusiin urheilulajeihin, joita olivat voineet ottaa itselleen vapaa-ajan harrastukseksi. Tällä tavalla voidaan lisätä osallisuutta ja yhteisöllisyyden kokemuksia myös työelämän ulkopuolelle. Osallistuminen yhteisölliseen ja vapaa-ajantoimintoihin mahdollistaa yksilön kiinnittymisen kodin ulkopuolisiin tapahtumiin ja ne toimivat merkittävänä asiakkaan aktiivisuuden tason nostajina (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 170).

Helena Huhta (2015, 35) on tutkinut liikunnan merkitystä työttömille nuorille. Osa työttömistä nuorista kertoi liikuntaharrastusten vähentyneen tai jääneen kokonaan rahan vuoksi, tai työttömyyden aiheuttaman kokonaisvaltaisen aktiivisuuden tason laskun myötä. Liikunnalla voidaan estää työttömien passivoitumista ja tuottaa heille hyvinvointia. Liikunnan avulla voi saada mielekästä sisältöä ja sosiaalisia kontakteja arkeen. Nuoret olivat korostaneet sosiaalisten kontaktien ja kodin ulkopuolella tapahtuvan oman aktiivisuuden ehkäisevän syrjäytymistä. (Mt., 49–56.)

Itsensä kehittäminen vahvistaa asiakkaiden itsetuntoa ja tuo heille tunteen, että minusta on, minä opin ja minä pystyn. Työttömäksi jäädessään asiakkaat ovat työn menettämisen myötä usein menettäneet itsensä kunnioittamisen ja aseman työtä tekevänä kansalaisena. Nämä ovat tuoneet asiakkaalle häpeän, voimattomuuden ja turhautumisen tunteita. Itsensä kunnioittamisen uudelleen rakentamiseen asiakkaat voivat tarvita tukea. (Laitinen 2008, 142.)

Onnistumisen kokemukset ja oppiminen vahvistavat itsetuntoa ja voimaannuttavat asiakasta. Osaamisen lisääntyessä myös vallan ja vastuun mahdollisuudet kasvavat.

Asiakkaiden osaamisen lisääntyminen, työelämävalmiuksien ja taitojen vahvistuminen tukevat heidän työhönkuntoutumista.

#### 6.2.5 Palvelun taloudelliset etuudet

Palvelusta saatavat taloudelliset etuudet jaoin kahteen osaan: Palvelun etuudet ja paremmin tienaa täällä ollessa. Kuntouttavassa työtoiminnassa ollessaan asiakas saa täyden työmarkkinatuen ja osallistumispäiviltään ylläpitokorvauksen, joka on 9€ toimintapäivältä. (Kela 2016) Kuntouttava työtoiminta ei heikennä asiakkaiden taloustilannetta, vaikka ei sitä parannakaan (Luhtasela 2009, 65). Haastatteluissani asiakkaat eivät keskustelleet ylläpitokorvauksien merkityksestä erikseen, mutta todennäköisesti sillä oli vaikutusta heidän tuloihinsa. Tammelinin (2010, 62) tutkimuksessa asiakkaat kertoivat taloudellisen tilanteen parantumisen olevan tärkeä kuntouttavan työtoiminnan merkitys, vaikkakin taloudellinen korvaus koettiin riittämättömäksi. Tuusa (2005, 45) kuvaa pitkäaikaistyöttömien taloutta köyhyyteen juuttuneisuutena, jolloin pienetkin tulojen lisääntymiset ovat positiivisia.

Aktiivitoimenpiteestä maksetaan asiakkaalle ensimmäisiltä 200 päivältä työmarkkinatukea korotettuna, jos asiakas on sopinut työllistämistä edistävästä palvelusta työllistymis- tai muussa suunnitelmassa. (TE-palvelut 2015) Asiakkaat keskustelivat haastattelussa korotusosan saamisesta toimenpiteessä:

”En tiiä sitten liittyykö se mitenkään nuihin palveluihin se korotusosahomma, ku nehän maksaa vain 200 päivältä sitä. Ite kun oon ollu pitkään, niin enhän mie saa enää koko korotusossaa.”(RA2, 22)

Työttömyysetuuden korotusosa oli ollut tärkeä osa asiakkaiden tuloja. Palvelusta saatava tulo pienenee 200 päivän jälkeen ja se laskee asiakkaan motivaatiota. Kuntoutumisen edetessä tulisi taloudellisten houkuttimien kasvaa, eikä laskea. Korotusosa ja ylläpitokorvaus toimivat kuntouttavan työtoimintapalvelun kannustimina (Kotiranta 2008, 77). Taloudellisen niukkuuden kokeminen pitkäaikaistyöttömien keskuudessa on yleisempää kuin väestössä keskimäärin (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 122). Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvat asiakkaat saavat matkakorvausta (Kuntouttavan työ-

toiminnan käsikirja 2015). Kaupunki antoi palveluun osallistuville asiakkaille linja-autokortin, joka on kuukauden voimassa.

A1: ”No hyväähän tässä on se, että kun tässä kuntouttavassa on, nii se bussikorttihomma kuitenkin.”

A2: ”Niin se on kyllä.”

A3: ”Joo.”

M: ”Niin, sehän on hyvä lisä, niin voi sitten vaikka iltasella ajella sillä.”

A1: ”Muuten se ois niin kallista, 3,30 per suunta.”

A2: ”Täällä on hirveen kalliit bussiliput.” (RA2, 24–25)

Asiakkaat pitivät tärkeänä matkoihin saatavaa tukea, koska se mahdollistaa linja-autolla liikkumisen myös muualle kuin työtoimintaan. Linja-autokortti mahdollistaa heidän osallisuuttaan myös työtoiminnan ulkopuolella. (Ks. myös Luhtasela 2009, 65.) Kortti on voimassa kuukauden kerrallaan. Asiakkaat toivat esille, että ilman bussikorttia linja-autolla kulkeminen olisi mahdotonta sen kalleuden vuoksi.

Asiakkaiden taloudellinen tilanne voi sosiaalietuksineen olla parempi kuntouttavan työtoiminnan aikana kuin siitä eteenpäin lähdettäessä eri palveluihin tai työllistämistoimenpiteisiin.

A1: ”Ei oo mielenkiintoa, kun taloudellisesti siinä ei oo mitään järkeä. Ensinnäkin, jos mää lähen palkkatöihin, niin mulla pitäis olla kuukausilähtöpalkka jo pitkästi pari tonnia, että siinä ois mitään järkeä.”

A2: ”Niinhän se on.”

A1: ”Siinä vaiheessa, kun alkaa meneen, niin ulosottomies ottaa omat osuutensa. Ja sit nuo tuet lähtee kaikista asumisista ja nuista helvettiin ja vastaavaa. Ei siinä oo taloudellisesti mitään hyötyä. Paremmiin tienaa täällä ollessa.” (RA2, 3)

Kuntoutuksen etenemistä ei kannusta taloudellisen tilanteen huonontuminen palveluissa etenemisessä. Puhutaan kannustinloukuista, jolloin esimerkiksi työkokeiluun siirryttäessä asiakkaan nettotulot voivat pienentyä kuntouttavan työtoiminnan aikaisista tuloista (Karjalainen & Karjalainen 2010, 50). Työllistyessään asiakkaan sosiaalitet, kuten asumistukioikeus voi poistua, mikä voi matalapalkka-alalla tarkoittaa sitä, että työstä saatava nettopalkka ei ole suurempi kuin aikaisemmin työmarkkinatuki, asumistuki ja toimeentulotuki yhteensä. Oman lukunsa siihen tuo myös ulosottovelkojen vaikutus käteen jäävään osuuteen. Palkkatyön kannustavuuden näkökulmasta ulosotossa olevat velat ovat ongelmallisia. Jos velan määrä on pieni, voi työ toimia kannustimena mahdollistamalla velan maksamisen, mutta jos velkaa on enemmän kuin ansiotyöllä voi elinaikana hoitaa, se laskee motivoitumista työhön. Työn tulisi olla taloudellisesti

hyödyttävää, jotta se mahdollistaisi asiakkaat ottamaan itse vastuuta veloistaan ja hoitamaan niitä. (Alatalo & Paananen 2007, 81–82.)

Pitkäaikaistyöttömien taloudellinen tilanne on ollut pitkään heikko ja kuntouttavasta saatavat etuudet motivoivat heitä osallistumaan palveluun. Työhönkuntoutumisen palveluketjussa tulisi huomioida myös palveluiden ja toimenpiteiden taloudellinen vaikutus yksilön elämään. Palveluketjussa etenemisen tulisi myös kasvattaa asiakkaiden tuloja.

#### 6.2.6 Kokonaisvaltainen aktivoituminen

Kotiranta (2008, 115) määrittelee aktivoitumisen monimutkaiseksi tapahtumien summaksi, joka muotoutuu useista tekijöistä. Aktivoitumisella ei tarkoiteta viranomaislähtöistä toimintaa, vaan asiakkaan itsensä kokemia muutoksia suhteessa itseensä, kuten itsetunnon vahvistuminen ja toimintakyvyn lisääntyminen (Luhtasela 2009, 73). Aktivoitumisen teeman jaoin kolmeen osaan: Aktivoituminen omien asioiden hoitoon, aktivoituminen ryhmätoimintaan ja koulutukseen sekä aktivoituminen oman elämän suunnitteluun. Asiakkaat kertoivat palvelun aikana aktivoituneensa omien asioidensa hoitamiseen. Seuraava ote on asiakkaiden keskustelusta taloudellisten asioiden selvittämisestä:

A1: ”Velkaa velkaa on niin paljon ja kun siitä on puhuttu tässäkin tuota velkasaneerauksesta jo heti sen kolmen kuukauden, niin pantiin se suunnitelmaan.”

A2: ”Nehän käsitteleekin sitä kolme–neljä kuukautta vähintään. Mulla ainakin meni kolme kuukautta.” (RA1, 3–4)

Toisen asiakkaan tavoitteena oli saada talousasioitaan selvitettyä velkaneuvojan avulla ja mahdollisesti lähteä hakemaan itselleen velkasaneerausta. Toinen asiakas oli palvelun aikana saanut velkasaneerauspäätöksen ja kertoi sen käsittelyajan pituudesta. Asiakkaat puhuivat haastattelussa talousvaikeuksistaan. Heillä oli ulosotossa maksamattomia velkoja, jotka eivät motivoi etenemään työelämään. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen ei muuta asiakkaiden taloudellista tilannetta, maksettavia korvauksia ei ulosmitata, eivätkä ne vaikuta sosiaaliturvaetuuksiin (Luhtasela 2009, 59). Velkasaneerauksen kautta asiakkaiden taloudellinen tilanne voi selkiintyä ja siten tuoda

motivaatiota työelämään palaamiseen. Velkaneuvontapalveluiden järjestäminen kuntouttavan työtoiminnan rinnalle on yleistä (Karjalainen & Karjalainen 2011, 28).

Haastatteluissa asiakkaat kertoivat aktivoituneensa osallistumalla palvelun eri sisältöihin.

”Kyllä kai siinä osallistuin (ryhmäpäiviin) yhteen aikaan lähes jokkaiseen viime vuoden puolella.” (RA2, 12)

Asiakkaat olivat työtoiminnan lisäksi osallistuneet palvelussa ryhmätoimintaan ja lyhytkoulutuksiin. Aktivoitumisen myötä on mahdollista, että osallisuus kumuloituu. Silloin osallisuus nähdään prosessina, jossa kuntouttavaan työtoimintaan aktivoituminen lisää osallisuutta myös omassa elämässä ja sen hallinnassa. Silloin pitkäaikaistyöttömän usein kokema ulkopuolisuuden tunne voi vähentyä ja tuntemus yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisesta lisääntyä. Ihmisen kokema ajan rakenne muuttuu hänen ollessaan työttömänä. Kun ei ole työtä, ei ole myöskään vapaa-aikaa. (Luhtasela 2009, 42–43.) Työttömänä olemisen tilalle rakentunut työtoiminta voi aktivoida asiakkaita osalliseksi myös muuhun yhteiskunnalliseen toimintaan (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 103).

Asiakkaiden kuntouttavan työtoimintapalvelun päättymisen jälkeistä suunnitelmaa mietitään yhdessä yksilövalmentajan kanssa. Haastattelussa asiakas kertoi suunnitelmaansa kuntoutusprosessin jatkumista yhdessä yksilövalmentajan kanssa.

”Mulla alkaa tulleen nuo ammatillisen kuntoutuksen palvelut ja kaikki nuo, mutta jos se ois silleen vielä niinku pari kuukautta taakseppäin, niin saattaisin sanoakki et laittakaa vielä kolme kuukautta.” (RA2, 20)

Asiakkaan kuntouttava työtoiminta oli päättymässä ja hänen jatkosuunnitelmansa oli selkeytynyt yhteistyössä yksilövalmentajan kanssa. Aikaisemmin hän oli kokenut tulevaisuutensa epävarmana, koska oli tietoinen kuntouttavan työtoimintapalvelun päättymisestä, eikä jatkosuunnitelmia vielä ollut. Asiakas kertoi työstäneensä suunnitelmaa yhdessä yksilövalmentajan kanssa ja he olivat rakentaneet asiakkaalle jatkosuunnitelman. Asiakaslähtöisyydessä, osallistamisessa ja osallisuudessa on olennaista asiakkaan mukana oleminen suunnitteluvaiheessa, tavoitteiden sekä keinojen määrittelemisessä. Silloin asiakkaan tavoitteet ja keinot rakentuvat asiakaslähtöisesti, eivätkä ulkopäin annettuina. (Hyttinen 2003, 90). Asiakkaan muutosta voidaan tukea dialogisella ja moniäänisellä vuorovaikutuksella. Muutosprosessin tulee perustua asiakkaan ja työnteki-

jän kumppanuuteen, jossa asiakas tekee muutostyön itse, työntekijän toimiessa asiakkaan tukena. Kokemus kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta voi toimia kantavana voimana asiakkaan muutosprosessissa. Muutosprosessissa asiakas on oman asiansa asiantuntija ja työntekijä luopuu kaikkietävästä roolistaan. (Jokinen ym. 2003, 161–162.) Eräs haastattelemani asiakas oli motivoitunut viemään kuntoutustaan eteenpäin ja pelkäsi, että ilman toimenpidettä vanhat ongelmat palaisivat elämään.

”No ei se nyt heti huvita olla taas kaks kuukautta ettei tarvi tehdä yhtäkkiä mitään, niin taas saattaa olla yhtäkkiä keskellä viikkoa että tsitsidii (matkii pullon aukaisun ääntä) (RA2, 21)

Kuntoutumisen edetessä on tärkeää, että asiakkaan kuntoutuspolku ei katkea. Asiakas koki, että ilman päivittäistä tekemistä saavutettu kuntoutuminen ei etene ja hänen kokonaistilanteensa saattaisi mennä taaksepäin. Palvelujärjestelmän tulisi tukea asiakkaan kuntoutusprosessia pitkäjänteisesti ilman turhia katkeamia palveluketjussa (Juhila 2008, 69–70). Asiakas oli tietoinen omista tarpeistaan ja kuntoutusprosessin tavoitteistaan. Aktivoinnissa keskeisenä asiana on asiakkaan oma oivaltaminen, johon sisältyy myös vastuu hänen omista valinnoistaan. Työntekijöiden tehtävänä on omaehtoisuuden tukeminen, mutta asiakkaan tulee itse oivaltaa. Aktivoituminen tuo asiakkaille mahdollisuuksia nähdä uusia asioita elämässään. (Kotiranta 2008, 84, 102.)

Asiakkaat olivat epävarmoja tulevaisuutensa suhteen. He toivat haastattelussa esille pelkojaan siitä, että jäävät palvelun jälkeen tyhjän päälle ilman mitään tukea, jolloin heitä uhkaa epäonnistumisen kokemus ja palvelun keskeytyminen. Asiakkaat puhuivat useaan otteeseen haastattelussa tuen tarpeestaan kuntouttavan työtoiminnan jälkeisessä toimenpiteessä. Heillä oli aikaisempia ikäviä kokemuksia palveluiden tai koulutuksien keskeytymisestä. Seuraavat otteet avaavat asiakkaiden näkemyksiä jatkosuunnitelmien haasteista ja tuen tarpeista:

”Tavoitteenahan on eka saada ammatti itelle, että pääsis johonkin töihin. Ja minä oon sitä yrittänyt ja oon ollu siinä ammattikoulutuksessakin, mutta se on yhtäkkiä, ku tämmöisestä pomppaa semmoiseen, niin tulee ihan, että ko täällä kumminkin, täälläkinhän pitää käydä säännöllisesti ja olla, mutta se on paljon tiukempaa, kun hyppää oikean koulun penkille. Et siinäkin on, et siinä pitäis kehittää sitä, että silloin kun tämmöisestä pomppaa oikean koulun penkille, vaikka niin siellä pitäis tulla joku henkilö, joka auttais joissakin asioissa. Et moni ei välttämättä sitä osaa ja ottaa yksinään sit kaikki jutut ja se lähtee silloin pois ja jää kesken se juttu.”(RA1, 6)

”Sitä minäkin oon kauhulla miettinyt, että onko sitten vaan että tämä loppuu niin ja haappa töitä. Ois hirviä jäähä silleen.” (RA2, 23)

”Voi olla, etten tiedä minkälainen tuki täällä sitten sen jälkeen, kun on käynyt ja lähtee hakemaan oikiaa työtä. Että miten sitten voi auttaa, kuka auttaa, tullaanko missään vastaan?”(RA1, 2)

Asiakkaat kokivat palvelusta saatavan tuen erittäin hyväksi, mutta he pelkäsivät jäävän kuntouttavan työtoimintapalvelun jälkeen ilman tukea. Silloin elämänhaasteet, joita he olivat nyt saaneet kuntoutettua, voisivat palata takaisin, jos kuntoutuspolku katkeaisi. Nämä palautteet kertovat oman elämän hallinnantunteen murentumisen pelosta. Kun asiakkuus palvelussa päättyy, loppuu myös työskentely asiakkaan kanssa, riippumatta asiakkaan tuen tai palvelun tarpeen jatkumisesta. (Valokivi 2008, 183; Haahtela 2013, 220.) Silloin luottamuksellinen työntekijä-asiakas -suhde jää asiakkaan jatkaessa matkaansa ja intensiivinen työskentely loppuu.

Kuntouttavassa työtoiminnassa työskennellään asiakkaan kanssa työelämään kiinnittymisen tukemiseksi (Haahtela 2008, 250–255). Tuen tarve jatkuu asiakkaiden mielestä myös seuraavissa palveluissa, esimerkiksi koulutuksessa tai palkkatukityössä. Asiakkaat kokivat, että heidän työelämävalmiudet eivät olleet riittävällä tasolla, että he selviytyisivät jatkotoimenpiteistä ilman tukea. Se osaltaan nostaa kynnystä edetä palveluketjussa. Pitkään työelämästä syrjässä oleminen vaatii myös pitkää kuntoutuspolkua työelämään takaisin kiinnittymiseen. Pelko omasta selviytymisestä tulevaisuudessa vähentää osallisuuden kokemusta ja tuottaa enemmän osattomuuden tunnetta oman elämäntilanteen kokemisessa. Tukihenkilön tarve siirtymävaiheissa nousi myös Laitisen (2008, 140) haastattelemilta asiakkailta. Riittävä apu ja tuki helpottaisi omien asioiden hoitamista ja asiakkailta olisi joku henkilö suunnitelmien toteutuksen tukena ja tarvittaessa saatavilla. Asiakkaiden mukaan se tuo turvallisuuden tunnetta heille. Tukihenkilötoiminnan tulisi olla pitkäjänteistä ja -aikaista, eikä se saisi olla sidoksissa palveluihin, vaan sen tulisi jatkua palveluista toiseen. Toiminnalla tuettaisiin myös asiakkaan autonomian kokemusta. (Mt., 140, 155.)

Asiakkaiden jatkosuunnitelmakeskusteluista nousi selkeästi esille pelko oman kuntoutumisen etenemisestä, yksin jäämisestä ja tuen puuttumisesta. Kuntouttavan työtoimintapalvelun loppuminen on myös tietyllä tapaa turvallisen ja tutun palvelun loppumista. Uuteen palveluun tai toimintaan siirtyminen on usein siirtymistä epämurheesta

alueelle ennen, kuin siitä tulee tuttua. Asiakkaille on asetettu palveluun tietyt tavoitteet ja palvelun päättymisen jälkeen tulisi omata esimerkiksi työelämätaitoja. Tietoisuus siitä, että palvelun jälkeen tulisi toimia itsenäisesti ja omata työelämävalmiudet, voi tuoda asiakkaalle epävarmuutta (Haahtela 2008, 247). Asiakkaalle voi tulla myös pelkoa omasta pärjäämisestä ja tulevaisuudestaan.

Asiakkaat olivat aktivoituneet omien asioiden hoitamiseen, osallistumaan toimintaan ja suunnittelemaan omaa tulevaisuuttaan. Asiakkaat kokevat tarvitsevänsä aktivoitumisensa tuekseen henkilön, joka tarvittaessa auttaa ja on heidän tukena. Aktivoituminen yhteen asiaan voi lisätä aktivoitumista muillakin elämän osa-alueilla. Onnistumisen kokemuksen ja kuntoutumisen eteneminen motivoivat asiakasta aktivoitumaan ja ottamaan vastuuta omista asioista. Silloin riittävän tuen saaminen korostuu.

### 6.3 Vallan näkökulmat

Olen jakanut asiakkaiden haastattelun pohjalta vallan näkökulmat neljään osaan. Ensimmäisenä käsittelen asiakkaiden kokemuksia viranomaisten käyttämästä vallasta. Sen jälkeen tuon esille asiakkaiden vallan kokemuksia kuntouttavan työtoiminnan palvelussa ollessaan ja jäseninä asiakkaiden vaikuttamisen mahdollisuuksia palveluun. Kolmantena asiana tuon ulkoisten rakenteiden yhteyden valtaan. Valta on henkilökohtainen, rakenteellinen ja poliittinen kokonaisuus, jossa kaikki vaikuttavat toisiinsa, eikä niitä voi selkeästi erotella (Fook 2001). Neljäntenä näkökulmana tuon esille työntekijän ja asiakkaan yhteisen kielen merkityksen asiakkaan kokemukselle vallasta ja osallisuudesta. Kieli on myös valtaa, mutta siinä oleva valta on usein piilossa (Fook 2002, 64–66; Pohjola 2010, 43–45).

#### 6.3.1 Viranomaisten valta

Alle 25-vuotiaalla kuntouttavaan työtoimintaan on ollut alusta alkaen velvollisuus osallistua, mutta vuonna 2010 velvoitettavuus laajeni myös yli 25-vuotiaisiin (Karjalainen & Karjalainen 2010, 11). Aktivointipolitiikan lainsäädäntö on tuonut mukanaan sosiaali-



työhön pakotteita ja sanktioita, jotka tuovat työn perusajatukseen ristiriitaisuutta (Laitinen 2008, 30). Tutkimukseeni osallistuneet asiakkaat kokivat olevansa tällä hetkellä mielellään palvelussa, mutta heillä oli aiempia kokemuksia kuntouttavaan työtoimintaan pakottamisesta. He myös tiesivät muita työttömiä, jotka oli pakotettu osallistumaan palveluun. Seuraavassa otteessa asiakas kertoo omasta aikaisemmasta tilanteestaan, jossa hänelle oli aktivointisuunnitelmassa tarjottu kuntouttavan työtoiminnan palvelua, mutta hän itse ei kokenut sitä sillä hetkellä mahdolliseksi.

”Joo, että sekin pitäs sitten huomioida, että jos joku sanoo oikeasti, että tuota ei nyt, ei halua mennä tänne kuntouttavaan työtoimintaan, niin ei siinä tarvi alkaa selittelemään mittään, eikä tekemään mittään kirjallista selvitystä siitä, että mitä hommia. En mää oo kenellekään tilivelvollinen omista tekemisistä ja hommista, että minkä takia ei voi ottaa vastaan kuntouttavaa työtoimintaa. Siitä vähän niinku rangaistaan sitten, jos ei oo pätevää syytä. Niin joutuu sitten niinku paljon kikkaileen nuitten lääkäreitten ja nuitten kanssa sitten, hakemaan todistuksia. Se mennee vähän niinku sellaiseksi valehteluksi sitten. Saahan sen lääkäriltä paperit ettei tarvi mennä mihinkään.” (RA1, 5)

Viranomaiset olivat vaatineet asiakasta aktivoitumaan ja osallistumaan toimintaan ja asiakas kertoi ahdistuneensa siitä, että hänen tulee selittää, miksi ei voi osallistua tarjottuun palveluun. Myös Luhtaselan (2009, 40) tutkimuksessa osa asiakkaista oli kokenut olevansa viranomaisten pakottamana kuntouttavan työtoiminnan palvelussa. Aktivoitumisen onnistumista pakottamisen kautta on kyseenalaistettu. Aktivoituminen rakentuu asiakkaan omaehtoisuudesta, jonka keskiössä on asiakkaan oma aktiivisuus. Kuntouttavassa työtoiminnassa pakko näyttäytyy lain määrittelemänä, jossa sanktiointi tulee esille etujen katkaisemisena, tai niiden vähentämisenä. (Kotiranta 2008, 91–93.) Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisella voidaan tukea kuntoutuksella saattavia tuloksia (Järvikoski ym. 2000, 91).

Suvi Krok (2008, 168) tuo pakon kokemiseen positiivisen näkökulman, josta hänen tutkimukseensa osallistunut työhallinnon asiakas oli kertonut. Pakko oli rikkonut asiakkaan arkea ja hänen yksinäisyytensä oli korvautunut vuorovaikutuksella muiden aikuisten kanssa ja hän oli saanut mahdollisuuden tehdä mieluisia työtehtäviä. (Mt., 168.) Pakkoaktivointi voi toteutuessaan tuodakin positiivisia asioita asiakkaalle, vaikka ensin se tuntuu vastenmieliseltä. Pitkään kotona ollut työtön voi kokea toimintaan osallistumisen hypyksi tuntemattomaan, pois turvallisesta kotiympäristöstä. Kuitenkaan asiakkaan osallisuus oman elämän suunnitteluun ja siinä subjektina toimimiseen ei toteudu,

jos viranomaiset päättävät asiakkaan puolesta mikä hänelle on parasta. Haastattelemani asiakkaat, jotka kertoivat itse halunneen kuntouttavan työtoiminnan palveluun, toivat esille viranomaisten vallankäytön palvelun aloittamisen suhteen.

”Mää väenvängällä halusinkin tulla tänne. Niin, ku ei mua meinattu hirveen suosiolla alkaa aktivoimaan mihinkään, niin se piti tapella työkkärin kans et. No mulla oli nuo ADHD-tutkimukset (tulossa). Ne oli sitä mieltä, et ne pitää saada käydyks ja valmiiks ennen, kuin. Sitä ennen ne ei ala millekkään miun kanssa. No mulle saatiin se diagnoosi ja lääkitys. Sit ne suostu vihdoin ja viimein alkaa jollekin.” (RA2, 2)

Asiakas kertoi haastattelussa, että viranomaiset eivät heti suostuneet häntä aktivoimaan toimenpiteeseen. Se tuo esille viranomaisten omaaman suuremman tiedon toiminnan perusteista ja siten myös vallankäytön. Viranomaiset olivat katsoneet asiakkaalle olevan tarkoituksenmukaista ensin selvittää terveydentilaan liittyvät asiat, ennen kuin hänelle aloitetaan kuntouttavan työtoiminnan palvelu. Asiakas itse olisi kuitenkin halunnut osallistua toimintaan aikaisemmin. Viranomaisten omaama tieto siitä, että palvelulle on mahdoton asettaa tavoitteita, jos asiakkaan neuropsykiatriset haasteet eivät ole selvillä, vaikutti palvelun aloittamiseen. Silloin palvelua voidaan suunnata väärään suuntaan. Jos tavoitteet on asetettu mahdottomiksi toimintakykyyn nähden tai riittämättömän tuen vuoksi, voi asiakas saada turhia epäonnistumisen kokemuksia. Asiakkaan oma kokemus palvelun alkamisen pitkittymisestä ei tukenut hänen osallisuuden kokemusta oman elämän suunnittelussa. Luhtasela (2009, 89) on todennut oman tutkimuksensa perusteella aktivointiin liittyvän ylivallan piirteitä, jotka tulevat esille asiakkaiden kuntouttavaan työtoimintaan ohjaamistilanteissa ja sen päättymisvaiheessa. Toimintaan pääsyn pitkittyminen oli tuonut asiakkaalle tunteen, että hänen toivettaan ei kuulla ja viranomaiset ovat joustamattomia. Viranomaiset olivat perustelleet asiakkaalle, miksi hänelle järjestetään tutkimukset ennen palvelun aloittamista ja tiedon saaminen tuki hänen osallisuuttaan (ks. mt., 81).

Verkoston haastattelussa työntekijä toi esille edelliseen asiakkaan otteeseen viitaten, että nyt on toimittu oikein.

VT1: ”Tuo on minusta ihana kuulla, että ei lähetä ennen hutkimaan ennen kuin on tutkittu. Nyt on menty siihen, että ei edes siihen työtoimintaan, niin siitä minä oon iloinen. Vaan se ensin tutkitaan, että voi sitten lähteä miettimään sitä oikeata palvelua.”

VT2: ”Mutta toivottavasti jatkossa voi siellä rinnalla olla myöskin se kuntouttava työtoiminta.”

VT1: Niin, mutta siinä on se, että onko se oikeesti sitä, minkä laatuista se on ja sitten jälleen kerran, että mikä siinä on se ajatus ja tavoite.”

VT2: ”Se ei voi olla niin mustavalkoista, et se on joko tai, koska osa väestä kuitenkin hyötyy siitä, et ne on kuntouttavassa työtoiminnassa ja se sillä lailla tulee niitä muitakin prosesseja ja se voi olla vaikka parina päivänä viikossa ja sit ne tutkimukset etenee omia.”

VT1: ”Niin sehän siinä juuri on, että mitä se on. Niin ja sitten minkä laatuista, koska mie mietin sitä, että jos me lähetään suuntaamaan johonkin se voi olla aivan väärä.”

M: ”Niin se voi mennä ja sitten ne tutkimustulokset voi olla, että on mentykin puoli vuotta ihan mettään.”

VT1: ”Joo.”

VT2: ”Joo, ei tietenkään missään semmoisessa työhön ja koulutukseen suuntaavassa kuntouttavassa tai integroidussa olla siinä vaiheessa, kun tutkimukset on, vaan siten, että se on mahdollista, eikä niin, että ne poissulkee toisiaan... Tutkimusten teko saattaa hyvinkin viedä vaikka puolivuotta aikaa, niin jos miettii sitä, että asiakas ei ole missään muussa, kun käyppi kerran kaks kolme (tutkimuksissa) sen puolen vuoden aikana, että kuinka paljon se viepii taas sitten taakseppäin.” (RV, 11)

Ennen palvelun aloittamista asiakkaalla tulisi olla tarvittavat tutkimukset tehtynä, jotta palvelun tavoitteet voidaan rakentaa asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaisesti kuntoutumista tukeviksi. Kuitenkin toinen verkostohaastattelun työntekijä toi esille, että kuntouttavassa työtoiminnassa yhtäaikaaisesti oleminen voisi tukea asiakkaan sitoutumista terveydellisiin tutkimuksiin ja kokonaisvaltaista kuntoutumista, mutta se tulee huomioida palvelulle asetetussa tavoitteessa. Silloin asiakkaan tavoitteena tulisi olla tutkimusten loppuun saattaminen, eikä esimerkiksi työelämään siirtyminen. Tällä tavalla asiakkaan ääntä olisi voitu paremmin kuulla ja ottaa hänet osalliseksi kokonais-kuntoutusprosessin suunnitteluun. Jos asiakkailla ei ole vaihtoehtoja oman kuntoutumisen suunnittelussa, ei hänellä ole myöskään valtaa vaikuttaa siihen (Juhila 2009, 302).

Aktivointisuunnitelmaa tehtäessä työntekijöillä on asiakkaita enemmän valtaa jo omaamansa tiedon kautta. Asiakas on suunnitelmaa tehdessään riippuvainen työntekijän vallan käytöstä, jolloin heidän suhteensa rakentuu epätasa-arvoisesti. (Luhtasela 2009, 93) Haastattelemani asiakkaat kertoivat työntekijän vallasta päättää aktivointisuunnitelmassa sovittavista palveluista.

”Tuohan se on justiin, että jos kieltäytyy, niin se on karenssia. Se on niinku tietsä pakollinen” (RA1, 5)

Asiakkaat keskustelivat haastattelussa palveluun lähtemisen pakosta ja karensin tulemisesta sanktiona. Myös Luhtaselan (2009, 127) haastattelemat asiakkaat kokivat työntekijöiden ylivaltaa aktivointisuunnittelun yhteydessä, jolloin ylivallan käyttö liittyi mahdollisiin sanktioihin ja työntekijän valtaan ohjata asiakas eri toimenpiteisiin. Laitisen (2008, 87) tutkimuksen asiakkaat olivat kokeneet, että aktivointisuunnitelmien teossa valtaa on vain työntekijällä. Asiakkaiden asema on silloin alisteinen ja sanktioiden uhat toimivat pelotteina. Silloin asiakas joutuu toimimaan järjestelmän ehdoilla. Asiakas-työntekijäsuhteeseen ei synny luottamusta, jos asiakas kokee työntekijän käytävän ylivaltaa, eikä asiakaslähtöisyys silloin voi toteutua. (Mt., 87–89, 145.) Ihmisen ollessa palvelujärjestelmässä tulisi hänellä olla oikeus valtaan ja oikeus päättää omista asioistaan (Pohjola & Laitinen 2010, 314). Asiakkaiden kokemukset aktivoinnista kertoivat toista. Osa haastattelussa olleista asiakkaista ei ollut kokenut viranomaisen ylivaltaa palvelun suunnittelu- ja ohjaamisvaiheessa.

”No ihan hyvä oli tehdä aktivointisuunnitelma, että parempi täällä ku ois karensi päällä.”(RA2, 2)

Otteesta tulee esille, että asiakas oli kuitenkin tietoinen mahdollisesta sanktiosta, jonka uhka on aktivointityössä läsnä. Asiakkaan kokemus voi kuvata hänen oman päätösvaltan menettämistä ja hiljaista sopeutumista tilanteeseensa (ks. Kulmala ym. 2003, 135). Suurin osa haastatelluista asiakkaista oli tyytyväisiä aktivointisuunnitelmien laatimiseen ja palveluohjaukseen sekä viranomaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön. Haastattelussani asiakas kertoi itse halunneensa palveluun ja työvoimaviranomaiset olivat siihen suostuneet asiakkaan sitä heille esittäessä.

”Mulla oli se, että minä ite halusin tänne, ku minä oon aikaisemmin ollut täällä. Ja sitten niin ei siellä työvoimatoimistossa ainakaan mitään, ne oli heti et voin minä täällä olla. Se oli ihan kiva.” (RA2, 2)

Asiakkaan kertoman mukaisessa tilanteessa työntekijän ja asiakkaan valta jakautuvat tasa-arvoisesti, eikä työntekijän valta kävellyt asiakkaan vallan ylitse. Tällaisessa tilanteessa asiakkaan oman osallisuuden aste suunnitelman teossa nousee. Suunnitelmaa tehdään silloin aidosti yhteistyössä viranomaisten kanssa, jotka tukevat yksilön oman suunnitelman toteutumista. Asiakkaan omaama kokemustieto vaikutti edellisen otteen tilanteessa valta-asetelmaan ja asiakkaalla oli mahdollisuus esittää oma toive, joka perustui hänen kokemukseensa.

Laitisen (2008, 113, 117) tutkimuksessa asiakkaat, jotka olivat kokeneet aktivointisuunnitelmaa tehtäessä tullessa kuulluksi, kokivat suunnitelman teon valtauttavaksi ja tilanteen heitä osallistavaksi. Samasta asiasta kertoo myös seuraava ote, jossa asiakas oli saanut suunnitelmaa tehdessään valita kuntoutumisensa suunnan:

”Mieki tulin tänne silleen että toinen vaihtoehto oli katkolle tai tänne meno ja mie tuun mieluummin tänne.” (RA2, 2)

Haastattelussa asiakas kertoi, että hän on aktivointisuunnitelmassa saanut päättää kahdesta vaihtoehdosta, miten hänen tilanteessa edetään. Viranomaiset olivat ehdottaneet hänelle kuntouttavaa työtoimintaa tai päihdekuntoutuksen katkaisuhoidtoa. Asiakas koki merkityksellisenä sen, että hän oli saanut itse päättää palveluiden suunnan ja kertoi kuntouttavan työtoiminnan toimineen myös kuntoutuksellisena palveluna hänen päihteiden käyttöönsä nähden. Osallisuus oman elämän suunnitteluun auttaa sitoutumaan toimintaan ja tavoitteisiin sekä kehittää asiakkaan taitoja elämänsä suunnittelussa ja arjen toiminnoissa (Haahtela 2008, 244–245). Vallan ollessa tasa-arvoista asiakkaan ja työntekijän välillä, asiakkaan ääni kuullaan ja hänen ihmisarvoaan vahvistetaan (Laitinen 2008, 146). Sandelin (2014, 20) pohtii, että ovatko asiakkaan saamat vaihtoehdot aktivointisuunnitelmaa tehtäessä kuitenkin riittäviä valinnan ja vaikuttamisen mahdollisuuden todelliseen toteutumiseen.

Asiakkaiden haastattelussa nousi esille heidän kokemukset työntekijöiden erilaisista tavoista suhtautua kuntoutusprosessien sisältöihin. Seuraavassa otteessa asiakkaat käyvät keskustelua lyhytkorttikoulutusten (esimerkiksi työturvallisuus-, tulityö- ja ensiapukoulutuksista) suorittamisen mahdollisuuksista. Kuntouttavan työtoimintapalvelussa asiakas voi suorittaa yhden lyhytkorttikoulutuksen palveluun kuuluvana, mutta palveluun lähettävä taho voi ostaa Eduro-säätiöltä asiakkaalle useamman lyhytkorttikoulutuksen.

A1: ”Mulle luvattiin onneks tännään nelikannassa (arviointipalaveri TYP:issä), että mä saan suorittaa kaikki nuo kortit (lyhytkorttikoulutukset).”

A3: ”Mikä, niinkö?”

A1: ”TYP:istä oli X työntekijä siinä samassa, he voivat maksaa kaikki net.”

A2: ”Eikö se oo niin, vai onko se vieläkin, että kun tulee kuntouttavaan työtoimintaan niin saa suorittaa yhden kortin?”

A1: ”Joo son yks kortti, mutta X työntekijä”

A3: ”Yks”

A1: ”X työntekijä tuossa tuumaili, että minun tapauksessa mie voin suorittaa ne kolme korttia.”

A2: ”Mie oon miettinyt että kysyä yksilövalmentajalta tai työvalmentajalta tai kummaltakkii, ku mie oon kaks vuotta ollu putkeen, et enkö mie sais toisen kortin, vai pitääkö se TYP:n kautta kysyy?”

M: ”Joo.”

A1: Kannattaa sitä kautta, (TYP:in) X työntekijä varsinkin on hyvä.” (RA2, 16)

Asiakas toi haastattelussa esille, että kannattaa kysyä lisää lyhytkorttikoulutuksien mahdollisuuksista tietyltä työntekijältä työvoiman palvelukeskuksesta. Se kertoo asiakkaan kokemuksesta, että työntekijät voivat suhtautua asioihin eri tavoin, eivätkä eri työntekijöiden asiakkaat siten ole samanarvoisessa asemassa toisiinsa nähden. Linjausta tai perustelua työntekijän toiminnalle asiakas ei sen enempää kertonut. Edellisessä asiakkaiden keskustelussa tulee esille työntekijöiden omaama valta, millä tavalla se voi näyttäytyä asiakkaiden keskuudessa. Palvelun sisältö, kuten myös jatkotilanteet voivat muotoutua sen mukaisiksi, millainen työntekijä sattuu olemaan ja millainen asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on (Luhtasela 2009, 100).

Kuntouttavan työtoiminnan päättymisvaiheessa asiakkaat olivat kokeneet viranomaisen taholta ylivaltaa (ks. myös Luhtasela 2009, 89). Viranomaiset omaavat tietoa palvelun jatkamisen perusteista, mutta asiakkaat eivät ole niistä tietoisia. Seuraavassa aineisto-otteessa asiakas pohtii kuntouttavan työtoiminnan jatkamisen perusteita:

”Pitääkö siihen olla niitä hyviä juttuja, että saa jatkaa vielä? Mulla ainakin kaks viimistä suunnitelman tekoa oli, että ne kysy esimiehiltä luvan, että saanko mie vielä jatkaa ja nyt joulukuussa tulee kaks vuotta täyteen, niin en saa enää jatkaa.” (RA2, 21)

Asiakkaan pohdinta jatkamisen perusteista kuvastaa asiakkaan ajatusta tavoitteiden saavuttamisesta ja kuntoutumisen etenemisestä. Kuitenkin asiakas esitti ne haastattelussa kysymyksen muodossa ja ikään kuin tiedustellen. Myös Luhtaselan (2009, 89) tutkimuksessa asiakkaat olivat epätietoisia palvelun jatkamisen perusteista. Tieto voidaan nähdä vallan resurssina (Laitinen 2008, 21). Asiakas kertoi olleensa pitkään kuntouttavan työtoiminnan palvelussa ja viimeisessä kahdessa aktivointisuunnitelman tarkastuksessa suunnitelmaa päivittävä viranomainen oli kysynyt omalta esimieheltään luvan jatkaa palvelua hänelle. Silloin valta palvelun jatkamisesta on siirretty kauas asiakkaasta. Viranomaisen esimies ei ole välttämättä koskaan tavannut asiakasta, eikä asiakas voi perustella omaa palveluntarvettaan suoraan palvelun jatkamisesta päättä-

välle henkilölle. Asiakkaila oli haastattelun perusteella erilaisia kokemuksia kuntouttavan työtoimintapalvelun jatkamisesta.

Keskustelu arviointipalaverista TYP:ssä (Työvoiman palvelukeskuksessa):

A3: ”Ja sitten sinne tulee Edurolta se yksilövalmentaja yhdessä ja mullekihan vaan sanottiin, että sinähän sitten jatkat kolme kuukautta. Minä oon kuullu, että joku on sillai sanoneet et pakotettuja tai jotakin tämmöistä.”

A2: ”Mulla piti tingata, että saisin jatkaa.”

A3: ”Niin kans.”

A1: ”Vähän oli niinku tappelu, että pääsee tänne.”,

A3: ”Joo kumpaakin oon kuullu kyllä.” (RA2, 21)

Kuntouttavan työtoiminnan palvelu rakennetaan pääsääntöisesti kolmen kuukauden jaksoihin, joita arvioidaan aktivointisuunnitelman tarkastuksessa. Siellä päätetään myös jatkotoimenpiteestä. Asiakkaat toivat keskustelussa esille, että palvelun jatkaminen on viranomaisten takana ja viranomaiset omaavat vallan palvelun tilanteen päättämisestä. (Ks. Luhtasela 2009, 90–102) Asiakkaan näkökulmasta viranomaisella on ns. ylivalta-asetelma kuntoutuspolun rakentamisessa. Asiakas itse on tietoinen kolmesta kuukaudesta kerrallaan, mutta työntekijällä voi olla ajatuksissaan asiakkaan palveluketju huomattavasti pidemmälle ajalle, mutta sitä ei ole riittävästi avattu asiakkaalle. Asiakkaat kokivat epävarmuutta siitä, miten heidän tulisi toimia saadakseen jatkaa kuntouttavassa työtoiminnassa. Asiakkaat olivat kokeneet, että viranomaiset eivät perustelee päätöksiään, vaan käyttävät mielivaltaa niitä tehdessään.

Asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa omaan palveluun heikentyvät, jos he ovat epäietoisia siitä, millaisia perusteita täytyy olla, että kuntouttavan työtoiminnan palvelua Eduro-säätiöllä saa jatkaa ja vastaavasti mitkä tekijät ovat sellaisia, että palvelun jatkaminen ei ole mahdollista. Se millä perustein palvelua voidaan jatkaa, oli epäselviä kaikille haastattelemilleni asiakkaille. Asiakkaan ajatus siitä, että pitää olla niitä hyviä juttuja, kertoo, että kuntoutumisen pitäisi edetä tavoitteiden mukaisesti. Osalla asiakkaista oli palvelun määräaikoja tiedossa, mutta osa ei tiennyt niitä.

A1: ”Kokonaisaika on ihan hyvä, eiks se oo kolme kuukautta ja maksimi 24 kuukautta”

A2: ”Mikä maksimi, että vuosi saa olla korkeintaan.”

A1: ”Kaks vuotta vissiin.”

A2: ”Jaa.” (RA2, 20)

Haastattelussani osa asiakkaista oli tietoisia palvelun kestosta ja enimmäisajasta, mutta osalle ne tulivat ryhmähaastattelussa uutena tietona. Myös Luhtaselan (2009, 95)

tutkimuksessa keskusteltiin siitä kuinka kauan palvelussa voi olla. Pitkäaikaistyöttömien kuntoutusprosessit ovat pitkiä, asiakkaista harva kuntoutuu puolessa vuodessa (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 99). Tietoisuus palvelun määräajoista auttaa asiakasta suhteuttamaan omaa mahdollisuuttaan olla palvelussa. Karjalaisen ja Karjalaisen (2010, 47) tekemässä tutkimuksessa 4 %:lle kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista palvelua oli jatkettu, vaikka tuli kaksi vuotta täyteen. Kuntouttavan työtoimintalain (2.3.2001/189) 13§:n mukaan palvelua järjestetään 3-24 kuukauden jaksoksi kerrallaan. Kuntouttavalle työtoiminnalle ei laissa ole määrätty enimmäiskestoa ja se voi osalle asiakkaista olla pitkäaikainenkin mahdollisuus (Alatalo & Paananen 2007, 27). Kuitenkin Rovaniemen kaupungissa on lakiin viitaten katsottu, että asiakas voi olla palvelussa enimmillään kaksi vuotta.

Haastattelussa asiakas toi esille, että hänelle on kuntouttavan työtoimintapalvelun aikana tehty terveydentilatutkimuksia, joista hänelle oli kirjoitettu lausuntoja.

”Onko niillä mitään hyötyä niillä lausunnoilla, joita on täältä saanut.” (RA1, 2)

Asiakas epäili, että onko hänen saamista lausunnoista ja niiden suosituksilla jatkosuunnitelmiin mitään merkitystä. Luottamus siihen, että hänen kokonaistilanteensa huomioitaisiin viranomaisverkostossa, oli pieni. Asiakkaan kertomuksessa tulee esille työntekijän ja asiakkaan vallan epäsuhta. Luottamuksen puutteeseen voivat olla syynä aiemmat ikävät kokemukset viranomaisten kanssa työskentelystä. Aikuisen asiakkaan kohtaamiseen liittyy haasteita, jos tilanteessa puututaan asiakkaan autonomiaan ja itsemääräämisoikeuteen yhteiskunnan kontrollin kautta. Aikuista kohdellaan riippumattomana, vaikka ymmärrys asiakkaasta riippuvaisena ja apua tarvitsevana mahdollistaa luottamuksellisen ja toimivan suhteen viranomaisen kanssa. (Krok 2008, 174.) Viranomaisen tulisi olla asiakkaan rinnalla tukemassa ja auttamassa, etäällä vain yksilön vastuuta ja aktivointivaateita korostavasta työtavasta (Välimaa 2008, 176).

Asiakkaat olivat kokeneet viranomaisten valtaa ylivaltaana, jolloin heidän osallisuus asioiden päättämisessä oli ollut vähäistä tai sitä ei ollut ollut laisinkaan. Osa asiakkaista koki työntekijöiden ja heidän omaaman vallan olevan tasa-arvoista ja siten he olivat olleet enemmän osallisina omista asioista päätettäessä. Asiakkaiden epätietoisuus vaikuttaa vallan epätasa-arvoiseen jakautumiseen. Myös asiakkaan aito kuuleminen, koh-



telu ja luottamuksellisuus työntekijä-asiakas -suhteessa vaikuttavat asiakkaan kokemukseen työntekijöiden käyttämästä vallasta.

### 6.3.2 Asiakkaiden valta kuntouttavassa työtoiminnassa

Asiakkaiden valta kuntouttavan työtoiminnan palvelussa näyttäytyy mahdollisuutena vaikuttaa oman palvelun sisältöön. Haastatteluissa asiakkaat kertoivat mahdollisuudestaan vaikuttaa viikoittaisiin työpäiviin ja päivittäisiin työaikoihin.

”Mutta se on myöskin, että sen työajan saa aika pitkälti päättää ne päivät ite ja se tunnitki. Mullakin on jos neljä tuntia vain päivässä, niin mää vasta muutin, ett alako yheksästä yhteen, ku mulla oli kaheksasta kahteentoista.” (RA2, 8–9)

Vaikuttamisen mahdollisuudet lisäsivät asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun ja toivat heille kokemusta palvelun joustavuudesta. Samalla asiakkaiden valta vaikuttaa omiin asioihin lisääntyä. Mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihinsa tuo mukanaan myös kokemuksen ihmisarvoisesta kohtelusta, mikä tukee asiakkaan osallisuutta (Luhtasela 2009, 34, 103). Asiakkaat olivat saaneet valita myös työtehtäviään, kokeilla sekä halutessaan myös vaihtaa niitä.

”Tässä on hyvä, että pystyy vaihtamaan jos haluaa tuota ryhmää vaihtaan jostakin pajalta mennä toiseen ja se onnistuu. Se on hyvä, kun jos tuntuu että ei kiinnosta, joku asia tai haluaa kokeilla jotakin uutta. Tuota niistä pystyy sitten sopimaan. Siinä mielessä tämä on hyvä homma.” (RA1, 11)

Haastattelussa asiakkaat kertoivat kuntouttavan työtoimintapalvelun aikana kokeilleensa eri alojen työtehtäviä ja saaneensa vaikuttaa niihin valitsemalla eri työyksiköitä. Asiakkaiden omia toiveita oli kuultu ja heidän mukaansa niitä oli toteutettu. He olivat tyytyväisiä palvelun sisältöön sekä mahdollisuuteen vaikuttaa sekä valita. Joustavuuden tunne toi positiivista kokemusta ja mielenkiintoinen työtehtävä vahvisti osallisuuden kokemusta (ks. Luhtasela 2009, 34). Asiakkaiden palaute kertoi motivoitumisesta työtoimintaan ja mahdollisuuksista työelämätaitojen vahvistamiseen.

Haastattelussa asiakkaat kertoivat omasta mahdollisuudestaan vaikuttaa palvelun sisältöönsä. Kuntouttavan työtoimintapalvelun alkaessa he voivat valita palveluun kuuluvan ryhmävalmennusta, mutta ryhmään osallistumisen he kertoivat valitsevansa viikoittain.

A1:”Se on niinku että voi valita.” (osallistuuko ryhmään)

A2:”Niin on, että ei sinne oo niinku pakko mennä.” (RA1, 9)

Asiakkaat saivat ryhmäohjelman tietoonsa etukäteen ja valitsivat siitä, milloin osallistuvat toimintaan. Tieto tukee asiakkaiden valinnan mahdollisuutta (Ks. Luhtasela 2009, 34, 81, 85–87). Asiakkaat toivat haastattelussa esille myös sen, että ryhmätoiminnan valitseminen tarkoittaisi myös sitoutumista palvelun käyttämiseen. Kuitenkaan asiakkaat eivät olleet sitoutuneet osallistumaan ryhmätoimintaan viikoittain, eikä käytännön toiminta estänyt sitä. Osa asiakkaista ei ollut tietoisia siitä, että ryhmätoimintaan tulisi sitoutua. Jos asiakkaat eivät osallistuneet ryhmään, heillä oli mahdollisuus olla se työtoimintapäivä työyksikössä tehden siellä olevia työtehtäviä. Asiakkaat valitsivat osallistumisen omien mielenkiintojensa mukaisesti. Ryhmätoiminnalle on asetettu selkeät kuntoutukselliset tavoitteet. Silloin kun se määritellään osaksi asiakkaan kuntoutustoimenpidettä, tavoitellaan sillä asiakkaan kuntoutumisen etenemisen tukemista. Haahtelan (2008, 248) mukaan palvelu rakennetaan asiakkaille etenevänä ja muutokseen tähtäävänä. Silloin palveluihin sisältyy asiakkaalle oikeuksia ja velvollisuuksia. Ajatuksena on, että päästäkseen ryhmävalmennuksen, asiakkaan tulee sitoutua palveluun. Palveluun osallistuminen on asiakkaan oikeus ja hänen velvollisuutena on sitoutua siihen. (Ks. mt., 248.)

Mahdollisuus vaikuttaa omaan kuntoutusprosessiin on keskeinen tekijä osallisuuden kokemisessa ja se tukee kuntoutumisen tavoitetta. Kun asiakkaalla on valtaa vaikuttaa omiin asioihinsa, kuten työtehtäviinsä, osallisuuden kokemus todentuu (Luhtasela 2009, 130). Asiakkaat kokivat vaikuttamismahdollisuutensa erittäin tärkeiksi ja hyväksi asiaksi. Asiakkaiden vaikuttamismahdollisuudet ovat riippuvaisia työtoimintapaikan käytänteestä ja tavasta ottaa asiakkaan oma näkökulma huomioon. Asiakkaan valta nähdään positiivisena asiana, kun se rakentuu asiakkaan valtaistumisesta, riittävästä tuesta, oikeuksien toteutumisesta sekä tilan ja paikan antamisesta ja ottamisesta. (Pohjola & Laitinen 2010, 313–314.) Asiakkaat keskustelivat haastatteluissa siitä, miten heidän mielipiteitään ja ajatuksiaan otetaan palvelussa huomioon.

”Me sanottiin silloin niistä huonoksi menneistä työvälineistä ja me saatiin uudet.” (RA2, 7)

Asiakkaat kertoivat antaneen palautetta huonoista työvälineistä ja niiden tilalle oli ostettu uudet. Asiakkaiden palaute kertoo turvallisuudesta yhteisöstä, jossa he uskaltavat

kertoa mielipiteitään. Asiakkailta oli työyksiköissä ollut mahdollisuus vaikuttaa ja heiltä oli palautteen antamisen yhteydessä kuultu. Palautteella oli ollut vaikuttavuutta. Edellä mainitut asiat vahvistavat asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Välineiden ja varusteiden kunnossa oleminen tuo työtehtävien tekemiseen mielekkyyttä ja tyytyväisyyttä. Ne taas tukevat asiakkaiden osallisuuden kokemusta (Luhtasela 2009, 34).

Pääosin haasteltavat asiakkaat kokivat palautteen antamisen helpoksi ja heillä oli positiivinen kokemus palautteen antamisesta ja sen vastaanottamisesta. Kuulluksi tulemisen kokemus on tärkeää osallisuuden kokemisessa.

H: "Miten koette sen, että jos jotain on, onko helppo antaa palautetta tänne?"

A: "On."

H: "Et on sellainen ilmapiiri, saa ja pystyy ja uskaltaa sanoa."

A: "On. täällä on silleen, että aika paljon kuunnellaan, jos on jotain sanottavaa, niin kyllä se kuunnellaan ja. Kyllä täällä silleen on niinku tosi hyvä."

H: "Koetteko te, että sillä on vaikutuksiakin, et se myös kuunnellaan, että selvitetään, onko se mahdollista muuttaa se asia?"

A: "Siis joo, minun mielipide." (RA1, 13)

Jos asiakas ei koe kuulluksi tulemisen mahdollisuutta, tai hänellä ei ole oikeutta valittaa, tai antaa palautetta palvelusta, estää se osallisuuden kokemuksen rakentumisen. Toiminnan kehittämiseen osallistuminen ja siihen vaikuttaminen liittyy autonomian kokemiseen ja osallisuuden toteutumiseen. (Luhtasela 2009, 34, 128.) Haastattelussa tuli esille myös, että palautteen antaminen ei kaikille ole helppoa, vaan siihen voi olla kynnys.

"Mutta minun mielestä siinä on kuitenkin joku kynnys, mulla ainakin, jos mulla tulisi mieleen just. Niin, en mie ehkä viittis, ainakaan heti muuta joku semmoinen niin. Tämä on nyt henkilökohtainen, minun vastaus tuohon:" (RA2, 9)

Asiakkaat keskustelivat, että hiljaisimmilla henkilöillä voi olla vaikeampaa antaa palautetta kuin puheliilla. Myös eri työyksiköissä asiakkaat voivat kokea palautteen antamisen eri tavalla. Palvelussa asiakkaille korostetaan työntekijöiden puolelta palautteen antamisen tärkeyttä ja merkitystä palveluiden kehittämiseksi. Asiakkaiden henkilökohtaiset kokemukset palveluun vaikuttamisen mahdollisuuksista ovat erilaisia. Toisille palautteen antaminen on luonnostaan helpompaa, joten se rakentaa myös osallisuuden kokemuksesta erilaisen eri asiakkaille. Asiakkaiden valta rakentuu tiedosta, vaikuttamisen mahdollisuudesta ja heidän ääneen kuulemisesta.

### 6.3.3 Yhteiskunnan rakenteellinen valta

Asiakkaiden kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet koulutukseen tai työelämään siirtymisestä kertovat asiakkaiden tulevaisuuden toiveista ja suunnitelmista. Työn saanti avoimilta työmarkkinoilta voi olla haasteellista asiakkaan terveydentilan takia, liian kovien tulostavoitteiden suhteessa asiakkaan jaksamiseen tai osaamisen puutteellisuuden vuoksi. Työllistymisen esteet eivät rakennu vain työttömien ominaisuuksista, vaan siihen liittyvät myös yhteiskunnan työttömiä syrjäyttävät elementit. Tutkimusten mukaan kuntouttavalla työtoiminnalla on asiakkaalle sosiaalipoliittista hyötyä, mutta vain harvat asiakkaat kokevat työllisyyspoliittisen siirtymän. (Sandelin 2014, 5; ks. myös Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 56–57.) Myös asiakkaat pohtivat tätä asiaa haastattelussa:

”Mie en jaksakaan uskoa, että niinku työelämään siirtyis silleen, ett saisi oi... Mie en jaksakaan oikeen semmoiseen uskoa, että täällä silleen on, tää ehkä niinku itse saa tietää ja kokkeilla noita aloja mikkä kiinnostaa ja mikä ois semmoinnen sopiva, mutta tuota en tiiä, miten se jatkojuttu.” (RA1, 2)

”Tänä päivänä on hankala päästä palkkatöihin, kun ei oo koulutusta.” (RA1, 3)

Työelämään siirtymistä asiakkaat pitivät epätodennäköisenä, ainakin suoraan kuntouttavasta työtoiminnasta. Tutkimusten mukaan vain pieni osa etenee kuntouttavan työtoiminnan aktivointitoimenpiteestä työllistymiseen (Ks. esim. Karjalainen 2010, 49–50). Sen vuoksi matalan tuottavuustason työpaikkojen lisääminen tulisi olla osa aktivoivan sosiaalipolitiikan rakentamista (Sandelin 2014, 5). Työhönkuntoutusprosessin kokonaisuus jää rakentumatta ilman työllistymistä. Pitkäaikaistyöttömyyttä ei voida katsoa vain yksilöllisenä ongelmana, vaan se tulee nähdä yhteiskunnallisena rakenteellisena asiana (ks. esim. Juhila 2008, 62). Työn ja opiskelupaikkojen saaminen on pitkäaikais-työttömille haastavaa, koska ammatillisiin koulutuksiin heidän on vaikea tulla valituksi ja työmarkkinoiden vaateet ovat heille usein liian korkeat. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 60–65.) Jos asiakkaan oma tavoite ei etene työmarkkinoille, rakenteellisten syiden vuoksi, se voi turhauttaa asiakasta (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 57) ja estää vallan haltuunoton itselle (Luhtasela 2009, 113). Siten se vaikuttaa merkittävästi asiakkaan osallisuuden kokemuksen rakentumiseen.

Yhteiskunnan rakenteet määrittelevät viranomaisten valtaa muun muassa politiikan ja lakien kautta. Käytännössä yhteiskunnallinen valta ja viranomaisten valta kulkevat käsi kädessä ja niitä on vaikea erottaa. Kuitenkin työntekijöiden tavalla tehdä asiakas-

työtä ja soveltaa yhteiskunnan normeja, on merkitys asiakkaan kokemukselle vallan käytöstä ja sen omaamisesta. Työntekijä toimii ikään kuin yhteiskunnallisten rakenteiden määrittämisen vallan toteuttajana suhteessa asiakkaaseen. Myös yhteiskunnan rakenteellinen työttömyystilanne vaikuttaa asiakkaiden kokemaan valtaan. Kokonaisuudessaan yhteiskunnan rakenteet voivat estää tai mahdollistaa osallisuuden kokemuksia.

#### 6.3.4 Yhteinen kieli

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (22.9.2000/812) 5§:n mukaan asiakkaalle tulee kertoa hänen oikeudet ja velvollisuudet sekä erilaiset vaihtoehdot vaikutuksineen sekä muut asiat, joilla on merkitystä hänen tilanteessaan. Selvitys tulee antaa siten, että asiakas ymmärtää sisällön ja merkityksen. Seuraavassa otteessa asiakas kertoo kokemuksestaan viranomaispalavereista:

A1: "Kun sieltä aina sitten tulee kaikkia, itellä ainakin, minä inhoan nuissa virastoissa käymistä, kun mie en ymmärrä niistä lappuista mittään, enkä mistään mitä ne selittää. Se on samako se menis toisesta korvasta sissään ja toisesta ulos, ei mittään hyötyä."

H: "Tarvis sellaisen suomentajan siihen väliin?"

A1: "Niin, että sanois suoraan, että teet näin ja näin, mutta kun siellä lyödään sitten ,että kerrotaan miten toimitaan ja mitä mahdollisuuksia ja sitten kun lähtee pois jostain palaverista niin että mitähän siellä puhuttiin ja mitähän mun pittää nytten tehdä?"

H: "Joo, että ois sellainen ihan selkee."

A1: "Niin, mutta tämä oli nyt niinku silleen, että itellä ainakin on tämmöinen näin, että varmaan johtuu nuista keskittymishäiriöistä ja tarkkaavaisuushäiriöstä. Kaikki pitäis selvittää käestä pittäin."

H: "Mutta sää et oo varmaan ainut joka kokkee näin, kyllä monella voi olla ilman sitä tarkkaavaisuusvaikeuttakin haasteita päästä siihen ymmärrykseen mikä tässä oli se, ja jos tulee paljon asiaa yhtä aikaa."

A1: "Niinpä." (RA1, 7)

Otteesta tulee esille, että viranomaisten puhe voi olla vaikeasti ymmärrettävää, eikä palavereissa välttämättä muisteta selvittää, onko asiakas ymmärtänyt, mitä siinä on sovittu. Neuropsykiatriset haasteet asiakkailla voivat lisätä vaikeuksia keskittyä kuuntelemaan ja huomioimaan palaverin olennaisia asioita. ADHD-liiton (2016) mukaan palvelutilanteissa tulee huomioida asiakkaan haasteet keskittymiskyvyssä ja hänen tarpeensa selkeisiin ja lyhyisiin ohjeisiin. Palvelujärjestelmän monimutkaisuus vaikeuttaa asi-

akkaan ymmärrystä olemassa olevista vaihtoehdoista ja velvollisuuksista. Asioinnin epäonnistumisen asiakas voi kokea turhauttavana (Valokivi 2002, 180). Asiakkaan näkökulman korostaminen, asiakkaan ja työntekijän yhteinen kieli ja toisen kunnioittaminen korostuvat hyvässä asiakaspalvelussa (Pohjola 2010, 45).

Edellisessä otteessa haastateltava kertoo kokeneensa, että häntä ei kuulla, eikä hänen tarpeitaan ymmärretä viranomaisten keskuudessa. Viranomaispalaverit olivat tuoneet hänelle ikäviä kokemuksia, koska hän ei ymmärtänyt niissä keskusteltavia asioita. Ikävät kokemukset tuovat asiakkaalle osattomuuden tunteita (Luhtasela 2009, 34). Auttamistyössä asiakkaan kuuleminen korostaa asiakkaan ja työntekijän tasavertaista suhdetta (Pohjola 2010, 46). Asiakas kertoi, että neuropsykiatristen haasteiden vuoksi hän ei ymmärrä palavereissa käsiteltäviä asioita, eikä tiedä palaverin jälkeen, mitä siellä on sovittu. Haastattelussa asiakas toi saman asian useaan kertaan esille. Asiakkaat voivat pitää byrokratiaa vaikeaselkoisena, jolloin ohjeita on vaikea ymmärtää ja lomakkeita haasteellista täyttää. Jos asiakkaat eivät saa näihin apua, asiat voivat jäädä hoitamatta. (Laitila 2008, 90.) Haasteet oman elämän suunnittelemisessa ja tavoitteissa etenemisessä vähentävät täysivaltaista osallisuuden kokemusta.

Ikävät kokemukset viranomaisten kanssa työskentelystä voi tuoda pelkoa palaveriteita kohtaan. Asiakkaan tiedon rakentuminen omasta tilanteesta jää vajaaksi, jos hän ei pysty nostamaan esille palavereissa puhuttuja oleellisia asioita. Se tuo mukanaan myös epäluottamusta ja kokemusta viranomaisen työn rutiininomaisuudesta, jolloin yksilöllisiä haasteita osallisuuden kokemiseen ei huomioida. (Ks. Luhtasela 2009, 34.) Osallisuuden rakentumisessa asiakkaan asiantuntemuksen, itsemääräämisoikeuden ja subjektiivisuuden, eli autonomian kunnioittaminen yhdessä asiakas-työntekijäsuhteen kumpuunpanuuden, tasavertaisuuden ja dialogisuuden kanssa ovat keskeisiä (Karvinen-Niinikoski 2010, 248). Näihin peilaten asiakkaan osallisuuden kokemus jää vajaaksi. Asiakkaan kertomuksesta tulee esille myös viranomaisen ja asiakkaan kielen eroavaisuudet. Asiakas tarvitsee selkokielistä ohjausta ja tukea, jotta ymmärtäisi virallista kieltä. Jos asiakkaan ymmärtäminen jää vajaaksi, korostuu myös työntekijöiden omaama korkeampi valta ja tieto. Ihminen ei tällöin tule kohdatuksi oikeudenmukaisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan oman elämän hallittavuuden tunne vähenee ja ulkopuolisuuden tunne kasvaa. (Luhtasela 2009, 34, 43; Pohjola 2010, 52–59.)

Yhteisen kielen tärkeyttä tulisi korostaa kaikkien asiakkaiden kanssa. Käytettävästä kielestä voi tulla myös vallan väline, jolloin asiakaan ja työntekijän välinen epätasa-arvoisuus kasvaa. Kielen vaikeaselkoisuus korostaa työntekijän ylivalta-asetelmaa, jolloin asiakkaat jäävät altavastajiksi (Fook 2002, 64–66; Laitinen 2008, 90.) Viranomaisten käyttämä kieli on järjestelmän virallista kieltä ja asiakkaiden kieli muodostuu hänen toiminnastaan ja konteksteistaan (Pohjola 2010, 43–45). Sen vuoksi viranomaisten kieli voi olla asiakkaalle vaikeasti ymmärrettävää ja monimutkaista. Laitisen (2008, 140) tutkimuksessa asiakkaat kaipasivat tukihenkilöä asiakirjojen säädösten ymmärtämiseen ja tuekseen viranomaisten tapaamisiin. Tukihenkilön saaminen asiakkaan avuksi tukisi hänen autonomian kokemusta (mt., 140).

Kokemus yhteisestä kielestä työntekijän kanssa on oleellinen asia asiakkaan kokonaisvaltaiselle kuntoutumiselle ja osallisuuden kokemukselle. Tukihenkilö voisi auttaa asiakasta saamaan valtaa itselleen häntä koskeissa asioissa. Asiakaan ymmärtämisen varmistaminen tulisi kuitenkin kuulua jokaisen asiakastyötä tekevän huoleksi.

#### 6.4 Tieto osallisuuden mahdollistajana

Anna Metteri (2003) jakaa tiedon viralliseen tietoon ja palveluiden käyttäjien tietoon. Käyttäjien tieto suhteessa viranomaisten tietoon on toista tietoa, joka on usein vaarassa jäädä virallisen tiedon alle. Virallinen tieto rakentuu professionaalisissa ja byrokraattisissa järjestelmissä tilastojen ja tutkimuksen kautta. (Mt., 9.) Tieto ja tietoisuus omasta tilanteestaan sekä valta vaikuttaa oman palvelun suunnitteluun ja toteutukseen lisäävät osallisuuden kokemusta. (Luhtasela 2009, 87.) Tietoa ja tietoisuutta avaan tiedon omaamisen kautta. Lähestyn sitä asiakkaiden, palvelun työntekijöiden ja viranomaisen omaaman tiedon sekä kaikkien yhteisen tiedon näkökulmista. Tieto kaikissa osa-alueissa rakentuu vallan määrittämänä joko asiakkaan osallisuutta vahvistavaksi tai estäväksi tekijäksi.

Asiakkaat, jotka tulevat palveluun ensimmäistä kertaa, eivät välttämättä tiedä, mitä palvelulta voivat odottaa. Asiakkaat eivät korostaneet haastattelussaan tiedon tarvet-

taan ennen palveluun tulemista, mutta työntekijähaastattelussa tämä nousi esille. Seuraava ote on työntekijöiden haastattelusta:

”Ne on aika sitten tietämättömiä, mitä ne tulee saamaan täältä. Et ne tulee vähän tuollain välinpitämättömänä ja kuhan on vaikka pois pahanteosta, kun on täällä. Mut sittenhän ne vasta siitä kiinnostuu, kun ne jonkun aikaa on. Ne ei välttämättä tiä, mitä ne tulee saamaan, kuinka paljon hyviä asioita ja sitten siitä niitten innostus kasvaa. Niin voi olla tuommoinen välinpitämätön asenne ensin.” (RT, 2)

Myös Karjalaisen ym. (2015, 13) tutkimuksessa asiakkaat olivat kaivanneet tietoa kuntouttavasta työtoiminnasta helposti saataville. Tietämättömyys palvelun sisällöstä voi näkyä asiakkaiden välinpitämättömyytenä omaa kuntoutusprosessiaan kohtaan. Asiakas ei hallitse tilannetta, jos ei tiedä palvelun sisällöstä, jolloin häntä voidaan ohjailta haluttuun suuntaan (Luhtasela 2009, 81). Myös johdon ja verkoston haastattelussa tämä nähtiin kehittävänä asiana. Johdon henkilöt keskustelivat, millä tavalla asiakkaan tietoisuutta voitaisiin rakentaa jo tehtäessä aktivointisuunnitelmaa. Johdon haastattelussa työntekijät pohtivat, mitkä keinot olisivat parhaat asiakkaiden tiedottamisessa ja ottivat tämän asian kehittämiskohteekseen.

”Se ehkä jotenkin, en mie tiä, olisko se mahdollista jotenkin, että virtuaalisuutta hyödyntäis. Että meillä ois sellaiset kunnan sivut, kunnan kuvaukset sähköisesti saatavilla. Voishan se olla sellainen, mikä verkostolla olisi käytössä joku demonauha, jossa kerrotaan. Enemmän sellainen visuaalinen ja kertova.” (RJ, 4–5)

Asiakkaan tiedon ja tietoisuuden lisääntyminen koetaan sekä palvelun tuottajan, että lähettävän tahon työntekijöiden mielestä tärkeänä. Se rakentaa asiakkaan osallisuutta ja motivoitumista omaan kuntoutusprosessiinsa. Se voisi vähentää asiakkaiden kokemaa työntekijöiden ylivaltaa. Jos asiakas olisi tietoinen alusta alkaen omasta kuntoutusprosessista kokonaisuutena, eikä vain sen pienestä osasta kerrallaan, olisi hänellä parempi mahdollisuus vaikuttaa omaan prosessiinsa. Seuraavat otteet ovat verkoston haastattelusta.

T2: ”Kyllä mä mietin asiakkaan näkökulmasta, että ei pelkästään työntekijän ja organisaation näkökulmasta, vaan sen asiakkaankin näkökulmasta, että sulla on palvelu, sulla on esite siitä, mitä mä tässä palvelussa saan ja mitä multa tässä odotetaan, että se on selkee.”

T1: ”Tai mitä minä siltä palvelulta voin odottaa ja edellyttää, että ei se ole pelkästään vain mitä asiakkaalta odotetaan, vaan mitä asiakas voi odottaa. Niin, että jos tästä ei tuu sitä, mitä on luvattu, siitä voi valittaa.” (RV, 8)



Verkoston haastattelussa keskusteltiin siitä, että asiakkaan osallisuutta omaan kuntoutusprosessiin voisi tukea koko kuntoutusprosessin rakentaminen jo alkuvaiheessa asiakkaan kanssa. Silloin hän pystyisi paremmin jäsentämään kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksen kuntoutuksen kokonaisprosessissa. Asiakkaan tietoisuuden lisääntyessä myös odotukset palvelua kohtaan jäsentyvät ja silloin asiakas voi itsekin vaatia palvelulta enemmän. Oleellista on, että käytettävissä olevat palvelut tukevat asiakkaan kuntoutumista oikein sovitettuina ja ajoitettuina (Tuusa 2005, 41). Osallisuuden kokemus rakentuu tiedon saamisesta ja kuulluksi tulemisesta (Metteri 2003, 10). Aktivointisuunnitelman rakentaminen tulisi tapahtua asiakkaan ja työntekijän yhteisessä neuvottelussa, jossa suunnitellaan asiakkaalle kokonaistilanteen perusteella riittävät hyvinvointipalvelut asiakkaan kuntoutumisen tueksi. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 33–34.) Sellaiset asiakkaat, jotka olivat aikaisemmin olleet kuntouttavassa työtoiminnassa, omasivat kokemustietoa palvelusta.

”Nyt tällä hetkellä sopii. Mää oon ollu ennenkin näissä kuntouttavassa työtoiminnassa ja ne on jääny sitten kesken.” (RA1, 1)

Palvelussa aikaisemmin olleet asiakkaat tiesivät mitä palvelulta voi odottaa ja millä tavalla se voi vastata heidän omiin tavoitteisiinsa. Asiakkaalle, joka on aiemmin ollut kuntouttavassa työtoiminnassa, on rakentunut kokemustietoa palvelusta ja sitä kautta myös hänen osallisuuden asteensa voi nousta. Tiedon omaaminen on yhteydessä valtaan ja kokemustiedon hyödyntämisen kautta pääsee paremmin osalliseksi oman elämän suunnitteluun ja yhteiskuntaosallisuuden kehittymiseen (Haahtela 2008, 248–249). Kokemustiedon myötä asiakkaan näkökulma siihen, että palvelu on nyt oikea-aikainen, kertoo kokemukseen perustuvan tiedon hyödyntämisestä kuntoutusprosessissa. Aikaisempi epäonnistuminen on kokemustiedon kautta nyt asiakkaan vahvuutena. Tieto itsessään ei tuo osallisuuden kokemusta, vaan tarvitaan tietoisuutta omasta tilanteesta ja valtaa vaikuttaa siihen (Luhtasela 2009, 87). Asiakkaan kuuleminen ja hänen omaamansa tiedon arvostaminen on tärkeää. Jokainen asiakas yksilöllinen ja hänen kuntoutusprosessinsa tulee rakentaa hänen tarpeita tukevaksi (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 226).

Haastattelussa asiakkaat kertoivat saaneensa tietoa asioista myös muilta asiakkailta. Myös ryhmähaastattelussa eri aiheista puhuttaessa asiakkaat kertoivat toisille omaa-

miaan tietoja. Työntekijöiden haastattelussa tuli esille, että asiakkaat vaihtavat keskenään sellaisia tietoja, mitä esimerkiksi työvalmentaja ei osaisi asiakkaille antaa.

”Tuommoisiahan ne on kertoilleet kaverit ja ainakin minä oon huomannu meidän pajalla, se on iso tuki toisilleen nämä asiakkaat. Ku justiin jossain oli bussiaikatauluista kyse, tai näistä tukiasioista, taloudellisista tukiasioista, niin ne osaavat tosi hyvin neuvoa toisia. Miehän oon pihalla niissä kuin batman yössä, mutta ne raatailee (puhuvat) keskenään tuollako ollaan duunissa, tai ruokatunnilla. Ne auttaa toinen toisiaan tuommoisissa asioissa paljon.” (RT, 15)

Työtoiminnoissa korostuvat asiakkaiden keskinäinen toistensa auttaminen niin keskusteluiden, kuin tekemisen kautta (Kotiranta 2008, 160). Vertaistuki on kuntoutumisessa tärkeä elementti. Pitkäaikaistyöttömillä ei ole ollut aikoihin työtovereita ja niiden merkitys palvelussa korostuu. He voivat tukea toisiaan merkittävässä asioissa. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 103.)

Asiakkaat kokivat palautteen keräämisen Bikva-mallin avulla hyväksi ja toivoivat, että heidän asiantuntijatietoa kuultaisiin myös jatkossa. Kokemusasiakkaiden ja kokemusasiiantuntijoiden merkitystä palveluiden kehittämisessä korostetaan koko ajan yhteiskunnassamme. (Ks. Hietala & Rissanen 2015.)

H: ”Minkälaisia ajatuksia tämä, että käyään tämmöistä kehittämiskeskustelua palvelusta tämmöisessä ryhmäkeskustelussa ja saa sanoa sitä mielipidettä?”

A1: ”Niin jos se tätä palvelua kehittää, niin onhan se silloin hyväksi.”

A2: ”Kehittyskö se ollenkaan, jos ei ois ikinä tämmösiä?”

A3: ”Ja jos on hampaankolossa jotakin, niin saa ainakin sanoa.”

H: ”Koetteko, että tälläisiä pitäis olla jatkossakin?”

A2: ”Joo, jos alaku vuoesta ja loppuvuoesta.”

A1: ”Niin, ja jos ne kehittää tätä palvelua, eikä ne jää mihinkään kirjoihin ja kansiin vaan arkiston perälle.”

A2: ”Kyllä se silloin, ku se käsitellään ja tulee jotain konkreettista hyötyäki siitä, niin kyllä se silloin on. Mutta kuhan se ei vaan sinne minnekkään arkiston perälle mee.” (RA2, 25–26)

Asiakkaat kertoivat haastattelussa, että pitävät tärkeänä palvelun arviointia ja heidän kuulemista. He toivoivat, että palautetta kysytään heiltä jatkossakin. Asiakkaat toivat esille, että palautteen keräämisestä tulisi myös seurata jotakin. Ettei sitä kerättäisi vaan keräämisen vuoksi, vaan sen kautta todellisuudessakin kehitettäisiin asioita. Palveluiden kehittämisessä asiakkaita kuulemalla kokemuksellinen tieto palvelusta rakentuu käyttäjäkokemusten kautta ja asiakkaan tieto rakentuu palvelun asiantuntijuudeksi (Luhtasela 2009, 82). Palautteen antamisen konkretisoituminen toiminnassa ja muu-

tettävissä toimintamalleissa antavat asiakkaille todellisen vaikuttamisen mahdollisuuden kokemisen. Palautteen johtaminen muutokseen kertoo asiakkaalle mahdollisuudesta vaikuttaa, luottamuksesta ja kunnioituksesta sekä arvostuksesta hänen omaansa kokemustietoa kohtaan (Luhtasela 2009, 34, 81–87). Kokemusasiakkaan käyttäminen palvelun kehittämisessä lisää osallisuuden kokemusta muillakin palvelussa olevilla asiakkailla. Siksi esimerkiksi Bikva-mallin kautta saatava palaute on tärkeää antaa kaikille palveluun osallistuville asiakkaille, eikä vain niille, jotka ovat haastatteluun osallistuneet (Krogstrup 2004, 23–24). Asiakkaan osallistuminen kehittämistyöhön kertoo heille heidän asiantuntijuutensa arvostamisesta ja tasaa asiakkaiden ja työntekijöiden valta-asetelmaa.

Asiakkaiden kokemustieto rakentuu heidän omakohtaisista kokemuksista kuntoutujan tai palvelun käyttäjän näkökulmasta (Hietala & Rissanen 2015, 11–14.) Työntekijöiden tieto rakentuu ammatillisesti kuntoutujan kokonaisvaltaisesta työhönkuntoutumisen prosessista ja työntekijät voivat jakaa omaamaansa tietoa asiakkaiden kanssa.

”Kyllä ne hyviä kaiken maailman palveluita siinä tarjoaa. Ja että auttaa, jos kysyy ja tuollein, jos ei itse hoksaa, niin kyllä tulee apua ainakin mulle.”(RA2, 5)

Asiakkaat kertoivat saaneensa työntekijöiltä hyvin tietoa ja kokivat työntekijöiden tiedon olevan heidän käytettävissään. Osallisuuden kokemusta ja vaikuttavuuden mahdollisuutta voidaan arvioida silloin, kun työntekijä yhdessä asiakkaan kanssa pohtii toiminnan vaihtoehtoja (Niiranen 2002a, 72). Asiakkaiden palautteesta on nostettavissa heidän kokemuksensa kuulluksi tulemisesta ja se, että heille on tärkeää, kun joku kysyy, mitä heille kuuluu tai miten heillä menee. Yksilövalmentaja on palvelussa heitä varten ja he kokevat saavansa oman elämän suunnittelun tueksi vaihtoehtoja ja toisin toimimisen esimerkkejä. Yksilövalmentajan omaama tieto koetaan tärkeäksi ja asiakkaiden mielestä työntekijän tieto on heidän kuntoutusprosessinsa tukena. Kumpaanuuteen ja luottamukseen perustuvassa työssä yhdistyy ammattilaisten tieto ja asiakkaiden kokemustieto, joita työstetään yhdessä (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 227).

Verkoston haastattelussa asiakkaan palautteet kuntoututtavan työtoiminnan jatkamisen perusteista nähtiin viittaavan työntekijöiden ylivaltaan. Seuraava ote on verkoston haastattelusta, jossa keskustellaan asiakkaiden, palvelun työntekijöiden ja viranomaisien yhteisen tiedon merkityksestä.

VT1: ”Tää on minusta sellaista tärkeitä, sillä tää on hyvä huomista (tulossa säätiön ja verkoston yhteinen kehittämispäivä) ajatellen, ku se on tämmöinen kehittämissjuttu. Tämän vois nostaa esille siellä ja nimenomaan sitä kaarta (kuntoutumisprosessia). Mitä siinä on sisällä, ja miten se kuntouttava työtoiminta jaoutuu ja mitä sen eteneminen edellyttää. Jos siinä on sitten myös se kohta, että käydään läpi, jos tarvii jatkaa pitempään, 24 kuukautta se on mahdollista. Silloinhan asiakas tietää, että siinä on erityiset perusteet.”

VT2: ”Myös sitten asiakas tietää ja työntekijät tietää, meidän työntekijät ja Eduron työntekijät, että kun meillä on tämmöinen palvelu ja tää tarkoittaa tätä, tää arvioidaan näin ja tällä pyritään tähän.” (RV, 26)

Verkoston haastattelussa nähtiin tärkeäksi kaikkien yhteisen tiedon rakentaminen palvelun ympärille. Verkoston haastattelussa viranomaiset nostivat asiakkaiden palautteiden perusteella keskeiseksi kehittämisaiheekseen rakentaa kuntouttavan työtoiminnan palveluun selkeitä kriteereitä, joiden avulla tietoa voitaisiin jakaa myös asiakkaille. Se vähentäisi asiakkaiden epätietoisuutta ja tasaisi valta-asetelmaa asiakas-viranomainen-suhteessa. Myös pääkaupunkiseudulla kuntouttavaa työtoimintaa kehitettäessä on pyritty rakentamaan palvelun kriteereitä ja selkeää asiakasprosessia (Karjalainen ym. 2015, 14).

Asiakkaan osallisuus rakentuu kokonaisuudesta. Kristiina Härkäpään (2015) mukaan osallisuuden kokemus kuntoutuspalvelussa rakentuu osallistumisesta, tarpeiden ja tavoitteiden määrittelystä, mahdollisuudesta osallistua valintojen tekemiseen, prosessin seurantaan ja arviointiin sekä tietojen, ohjauksen ja tuen saamiseen ja palvelun kehittämiseen. Asiakkaan asiantuntijuus omassa kuntoutusprosessissa on keskeistä osallisuuden rakentumisessa. Kokemusasiantuntijuuden ja asiakkaiden kuuleminen kuntoutuspalveluiden toteutuksessa ja kehittämisessä tuo asiakkaille osallisuuden kokemuksen. (Mt., 2015) Kaikkien Bikva-haastatteluihin osallistuneiden keskuudessa asiakkaan tiedon lisääminen nähtiin kehittämiskohteena. Bikva-mallin avulla saatiin asiakkaiden kokemuksia heidän tiedon rakentumisesta ja sen tarpeellisuudesta. Ilman tietoa asiakkaan kokemus osallisuudesta jää vaillinaiseksi, koska tiedon avulla asiakas voi osallistua oman kuntoutusprosessin suunnitteluun ja toteutukseen. Osallisuuden kokemukseen asiakas tarvitsee tiedon lisäksi myös valtaa. Niitä on erittäin haastava tarkastella kokonaan toisistaan irrallisina, koska toinen vaikuttaa oleellisesti toiseen.

## 6.5 Kohtaamisen ja kohtelun vaikutukset osallisuuden kokemiseen

Asiakkaan kohtaaminen ja kohtelu eivät ole suoraan postmodernin kriittisen teorian käsitteistöä, vaan teema nousee tärkeäksi kokonaisuudeksi aineistosta, jonka vuoksi haluan sen tutkimuksessani raportoida. Osallisuuden kannalta on oleellista, että asiakkaat kokevat heitä koskevat ratkaisut oikeudenmukaisiksi ja heidän kohtelun ihmisarvoiseksi ja oikeudenmukaiseksi. Lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys oikeudenmukaisuudesta. (Luhtasela 2009, 103, 111.) Asiakkaan kohtaamisen ja kohtelun osa-alueita jäsensin palvelun oikea-aikaisuuden, aktivointisuunnitelman, palveluketjun, kuulluksi tulemisen kokemuksen, työmarkkinoiden suhtautumisen, lain ja aktivointipolitiikan tarkoituksen alakategorioihin. Osa-alueissa tulee esille asiakkaiden kokemuksia heidän kohtelustaan ja heidän kohtaamisestaan pitkäaikaistyöttöminä.

Asiakkaat kertoivat haastatteluissa kohdanneensa sekä oikeudenmukaisia että epäoikeudenmukaisia ratkaisuja sekä hyvää ja huonoa kohtelua. Seuraavassa otteessa asiakas kertoo palvelun sopivuudesta hänelle, kun se on oikea-aikaista omaan elämäntilanteeseensa nähden:

”Oon kokeillu monia eri juttuja. Mää oon käyny uravalmennuksen ja siitä ei ollu mulle niin paljon hyötyä, että tässä ois periaatteessa semmonen, joka on paljon yrittänyt kaikkea... Nyt tästä on silleen niinku hyötyä mulle.” (RA1, 1)

Asiakas kertoi kuntouttavan työtoiminnan olevan hänelle nyt oikea-aikainen ja sopiva. Asiakkaat kertoivat haastattelussa, että olivat aktivointisuunnitelmaa laatiessaan itse toivoneet pääsyä kuntouttavaan työtoimintaan Eduro-säätiölle. Viranomaiset olivat huomioineet asiakkaiden omia toiveita ja elämäntilanteita, jolloin asiakkaiden ihmisarvoa oli kunnioitettu ja heidän toiveita oli otettu huomioon. Oikeudenmukaisuus ja ihmisarvoinen kohtaaminen tukevat asiakkaan osallisuutta (Luhtasela 2009, 103–111). Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (22.9.2000/812) 4§ korostaa asiakkaan oikeutta saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua. Asiakkaan ihmisarvoa ei saa loukata, hänen yksityisyyttään tulee kunnioittaa ja työskennellessä on huomioitava asiakkaan omat toiveet, mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet.

Aktivointisuunnitelma päivitetään Työvoiman palvelukeskuksessa TYP:issä kolmen kuukauden välein, minkä yhteydessä keskustellaan myös kuntouttavan työtoimintapal-

velun jatkumisesta. Asiakkaat kokivat viranomaisten kanssa tehtävän aktivointisuunnitelman päivittämisen hyväksi käytännöksi. He antoivat siitä positiivista palautetta.

A1: ”Minusta se on ihan hyvä.” (aktivointisuunnitelman tiheys)

A2: ”On. Ja välillä sitä on niitä muita juttuja, joita mulla ainakin on, niin kyllä siinä tulee sitten päivitettyä Typpiinkin niitä.” (RA2, 21)

Aktivointisuunnitelman päivittämistiheys oli asiakkaiden mielestä sopiva. He kokivat, että suunnitelman päivittämisen yhteydessä voi viranomaisten kanssa keskustella myös muista omaan tilanteeseensa liittyvistä asioista ja siten saada heiltä tarvittavaa tukea omaan elämäntilanteeseen. Asiakkailta on tarve ja halu tulla kuulluksi omassa asiassaan (Karjalainen ym. 2015, 13). Asiakkaiden kertomusten pohjalta voi tulkita aktivointisuunnitelmien toimivan heidän kokonaisvaltaisena tukena kuntoutusprosessissa. Siten se tukee myös asiakkaan kuntoutumista kohti täysivaltaista yhteiskunnan kansalaista (ks. Haahtela 2008, 249). Haastattelussa asiakkaiden kanssa keskusteltiin aktivointisuunnitelman teon herättämistä ajatuksista ja tunteista.

H: ”Silloin, kun ootte tehnyt sen aktivointisuunnitelman, minkälaisia ajatuksia se herättää?”

A: ”Toiveita kuitenkin, et työelämään pääsis.” (RA1, 4)

Haastatteluotteessa asiakas kertoo omaavansa uskoa tulevaisuuteen ja työllistymiseensä. Asiakkaan toive pitää sisällään asiakkaan omaa valmiutta ja vielä käyttämätöntä aktiviteettia. Toivo rakentuu läheisesti luottamuksen kanssa, mikä vakuuttaa asiakasta hänellä olemassa olevista mahdollisuuksista ja odotuksista. (Kotiranta 2008, 82.) Omien voimavarojen esille saaminen alkaa unelmoinnista, jolloin unelmat määrittelevät ihmisen elämänarvon ja toiminnan tulisi tukea sitä, mitä ihminen arvostaa (Juuti & Salmi 2014, 29). Epäonnistumisen kokemus voi väistyä asiakkaan saadessaan tilalle onnistumisen kokemuksia (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 96). Ne rakentavat uskoa tulevaisuuteen ja tavoitteisiin yltämiseen. Asiakkaiden valtaistuminen voi näkyä asiakkaiden haaveina suoriutua omasta elämästään itsenäisesti, jolloin heillä on siihen tarvittava valta myös itsellään (Luhtasela 2009, 125).

Asiakkailta oli takanaan useita keskeytyneitä toimenpiteitä. He kertoivat kokemuksistaan ammatillisten koulutusten keskeytymisistä ja myös palveluketjussa taaksepäin menemisestä, jolloin he olivat siirtyneet työvoimapolitiisesta toimenpiteestä takaisin kuntouttavaan työtoimintaan.

”Määkin olin viimeksi työharjoittelussa sillä nimellä eräässä kaupungissa, olin työharjoittelunimikkeellä ja tuota sehän pitäs mennä koko ajan etteenpäin ja sitten pitäs tulla, mutta mää menin niinku taaksepäin, että nytten tuli kuntouttava työtoiminta taas.” (RA1, 3)

Kertomukset palveluissa etenemisestä ja taaksepäin menemisestä tuovat esille sen, että asiakkaat olivat tiedostaneet työhönkuntoutumisen palveluketjun ja omaksuneet siten itselleen kuntoutujan identiteetin (ks. Haahtela 2008, 241–242, 247). Heidän mielestään palvelussa tulisi edetä tavoitteen mukaisesti, eikä mennä taaksepäin. Palvelun keskeytyminen tuo asiakkaille pettymyksiä, epäonnistumisen tunteita, ikäviä kokemuksia sekä itsetunnon laskua. Negatiiviset kokemukset aiheuttavat osattomuuden kokemusta (Luhtasela 2009, 34). Työhönkuntoutumispalveluissa toistuvat palveluiden keskeytykset ovat yleisiä. Asiakkaat putoavat toistuvasti palveluiden siirtymävaiheissa pois kuntoutuksen palveluprosessista joko kokonaan ulos palveluista tai heidän etenemisensä avoimille työmarkkinoille ei onnistu. (Karjalainen ym. 2015, 6.) Asiakkaiden palvelut, jotka olivat keskeytyneet, eivät olleet heille oikea-aikaisia tai niissä ei ollut ollut tarjolla heille riittävästi tukea. Jos asiakas ei etene palveluketjussa työllistymiseen saakka, vaan aina palaa seuraavilta portailta kuntouttavaan työtoimintaan, vaikuttavuuden kokemus jää silloin heikoksi. Pettymykset ja turhautuminen tuovat asiakkaalle kokemuksia syrjäyttämisestä ja estävät osallisuuden kokemista (Luhtasela 2009, 46). Niitä myös haastattelemani asiakkaat olivat kokeneet aktivointitoimenpiteiden negatiivisina kokemuksina.

Asiakkaat kertoivat haastattelussa kokeneensa epäoikeudenmukaista kohtelua esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan aloittamiseen liittyen.

”Nyt sopii itelle, että mulla on ollu joskus niinku semmoisiakin tilanteita, että mää en oo yksinkertaisesti, että on ollu vaan muuta hommaa. Ei nyt mittään, vaan omia hommia ja semmoista. Se on joskus tuntunut, että tänne on painostettu kuntouttavaan työtoimintaan ja sitten ku siitä kieltäytyy, niin karenssi tulee. Kyllä mie nään tässä hyviä juttuja, mutta on tässä sitä, miten ne tähän kuntouttavaan työtoimintaan ihmisiä pistää niin, se ei kaikille sovi ja joillakin voi olla omia suunnitelmia ja juttuja. Niistä on sitten vaikea kieltäytyä ja sitä on tilivelvollinen sitten sosiaalitoimistolle ja Kelalle, että mitä hommia. Ku eihän sitä tarvis selitellä, jos sannoo että ei tuu, niin en tuu, on muuta tekemistä. Son siten karenssi jos ei, niin siinä ei paljon selittelyt auta. (RA1, 4)

Asiakas kokee epäoikeudenmukaiseksi tilanteen, johon ei itse pysty vaikuttamaan, eikä hänen omaa toivettaan kuulla. Aktivointisuunnitelmassa sovitut asiat vaikuttavat kui-

tenkin hänen koko elämäänsä (Luhtasela 2009, 112). Työntekijän ja asiakkaan näkökulmat osallisuuteen ovat erilaiset. Työntekijä arvioi omaa onnistumista työssään ja kuinka hän ottaa asiakkaan mukaan toimintaan, kun taas asiakkaan näkökulmana on hänen koko elämä. Asiakas tavoittelee enemmän omien asioiden järjestymistä ja omista asioista päättämisen mahdollisuutta. (Niiranen 2002a, 74.) Asiakkaan kokemus epäoikeudenmukaisuudesta vaikuttaa hänen kuntoutumiseensa (Luhtasela 2009, 111). Kati Närhen, Tuomo Kokkosen ja Aila-Leena Matthieksen (2014, 237) tutkimuksessa olleet työntekijät kysyivät, miksi vastikkeellinen aktivointipolitiikka oikeuttaa työntekijän toimimaan palvelujärjestelmässä epäoikeudenmukaisesti asiakasta kohtaan. Oikeudenmukaisuus koostuu työntekijän toiminnan laillisuudesta sekä asiakkaan oikeustajun mukaisesta käsityksestä toiminnasta (Luhtasela 2009, 103–104).

Asiakkaat olivat tyytyväisiä Eduro-säätiön työvalmentajien ja yksilövalmentajien työs-kentelyyn ja toimintaan. Asiakkaat kokivat, että heidät huomioidaan kokonaisvaltaisesti ja heidän tavoitteitaan tuetaan sekä yksilövalmentajien, että työvalmentajien tahoilta. He eivät tuoneet esille epäoikeudenmukaista, tai huonoa kohtelua säätiön työntekijöiltä. Jos asiakkaalla on kokemuksia epäoikeudenmukaisuudesta, se heikentää hänen kuntoutumistaan ja vaikuttaa merkittävästi osallisuuden kokemiseen (Luhtasela 2009, 111). Asiakkaan saama ihmisarvoinen kohtelu on tärkeää. Sitä voidaan tukea palvelus-sonnistuneella työntekijöiden ja asiakkaiden keskinäisellä toiminnalla. Asiakkaan kokemus ihmisenä olemisesta, arvostetuksi tulemisesta ja kunnioitusta saavana yksilönä ovat merkityksellisiä tekijöitä asiakkaan kuntoutumisprosessissa. (Kotiranta 2008, 161.)

Haastattelussa asiakkaat keskustelivat työmarkkinoiden suhtautumisesta kuntouttavan työtoiminnan palveluun ja niihin asiakkaisiin, jotka ovat olleet palvelussa säätiöllä.

A3: ”Mää en tiää sitten, kun on töihin hakemassa, niin, että ainakin voi sanoa, että jossakin on. Vai onko se semmonen, että tätä voi ees esittää missään?”

A1: ”Ja niin, että onko se ihan joka työmaalla plussaa ku sanoo, että on ollu Edurolla?”

A3: ”Tietenniin se, että on ollut jossakin toiminnassa mukana, niin, sehän on.”

A2: ”Niin ettei oo ollu montaa vuotta, että ollu ilman.”

A3: ”Niin, mutta mie en tiää miten se menee sit.”

A1: ”Ku jokku työpaikat kattoo vähän niinku pitkin hampain.”

A3: ”Vai kattoo?”

A1: ”Katokko joillakinhan on vaan sellainen kuva, et täällä Edurolla on vaan semmoiset niinku tietynlaiset ihmiset.”



A3: ”Niin en tiiä sitten sitä, että miten.”

A1: ”Niillähän on olemassa tietynlainen kuva tietyillä ihmisväestöllä.”

A3: ”Niin saattaa olla.” (RA2, 19)

Asiakkaat toivat esille ikäviä kokemuksiaan työnantajien suhtautumisesta palvelussa olleisiin henkilöihin. He kokivat olevansa huonompiosaisia työnantajien silmissä. Asiakkaat toivat esille, että osalla työnantajista on oma mielikuva siitä, millaisia ihmisiä säätiön palveluissa on ja että kaikkia leimaa tietyt ongelmat. Asiakkaat kokivat työmarkkinoiden suhtautumisen olevan nöyryyttävää ja leimaavaa. Osa asiakkaista toi keskustelussa esille, että suhtautuvatko työmarkkinat ja työnantajat sittenkään niin, vai onko se enemmän heidän omassa ajattelussaan. Myös asiakas itse voi kokea kuntouttavan työtoiminnan häpeälliseksi, koska se ei ole ns. oikeaa palkkatyötä (Luhtasela 2009, 59). Se voi vaikuttaa omaan mielikuvaan siitä, mitä toiset ajattelevat itsestä tai pitkäaikaistyöttömistä yleensä. Laitinen (2008, 53) toteaa pitkäaikaistyöttömillä ihmisarvon menettämisen olevan yleistä. Sen takaisin saamiseen tulisi kiinnittää huomiota, koska ihmisarvon kokeminen on lähtökohta kuntoutumiselle. Asiakkaan muutostyö on mahdotonta, jos asiakas itse tai hänen ympäristönsä ei arvosta häntä. (Mt.,53.) Keskustelussa asiakkaat määrittelivät itsensä marginaaliin työmarkkinoilla. Heidän tilanteensa poikkeaa ilman kuntoutuspolkua työmarkkinoille olevasta henkilöstä. He kokevat myös, että työmarkkinat ja siellä olevat työnantajat voivat aiheuttaa marginalisoitumista. Kokemus leimaantumisen luo osattomuuden tunnetta yhteiskunnasta.

Outi Välimaan (2011, 153) tutkimuksessa haastatellut asiakkaat kertoivat, että palkkatyön ulkopuolelle jäävän pitkäaikaistyöttömän kategoriaan liitetään kulttuurisesti ja yhteiskunnallisesti negatiivisuuden leima. Asiakkaiden puheet itsestään kertoivat muita kansalaisia huonommasta, epäonnistuneesta ihmisestä. He toivat esille myös sen, että muiden ihmisten silmissä arvostus sekä hyväksytyyn kansalaisen rooli saavutetaan palkkatyön kautta. (Mt., 153–156.) Tammelinin (2010, 63) asiakasfoorumissa asiakkaat olivat pohtineet, leimaako kuntouttava työtoiminta heidät työkyvyttömiksi. Myös he olivat kuitenkin nähneet, että työnantaja voi kokea kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisen positiivisenakin asiana. (Mt., 63–64.)

Edellä oleva ote asiakkaiden keskustelusta kuvasti asiakkaiden epävarmuutta ja asemoi heidät marginaaliseen asemaan suhteessa palkkatyössä olevaan henkilöön. Marginaa-

lisuuteen oli pitkäaikaistyöttömyyden lisäksi liitettävissä muiden sosiaalisten ongelmien kasautumista, ainakin muiden silmissä. Tämä ajatusmaailma laskee asiakkaiden osallisuuden kokemusta, koska voidaan ajatella että ihmisarvoinen kohtelu ja autonomia eivät toteudu helposti, jos esteenä on toisten asenteet. Omalla toiminnalla ei välttämättä voi vaikuttaa työnantajien asenteeseen ja se voi tuoda mukanaan ikäviä kokemuksia, pettymyksiä ja häpeää (Ks. Luhtasela 2009, 34, 103, 111.)

Haastattelussa nousi kuitenkin tärkeä positiivinen näkökulma asiakkaalta, joka uskoi työnantajien arvostavan enemmän kuntouttavassa työtoiminnassa olemista, kuin sitä, että olisi ollut kotona tekemättä yhtään mitään. Sosiaalipalveluun osallistuva asiakas voi kokea olevansa palvelua tarvitessaan yhteiskunnan marginaalissa. Kun asiakas kohdataan ensisijaisesti kansalaisena, voi hän säilyttää kansalaisen arvokkuuden ja oikeudet. Silloin asiakkuus palvelussa ei kavenna kansalaisuuden kokemusta. Tavoitteena asiakkuudessa tapahtuvalle osallisuudelle on vahvistaa kansalaisuuden kokemusta. Kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät työntekijät ovat avainasemassa edistäessään asiakkaan osallisuutta tai ohittaessaan sitä. (Niiranen 2002a, 76.)

Kuntouttavan työtoimintapalvelun viikoittaiset työpäivien määrät muuttuivat 1-5 työtoimintapäivästä 1-4 päivään heinäkuussa 2015 kuntouttavan työtoiminnan lakimuutoksen myötä (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 20.2.2015/142 13§). Seuraava ote on lakimuutokseen liittyvästä keskustelusta:

A1: "Sen sais palauttaa, että sais olla 5 päivää viikossa."

A2: "Mieki oisin mieluummin 5 päivää, ku mulla oli."

A1: "Eikö se heinäkuussa muuttunut, kun laki kieltää enää olemasta viittä päivää viikossa."

A2: "Pitkän aikaa olin viis päivää."

A3: "Aijaa."

A2: "Neljä päivää on ennää maksimi, mitä voi olla, jos sää oot viis päivää viikossa, sää oot liian hyvä työkyky sulla."

A3: "Aijaa, niinkö se meni?"

A1: "Äärimmäisen huono ajatus, huono systeemi minusta." (RA2, 19–20)

Asiakkaat kokivat päivän vähentymisen liittyvän suoraan oman työkyvyn heikkouteen ja myös kokemukseen ihmisarvosta. Outi Linnossuon (2004, 58) tutkimuksessa nuorten kokemukset viittasivat siihen, että intensiivisen viisi päivää viikossa tapahtuvan toimin-

nan kautta kiinnittyminen tukevaan yhteisöön auttaa parhaiten heidän sosiaalista kuntoutumistaan.

Asiakkaat kritisoivat kuntouttavan työtoiminnan jatkamista jakso toisensa jälkeen, palvelun johtamatta kuitenkaan mihinkään jatkotoimenpiteeseen. Siten myös aktivointipolitiikka sai kritiikkiä, josta seuraava ote kertoo:

A1: ”Jotenkin tuntuu, että näillä kaunistellaan vaan niitä tilastoja, että saadaan porukkaa tälleen, että meillä ei oo niitä vetelehtiöitä tuolla työttöminä, jotenkin tuntuu että tää työtoimintahomma on vähän sellainen.”

A2: ”Se oli kyllä aika hyvin sanottu.” (RA1, 3)

Vaikka asiakkaat kokivat hyötyvänsä kuntouttavan työtoiminnan palvelusta, he antoivat kritiikkiä aktivointipolitiikan toteuttamisesta, joka näyttäytyy heille sellaisena, että toimenpiteitä järjestetään vain, että laiskat työttömät eivät voi kotona nauttia työmarkkinatuestaan. Asiakkaiden kuntoutusprosessit ovat usein pitkiä ja työllisyyspoliittisiin toimenpiteisiin siirtyminen vie aikaa. Usein kuntouttavan työtoiminnan palvelua jatketaan kunnes jatkotoimenpide löytyy. (Karjalaisen & Karjalainen 2010, 57, 67.) Luhtasela (2009, 60) tuo esille, että työllistymistä estävinä tekijöinä on palkkatyön taloudellinen kannattomuus, työmarkkinoiden tarve palkata koulutettua työvoimaa sekä hoidon ja osatyökykyisyyden vaikea yhdistäminen palkkatyössä, ei niinkään työttömien laiskuus. Aktivointisuunnitelma toimenpiteenä helpottaa pitkäaikaistyöttömien pääsyä erinäisiin aktivoiviin toimenpiteisiin, mutta ei toimi keinona ohjata asiakkaita suoraan avoimille työmarkkinoille. Työttömien itsensä kannalta määräaikaisesta ratkaisusta siirtyminen toiseen ilman avoimille työmarkkinoille pääsemisen mahdollisuutta todennäköisesti turhauttaa heitä (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 56–57, 204).

Myös Luhtaselan (2009, 62) tutkimuksessa asiakkaat antoivat negatiivista palautetta siitä, että toimenpide voi jatkua toinen toisensa jälkeen, mutta ei johda työllistymiseen. Karjalaisen ja Karjalaisen (2010, 49–50) tutkimuksessa vain 1% siirtyi kuntouttavasta työtoiminnasta avoimille työmarkkinoille ja 7% palkkatuettuun työhön. Kaikkinensa työllisyyspoliittiset siirtymät ovat harvinaisia kuntouttavasta työtoiminnasta ja palvelulla tuetaan enemmän asiakkaiden edellytyksiä työmarkkinoille (mt., 71). Osallisuuden kokemukselle on oleellista millä tavalla asiakkaat tuleva kohdatuksi ja

kohdelluksi yhteiskunnan, viranomaisten ja palvelun tuottajien taholta, eli kokonaisuudessaan tässä yhteiskunnassa.

Asiakkaiden kokemukset oikeudenmukaisesta ja ihmisarvoisesta kohtaamisesta ja kohtelusta ovat merkityksellisiä osallisuuden kokemuksen rakentumisessa. Epäoikeudenmukaisuuden kokeminen vaikuttaa myös asiakkaan ihmisarvon kokemukseen. Pitkäaikaistyöttömän kohtaaminen kansalaisena, palvelun oikea-aikaisuus ja sen hyödylliseksi kokeminen sekä riittävän tuen saaminen ovat merkitykselliset tekijät asiakkaan oikeudenmukaisuuden ja ihmisarvon kokemisessa.

## 7 Johtopäätökset ja pohdinta

Postmodernin kriittisen teorian keskeiset tekijät ovat analyysissäni osallisuutta mahdollistavia tai estäviä tekijöitä. Keskeisinä tekijöinä ulkoiset rakenteet, valta, kieli, tieto ja tietoisuus sekä työntekijöiden käyttämä kriittinen reflektio mahdollistavat osallisuuden kokemuksia asiakkaille, tai estävät niiden toteutumista. Ulkoiset rakenteet tulevat esille aktivointi- ja sosiaalipolitiikan kautta muun muassa yhteiskunnan määrittelemien kuntouttavan työtoiminnan tavoitteiden muodossa ja kulkevat siten mukana koko analyysin ajan. Myös viranomaisten toiminta suhteessa yhteiskunnassa vallitseviin tekijöihin paikantuu ulkoisiin rakenteisiin. Valta ja kieli sekä tieto ja tietoisuus toisiinsa liittyvinä osa-alueina vaikuttavat kokonaisvaltaisesti asiakkaiden osallisuuden kokemukseen. Voisi ajatella, että ilman niiden omaamista osallisuus ei voi toteutua. Osallistumista voi, mutta osallisuus jää näennäiseksi. Reflektio taas toimii työntekijöiden toiminnan taustalla. Reflektiivistä työtettä käyttäessään työntekijä antaa tilaa asiakkaalle ja mahdollistaa osallisuuden hänen omassa kuntoutumisprosessissa. Postmoderni kriittinen teoria korostaa asiakkaan näkökulman huomioimista, toimijuuden tukemista ja äänen kuulemista kokonaisvaltaisesti sosiaalityössä.

Tutkimuskysymyksenäni oli, mitkä tekijät tukevat kuntouttavan työtoimintapalvelun asiakkaan osallisuuden kokemusta. Olen lähestynyt sitä tutkimalla aineistostani ensin asiakkaiden tavoitteita kuntouttavalle työtoiminnalle. Aktivointisuunnitelman tavoitteen tulee olla asiakkaan kokonaistilanteen huomioiva. Sen rakentaminen asiakaslähteisesti vaatii työntekijän ja asiakkaan luottamuksellista suhdetta. Jos suhde on etäinen, ei asiakas välttämättä kerro omaan tilanteeseensa oleellisesti vaikuttavia tekijöitä ja siten tavoite voi olla asiakkaan ulottumattomissa. Oleellista on huomioida, kenen tavoite suunnitelmaan kirjataan. Se antaa pohjan asiakkaan osallisuuden kokemiselle palvelussa. Jos tavoite ei ole realistinen, ei asiakas todennäköisesti saa onnistumisen kokemuksia palvelusta ja hänen kuntoutumisensa ei etene oikeaan suuntaan. Osallisuutta tukee yhdessä viranomaisten ja asiakkaan asettama palvelun tavoite, jossa asiakkaan kokonaistilanne on huomioitu. Haastattelemieni asiakkaiden aktivointisuunnitelmassa pitkän tähtäimen tavoitteet painoutuivat työvoimapolitiittisiin tavoitteisiin. Lyhyen tähtäimen tavoitteita asiakkaat tarvitsevat edetäkseen kuntoutusprosessissaan kohti pitkän tähtäimen tavoitetta.

Seuraavaksi tutkin aineistostani, millaisia merkityksiä asiakkaat olivat antaneet palvelussa olemiselle. En niinkään tutkinut itse merkityksiä, vaan mitä ne merkityksellisinä tekijöinä kertovat asiakkaan kokemasta osallisuudesta. Merkitykset ovat henkilökohtaisia ja ne tukevat asiakkaan tavoitetta. Merkitysten kautta voi rakentua polku kohti aktivointisuunnitelman tavoitetta, koska asiakkaiden kertomat merkitykselliset asiat lisäsivät heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiaan ja tukivat aktivointisuunnitelman tavoitetta. Merkitykset jaoin kuuteen osaan: Arjen tasapainolla katse tulevaisuuteen, mielekäs tekeminen ja toiminta, yhteisöllisyys ja palvelun tuki, osaamisen lisääntyminen ja uuden oppiminen, palvelun taloudelliset etuudet ja kokonaisvaltainen aktivoituminen. Henkilökohtaiset merkitykset ovat yksilöllisiä ja tukevat asiakkaiden osallisuuden rakentumista. Asiakkaan kokiessa palvelun merkityksellisenä hänen elämälleen, rakentaa se hänelle osallisuuden kokemusta (Luhtasela 2009, 65). Merkitysten kautta asiakkaan kokema hyvinvointi voi lisääntyä palvelussa. Anu Raijas (2011, 243) toteaa, että arjen toiminnoissa tavoitellaan tarpeiden tyydyttämistä, eli hyvinvointia, joka tukee arjen toimivuutta. Hyvinvoinnin kokemiseen vaikuttavat arjen toiminnot, onnellisuus ja tyytyväisyys elämään (Mt., 250). Juho Saaren (2011, 61) mukaan pitkäaikaistyöttömät ovat yhteiskunnassamme hyvinvointivajeita omaava ryhmä. Kuntouttavalla työtoiminnalla voidaan tukea pitkäaikaistyöttömien hyvinvointia asiakkaiden esiin nostamien merkitysten kautta.

Osallisuuden kokemuksen rakentumista tukivat palvelussa asiakkaiden arjen kuntoon saaminen esimerkiksi päivärytmin kautta sekä sisällön saamisesta päivään aikaisemman olemisen tilalle. Tärkeää oli myös fyysinen paikka, eli on paikka, johon mennä ja osallistua toimintaan. Asiakkaan kokonaistilanteen huomioiminen palveluita rakentessa on oleellista. Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta ja hänen kokonaisuutensa huomioimisesta tukevat asiakkaan kokemusta ihmisarvoisesta ja oikeudenmukaisesta kohtaamisesta ja kohtelusta (ks. Luhtasela 2009, 103). Neuropsykiatrisia haasteita omaavien asiakkaiden kokonaistilanteen huomioiminen palvelua suunniteltaessa, palvelun aikana ja siihen liitettävien tukitoimien kokonaisuus mahdollistaa heille osallisuuden kokemuksia ja kuntoutumisen mahdollisuuksia. Toiminta voi tuoda myös päihteidenkäyttäjien elämään merkittävän muutoksen, joka tukee päihteetöntä elämää. Päihteettömänä asiakkaan sitoutuminen omaan kuntoutusprosessiin kasvaa merkittävästi ja sitä kautta kasvaa myös osallisuuden kokemuksen mahdollisuudet.

Asiakkaat kertoivat myös psyykkisen hyvinvoinnin ja itsetunnon vahvistumisesta palvelussa. Pitkäaikaistyöttömillä voi olla taustalla useita epäonnistumisen kokemuksia niin palveluissa, kuin työttömyyden mukanaan tuomana. Itsetunnon vahvistuminen ja kokonaisvaltainen psyykkinen hyvinvointi tukevat asiakkaan kuntoutusprosessia ja siten vaikuttavat oleellisesti myös osallisuuden kokemiseen. Asiakkaiden tavoitteena oli siirtyä koulutukseen tai työhön, mikä kertoo osallisuudesta oman elämän suunnittelussa. Se on merkittävä asia asiakkaan henkilökohtaisen osallisuuden kokemisessa (ks. myös Haahtela 2008, 244). Työelämäkuntoutumisen tavoite tähtää työkykyisyyteen ja täysivaltaisen kansalaisuuden rakentumiseen.

Mielekäs tekeminen ja toiminta työ- ja ryhmävalmennuksessa motivoivat asiakkaita osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan. Osallisuuden näkökulmasta oleellisia asioita toiminnan mielekkyyden rakentumisessa olivat asiakkaiden vaikuttamisen ja valinnan mahdollisuudet sekä työ-, että ryhmätoiminnassa. Työ on yhteiskunnassamme ollut perinteinen arvo ja sen kautta myös asiakkaat kokivat saaneensa vahvistusta itsetunnolleen ja onnistumisen kokemuksia.

Yhteisöllisyyden kokeminen ja palvelusta saatava tuki ovat keskeisessä roolissa asiakkaan osallisuuden rakentumisessa. Työyksikkö tuo asiakkaille mahdollisuuden yhteisöllisyyden ja johonkin kuulumisen kokemiseen. Sitä kautta asiakkaiden ulkopuolisuuden kokemus vähenee (Ks. Laitinen 2008, 100). Tärkeitä asioita työtoiminnassa viihtymisen kannalta oli sosiaalinen vuorovaikutus työyhteisön kaikkien henkilöiden kanssa sekä työilmapiirin positiivisuus, ilo ja huumori. Työvalmennuksesta ja työyksiköstä asiakkaat saivat tukea, ohjausta ja neuvontaa työvalmentajilta, mutta myös vertaisryhmältään. Yksilövalmennuksen toimiminen asiakkaan tukena kokonaisvaltaisesti oli asiakkaiden mielestä tärkeää. Siinä korostuivat asiakkaan kuulluksi tuleminen ja hänen tilanteen kokonaisvaltainen ymmärtäminen. Asiakkaan osallisuuden kokemukseen vaikuttavat merkittävästi työntekijän ja asiakkaan välinen kumppanuussuhde, asiakkaan kohtaaminen ja luottamuksellisuuden rakentuminen.

Asiakkaiden osaamisen lisääntyminen ja uusien asioiden oppiminen on mahdollista eri työtoimintojen, kurssien ja ryhmätoiminnan kautta. Uusien asioiden oppiminen ja taitojen vahvistuminen luovat asiakkaille uskoa omaan kykyihinkin ja tuovat onnistumisen

kokemuksia. Siten ne tukevat asiakkaan kokonaisvaltaista kuntoutumista ja oman elämän muutostyötä. Osaamisen lisääntyessä myös vallan ja vastuun kokemisen mahdollisuus kasvaa. Oppimiskokemukset ja itsenäisyys sekä itsetunnon vahvistuminen tukevat asiakkaan osallisuutta (ks. Luhtasela 2009, 34; ks. Laitinen 2008, 142). Ryhmävalmennuksen sisältö on monipuolinen ja toiminta voi olla esimerkiksi kulttuurin tai liikunnan eri muotoihin tutustumista. Ne voivat toimia aktivoivina tekijöinä uuden harrastuksen löytymiseksi ja siten osallisuuden lisäämiseksi työtoiminnan ulkopuolella.

Palvelusta maksettavat etuudet toimivat sekä osallisuuden lisäämisen tukena, että sen haasteena. Palvelusta saatavat taloudelliset tuet, kuten ylläpitokorvaus, työmarkkinatuen korotusosa ja matkakorvaus tukevat pitkäaikaistyöttömien taloutta. Vaikka ne ovat suuruudeltaan pieniä, ne ovat merkittävä osa asiakkaan nettotuloja ja voivat vahvistaa hänen osallisuuden kokemusta. Sosiaalietuudet kokonaisuudessaan voivat tuoda pitkäaikaistyöttömälle kannustinloukun, jolloin etenemistä työhönkuntoutusprosessissa kohti työelämää ei nähdä mielekkäänä. Myös ulosottovelat voivat tehdä työn taloudellisesti kannattamattomaksi. Työnteon arvon väheneminen voi johtaa siihen, että terveet aikuiset ihmiset rakentavat toimeentuloaan etuuksia laskemalla. Se tuo näkökulman siihen, että millaista työtä kannattaa tehdä ja mitä ei. (Kotiranta 2008, 18.) Mediassa käydyissä keskusteluissa on viime aikoina keskusteltu vilkkaasti työn kannattavuudesta ja sosiaaliturvan suuruudesta. Parhailleen Juha Sipilän hallitus keskustelee uudesta työllisyyspaketista, jossa selvitetään mahdollisuuksia kannustinloukkujen purkamiseen ja työnteon kannattavammaksi tekemiseen. (Ks. esim. Uusi Suomi 2016.)

Kokonaisvaltainen aktivoituminen rakentuu asiakkaan itsetunnon ja toimintakyvyn vahvistumisen kautta saavutettavista muutoksista omassa elämässä (ks. Luhtasela 2009, 73). Aineistossani asiakkaiden aktivoitumisesta kertoi aktivoituminen omien asioiden hoitamiseen, osallistuminen toimintaan palvelun sisällä sekä aktivoituminen elämänsuunnitteluun. Ulosotossa olevien velkojen hoitaminen tai velkajärjestelyyn pääseminen tuo motivaatiota työelämään etenemiseen. Työtoiminnan lisäksi osallistuminen kursseihin tai ryhmätoimintaan voi lisätä aktiivisuutta ja osallisuutta myös muilla elämän alueilla. Tätä kuvastaa mielestäni hyvin Luhtaselan (2009, 42) kuvaama osallisuuden itseään toistava kumulatiivinen kierre. Asiakkaan aktiivinen osallisuus oman elämän suunnittelussa ja siihen riittävän tuen saaminen ovat oleellisia tekijöitä



kokonaisvaltaisen osallisuuden kokemisessa. Tärkeän näkökulman osallisuuden kokeamiseen tuo myös palveluketjun jatkumo. Asiakkaan kuntoutumisen edetessä tulisi hänen tarvitsemistaan palveluista rakentua palveluketju aina työllistymiseen avoimille työmarkkinoille asti. Osallisuuden kokemiseen liittyy myös asiakkaan itsenäisyys, joka rakentuu asiakkaan omasta vastuunotosta kuntoutumisessaan ja omassa elämässään.

Teorian ja aiempien tutkimuksien mukaan keskeinen osallisuutta tukeva, tai sitä estävä tekijä on valta. Seuraavaksi tarkastelin valtaa eri näkökulmilta suhteessa osallisuuden kokemukseen. Siihen vaikuttavat oleellisesti viranomaisten ja työntekijöiden käyttämä valta suhteessa asiakkaan omaan valtaan. Keskeisenä vallan näkökulmana nousi viranomaisten toteuttamassa aktivointipolitiikassa oleva valta päättää asiakkaan asioista. Asiakkaan aito kuuleminen, osallisuus aktivointisuunnitelmassa ja päätöksenteossa, työntekijä-asiakas -suhteen tasa-arvoisuus ja jaettu valta, vaikuttamisen mahdollisuus, yhteinen kieli ja tarpeellisen tiedon omaaminen rakentavat asiakkaille osallisuuden kokemuksia. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus vaikuttaa aktivointisuunnitelmaa laadittaessa, mutta myös palvelussa ollessaan ja palvelun päättyessä.

Postmodernin kriittisen teorian perään kuuluttamat yhteiskunnan rakenteet kuntouttavalle työtoiminnalle määrittyvät muun muuassa yhteiskunnan työllisyystilanteesta, aktivointipolitiikasta ja laista sanktioineen. Ne määrittelevät aktivointisuunnitelmaa ja kuntouttavan työtoiminnan palvelua. Esimerkiksi palveluketju -ajattelussa työhönkuntoutuminen vaatisi lisää malankynnyksen työpaikkoja (Ks. esim. Tammelin 2010, 6), joita tämän päivän työmarkkinoilla ei ole tarjolla. Työelämäosallisuus näyttäytyy asiakkaille ketjutettavina palveluina ja toimenpiteinä, jotka eivät johda avoimille työmarkkinoille. (Ks. Karjalainen & Karjalainen 2010, 50.) Myös Ala-Kauhaluoma (2015, 51) on todennut, että työvoiman kysyntä ei kohdistu riittävästi heikossa työmarkkina- asemassa oleviin henkilöihin. Työllistymistilanne on ollut silloin 2000-luvun alussa parempi kuin nyt, joten heikoimmassa asemassa olevien ryhmien työllistymisen haasteet ovat vain kasvaneet. Työhönkuntoutuminen ei etene avoimille työmarkkinoille, jos työttömyyden rakenteellista ongelmaa ei saada ratkaistua. Siten ei myöskään asiakkaan täysivaltaisen kansalaisuus pääse toteutumaan. Aktivoinnin tavoitteena on lisätä työttömän sosiaalista osallistumista, vaikkakin hyvinvointivaltion näkökulmasta yhtenä tärkeänä näkökulmana on huoli yhteiskunnan kasvavista kustannuksista (Tammelin

2010, 23.) Osallisuuden toteutuminen yksilön kokemana voi jäädä saavuttavatta, jos aktivointia ohjaa vain yhteiskunnan etu. Pitkäaikaistyöttömille tulisi järjestää heidän osaamistaan ja työkykyään vastaavia työpaikkoja, jolloin heidän osallisuutensa kohti täysivaltaista kansalaista vahvistuisi.

Yhteiskunnassa vallitsevan työllisyyspolitiikan keinoin asiakkaille tulisi luoda osallisuuden mahdollisuuksia. Tällä hetkellä työttömyyden rakenteellinen ongelma näkyy varsinkin pitkäaikaistyöttömien ja kuntouttavien työtoimintapalveluiden asiakkaiden keskuudessa. Matalan osaamisen työpaikkoja ei juurikaan ole tarjolla. Myös koulutuksiin pitkäaikaistyöttömien on vaikea tulla valituksi. Asiakkaan autonomian kokeminen vaatii vallan haltuun ottamista (ks. Luhtasela 2009, 118), mutta asiakkailla ei kuitenkaan ole mahdollisuutta vaikuttaa yhteiskunnan ulkoisiin rakenteisiin. Osallisuuden toteutuminen jää vajaaksi, kun yhteiskunnan rakenteet estävät sitä.

Seuraavaksi tarkastelin osallisuuden kokemusta tiedon ja tietoisuuden kautta. Niiden lisäksi osallisuuden toteutumiseksi asiakkaalla tulee olla valtaa vaikuttaa omiin asioihin (Ks. Luhtasela 2009, 87). Tieto ja valta kulkevat käsi kädessä ja niitä on vaikea erottaa toisistaan. Molemmat vaikuttavat oleellisina asioina osallisuuden kokemukseen. Asiakkaan osallisuutta voidaan tukea antamalla hänelle riittävästi tietoa kuntouttavan työtoiminnan palvelusta jo aktivointisuunnitelmavaiheessa. Tämä lisää asiakkaan mahdollisuutta olla osallinen oman kuntoutusprosessin suunnittelussa. Asiakkaiden tieto rakentuu heidän omaamastaan kokemustiedosta, vertaisten jakamasta tiedosta sekä viranomaisten ja työntekijöiden jakamasta tiedosta. Ne kaikki vaikuttavat asiakkaiden asiantuntijuuden kasvuun. Osallisuuden kokemuksen rakentumisessa oleellista on se, millä tavalla asiakkaan asiantuntijatietoa huomioidaan palveluja suunniteltaessa ja niistä päätettäessä sekä niitä kehitettäessä. Asiakkaan tieto ei saa jäädä toiseksi suhteessa viranomaisen tietoon (ks. Metteri 2003, 9). Asiakkaiden tulee saada myös riittävä tieto palvelun kokonaisuudesta, koska epätietoisuus, mitä haastattelemani asiakkaat olivat kokeneet kuntouttavan työtoiminnan jatkamisen yhteydessä, vähentää heidän osallisuuttaan ja lisää viranomaisten ylivaltaisuutta.

Haastattelemani asiakkaat pitivät tärkeänä mahdollisuutta vaikuttaa palvelun kehittämiseen, mikä tulisi huomioida laaja-alaisesti kuntoutuksen kentällä. Asiakkaat haluavat

olla kehittämässä palveluita. Tulisikin löytää oikeanlaisia tapoja saada asiakkaiden asi-  
antuntijuuden ääni kuuluviin. Asiakkaiden osallistuminen Bikva-menetelmän mukai-  
seen kehittämistyöhön huomioi asiakkaiden omaaman kokemus- ja asiantuntijatiedon  
ja pitää heidän näkökulmaansa merkittävänä. Osallisuuden rakentumisessa on tärkeää,  
että asiakkaat pääsevät vaikuttamaan palvelun kehittämiseen ja heitä kuullaan heitä  
koskevassa kehittämisessä. Reijosen (2011, 40) mukaan Bikva-menetelmän käyttö lisää  
asiakkaiden osallisuutta ja parhaimmillaan tuo oppimisen mahdollisuuden sekä työnte-  
kijöille että asiakkaille. Asiakkaiden osallistuminen kehittämistyöhön murtaa työnteki-  
joiden perinteistä valta-asetelmaa ja antaa asiakkaille valtaa vaikuttaa palveluun.

Asiakkaiden kokemukset, siitä miten heidät kohdataan ja miten oikeudenmukaisesti  
heidä kohdellaan vaikuttavat osallisuuden kokemukseen. Kohtaamisen lähtökohtana  
ovat viranomaisten ja työntekijöiden tavat tehdä työtä asiakaslähtöisesti, yksilön itse-  
määräämisoikeus ja ihmisarvoisuus huomioiden. Asiakkaiden kohtelun ja kohtaamisen  
kokemuksiin vaikuttivat aktivointisuunnitelman teossa heidän kuulluksi tuleminen ja  
kokonaistilanteen huomioiminen esimerkiksi palvelun oikea-aikaisuutta pohdittaessa.  
Onnistumisen kokemukset tukivat asiakkaan luottamusta itseensä ja tulevaisuuteensa.  
Useilla pitkäaikaistyöttömillä kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta on takanaan kes-  
keytyneitä toimenpiteitä ja siksi onnistumisen kokemusten saaminen tulisi olla keskiös-  
sä. Palvelussa ollessaan asiakkaan kohtaaminen on tärkeää, koska työttömyyteen liite-  
tään usein negatiivisia leimaavia määreitä, jotka vähentävät asiakkaiden arvostetuksi  
tulemisen tunnetta. Kuntouttavan työtoiminnan painottaminen kuntoutukseen en-  
nemmin kuin työhön, rakentaa palvelusta positiivista mielikuvaa myös työmarkkinoi-  
den suuntaan. Asiakkaat kokivat palvelussa ollessaan saavansa ihmisarvoa kunnioitta-  
vaa ja oikeudenmukaista kohtelua, jotka ovat oleellisia tekijöitä asiakkaan kuntoutumi-  
sessa ja osallisuuden kokemisessa.

Osallisuuden rakentuminen vaatii kokemusta autonomiasta, johon kaikki edellä maini-  
tut osallisuutta rakentavat tekijät vaikuttavat. Oleellista on asiakkaan kokonaistilan-  
teen ja asiantuntijuuden huomioiminen työhönkuntoutusprosessia rakennettaessa ja  
siten myös riittävän tuen rakentaminen prosessin osa-alueisiin. Autonomian kokemi-  
sella on suora yhteys ihmisen kokemaan hyvinvointiin (ks. Raijas 2011, 253) ja ihmisen  
hyvinvointi tukee osallisuutta.

Tutkimukseni perusteella voin todeta kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden saavan palvelusta osallisuuden kokemuksia. Osallisuuden kokemus on yksilöllinen ja riippuvainen asiakkaan palvelulle antamistaan henkilökohtaisista merkityksistä. Viranomaisilla ja palveluntuottajilla on oleellinen merkitys asiakkaan osallisuuden kokemisessa. Jos asiakasta kohdellaan täysivaltaisena kansalaisena ja otetaan hänet mukaan oman kuntoutusprosessin suunnitteluun ja toteutukseen sekä annetaan valtaa vaikuttaa omiin tavoitteisiin ja toimintaan, osallisuuden kokemus vahvistuu. Asiakkaiden kanssa työskentelevillä viranomaisilla ja palvelun työntekijöillä on suuri vastuu asiakkaiden osallisuuden kokemuksen mahdollistajina. Asiakkaan kohtelulla ja asiakaslähtöisellä työskentelyperiaatteella rakennetaan osallisuuden kokemusta mahdollistavia palveluareenoita. Osallisuuden kokemukseen liittyy asiakkaan vallan lisäksi myös vastuu. Osallisuus ei rakennu pelkästään ulkoa annetuilla mahdollisuuksilla, vaan asiakkaan tulee itse haluta osallistua ja kokea osallisuutta omassa elämässään. Yhteiskunnan rakenteet tuovat puitteet, joissa määrittyvät vallan, kielen, tiedon ja tietoisuuden kautta toiminnan mahdollisuudet tukea osallisuutta.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat saavat osallisuuden kokemuksia palvelussa ollessaan. Eritoten silloin, kun palvelu on heille oikea-aikaista ja he ovat motivoituneet toimintaan osallistumiseen. Kun asiakas kokee palvelun olevan hänelle oikea-aikainen, kuntouttava työtoiminta tukee kokonaisvaltaisesti hänen osallisuuden rakentumista ja kokemusta. Palvelussa saatavilla oleva riittävä tuki, valinnan mahdollisuudet ja vallan omaaminen tukevat myös osallisuutta.

Nykyisen aktivointipolitiikan ja asiakkaiden omat ajatukset osallisuuden riittävydestä voivat olla ristiriidassa. Aktivointipolitiikan tavoite yhteiskunta- ja työelämäosallisuuden lisäämisessä asiakkaiden hyvinvoinnin tukemiseksi on tärkeää. Kuitenkin viranomaisen toiminta aktivointipolitiikan toteuttamisessa voi olla asiakkaan itsemääräämisoikeutta musertava. Aktivointipolitiikan ja kuntouttavan työtoimintalain (2.3.2001/189) mukaan työttömän on osallistuttava toimintaan halutessaan työttömyyskorvausta. Toimintaan osallistumattomuus on sanktioitu ja asiakkaiden on taloudellisen tilanteen vuoksi osallistuttava aktivointisuunnitelmaan ja siihen kirjattaviin toimenpiteisiin. Aktivointipolitiikka nykyisellään omaa paljon ei-osallistavia elementtejä pakko-aktiivoinnin kautta. Tämän myötä keskiöön tulevat myös sosiaalityön eettiset

periaatteet ja asiakkaan oikeudet. Kotirannan (2008, 169) mielestä aktivoinnin sijaan olisi hyvä puhua asiakkaan aktivoitumisen tukemisesta tai aktivoitumisen esteiden poistamisesta, jotka mielestäni jo termeinä tukisivat enemmän asiakkaan osallisuuden rakentumista.

Juhila (2002, 179) kysyy omassa artikkelissaan, mitä tapahtuu ei osallistuville asiakkaille, jotka eivät aktivoidu. Asiakkaat kertoivat haastattelussani aiemmista keskeytyneistä toimenpiteistä ja palveluista. Mitä palvelun keskeytyminen tarkoittaa asiakkaan osallisuuden kokemiselle? Jos asiakas ei syystä tai toisesta pysty osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan, tulisi hänelle tarjota muita sosiaali- tai terveyspalveluita (ks. Alakauhaluoma ym. 2004, 131). Aktivointipolitiikan tavoitteena on tukea asiakkaan toimijuutta, mutta jos asiakas ei siihen pysty, joudutaan pohtimaan toiseutta tuottavan sosiaalityön merkityksiä. Pohdittavaksi tulee, salliiiko yhteiskunta heidän äänensä, jotka suhtautuvat välinpitämättömästi oman elämän kohentamiseen ja osallisuuteen. (Ks. Juhila 2002, 17.)

Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista tarkastella omaamaani aineistoa laajemmin, ulottaen asiakkaiden osallisuutta tukevat ja rakentavat tekijät työntekijöiden ja verkoston puheeseen. Millä tavalla he mahdollistavat tai estävät asiakkaiden täysvaltaisen osallisuuden onnistumista? Lisäksi voisi tutkia myös sitä, millaisia todellisia vaikuttamisen mahdollisuuksia asiakkailla on itse palveluun, palvelun ohjaamiseen sekä palvelun tuottajan ja viranomaisten yhteistyöhön. Alun perin ajatuksenani oli tutkia myös, miten asiakkaiden osallisuus rakentuu koko Bikva-haastattelun prosessissa, mutta se ei olisi tämän tutkielman puitteissa ollut mahdollista resurssieni ja tutkielmani rajauksen vuoksi. Koko Bikva-prosessin tutkiminen olisi vaatinut Bikva-mallin tekemisen jälkeisessä kehittämistyössä mukana olemista, joka taas ei ollut mahdollista työpaikkavaihdokseni vuoksi. Ajattelen, että todellinen asiakkaiden osallisuus Bikva-mallin mukaiseen kehittämistyöhön näyttäytyy vasta, kun tarkastellaan kokonaisuutta, mitä asiakkaiden antamille palautteille ja kehittämis ehdotuksille on Eduro-säätiössä ja verkostossa tehty. Toisena mielenkiintoisena tutkimusnäkökulmana on niiden asiakkaiden osallisuuden kokemukset, jotka eivät osallistu kuntouttavaan työtoimintaan, tai heidän palvelunsa keskeytyvät toistamiseen tai, joita aktivointitoimet eivät tavoita. Useissa tutki-

muksissa heitä on pyritty kuulemaan, mutta heitä ei ole tavoitettu (ks. esim Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 94).

.

## Lähteet

- ADHD-liitto ry 2016: Tietoa ammattilaisille.  
[www.adhd-liitto.fi/adhd-tietoa/tietoa-ammattilaisille](http://www.adhd-liitto.fi/adhd-tietoa/tietoa-ammattilaisille). Viitattu 15.3.2016
- Ala-Kauhaluoma, Mika & Keskitalo, Elsa & Linqvist, Tuija & Parpo, Antti 2004: Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta -lain sisältö ja vaikuttavuus. Tutkimuksia 141. Stakes. Helsinki.
- Ala-Kauhaluoma, Mika 2015: Keppiä vai porkkanaa. Voidaanko aktivoinnilla vaikuttaa työttömien työllistymiseen ja hyvinvointiin? Yhteiskuntapolitiikka 70 (1), 42–53.
- Alasuutari, Pertti 1999: Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. 1. painos 1993. Vastapaino. Tampere.
- Alatalo, Johanna & Paananen, Marja 2007: Aktivointisuunnitelma tehty. Kokkolan pitkäaikaistyöttömyys ja aktivointipolitiikka rekisteritietojen valossa. Pro-Gradu-tutkielma. Jyväskylän Yliopisto. Kokkola.
- Arnstein, Sherry R. 1969: A Ladder of citizen participation. Journal of the American Institute of Planners 35 (4), 216–224.
- Bauman, Zygmunt 1997: Sosiologinen ajattelu. Vastapaino. Tampere.
- Eduro-säätiö 2015: Eduro-säätiö.  
[www.eduro.fi/fi/etusivu/](http://www.eduro.fi/fi/etusivu/). Viitattu 11.10.2015.
- Eduro-säätiö 2016: Ilmoittautuminen koulutuksiin.  
[www.eduro.fi/fi/koulutukset](http://www.eduro.fi/fi/koulutukset). Viitattu 19.2.2016.
- Ervasti, Heikki 2004: Työttömyys ja koettu hyvinvointi. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, Janus 12 (3), 298–318.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2000: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. 1. painos 1998. Vastapaino. Tampere.
- Eskola, Jari 2010: Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. uudistettu ja täydennetty painos. 1. painos 2001. PS-kustannus. Jyväskylä, 179–203.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2015: Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 3. uudistettu ja täydennetty painos. 1. painos 2001. PS-kustannus. Jyväskylä, 27–44.
- Evira 2010: Hygieniaoasaamistodistus. Elintarviketurvallisuusvirasto. Helsinki.
- Fook, Jan 2001: Linking Theory, Practice and Research. Critical Social Work. 2 (1).
- Fook, Jan 2002: Sosial Woek. Critical Theory and Practice. SAGE Publications. London. Thousand Oaks. New Delhi.
- Fook, Jan 2005a: Kriittisen reflektion perusteoriaa. Suomentanut Leena Saarela. FIN-SOC. Sosiaalialan menetelmien arviointi. 1. Stakes. Kajaani, 4–10.
- Fook, Jan 2005b: Kriittinen reflektio sosiaalityössä. Suomentanut Leena Saarela. FIN-SOC. Sosiaalialan menetelmien arviointi 1. Stakes. Kajaani, 22–27.
- Forsberg, Hannele 2002: Asianosaiset ja marginaalia koskeva kerronta. Teoksessa Juhi-la, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto. Korpiljyvä Oy, 107–110.
- Foucault, Michel 1980: Power/Knowledge: selected interviews & other writings 1972-1977. Translated by Gordon, Colin & Marshall, Leo & Mepham, John & Soper, Kate. Pantheon Books. New York.

- Haahtela, Riikka 2008: Asunnottomien naisten osallisuudet ja identiteetit kuntoutumiseen tähtäävässä palveluketjussa. Teoksessa Juhila, Kirsi & Jokinen, Arja (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere. 224–252.
- Haahtela, Riikka 2013: ”Tehdä projektinsa tarpeelliseksi”. Työntekijöiden selonteot asunnottomille suunnatun Naisten keskuksen elinkaaresta. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, Janus 21. (3), 206–221.
- Haahtela, Riikka 2015: Asiakkuuksien rakentuminen asunnottomille suunnatussa nais-työssä. Tampereen Yliopisto. Tampere.
- Hagfors, Robert & Kananaja, Jouko 2011: Hyvän kehän teoria. Teoksessa Saari, Juho (toim.): Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Gaudeamus. Helsinki, 169–190.
- Harju, Aaro 2013: Aktiivinen kansalaisuus, osallisuus, voimaantuminen jne. – Miten ne liittyvät vaikuttamiseen. Opintokeskus Kansalaisfoorumi.  
<http://osallistu-fi-bin.directo.fi/@Bin/b2e8b0dfd312cdcad76ca00aab7964c0/1461235107/application/pdf/300707/Osallistumisen%20ja%20vaikuttamisen%20k%C3%A4sitteit%C3%A4.pdf>. Viitattu 14.3.2016
- Harmanen, Riitta 2015: Eduro-säätiö. Henkilökohtainen tiedonanto.
- Haverinen, Riitta 2005: Toimintaympäristöt sosiaalityön käytäntötutkimuksen haasteena. Teoksessa Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki, 99–123.
- Healy, Karen 2000: Social Work Practices. Contemporary Perspectives on Change. SAGE Publications. London Thousand Oaks. New Delhi.
- Helen, Ilpo 2011: Asiakaslähtöisyys: eli miten mielenterveystyön ajatus epäpolitisoitui. Teoksessa Helen, Ilpo (toim.): Reformin pirstaleet. Mielenterveyspolitiikka hyvinvointivaltion jälkeen. Vastapaino. Jyväskylä, 153–181.
- Hietala, Outi & Rissanen, Päivi 2015: Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kokemusasiantuntija–hoidon avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Kuntoutussäätiö ja Mielenterveyden keskusliitto. Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme Helena 2010: Tutkimushaastattelu. Oy Yliopistokustannus. Helsinki.
- Huhta, Helena 2015: ”Pitää pään kasassa työttömyysaikana” Liikunta työttömien nuorten arjessa. Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 167. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki.
- Hussi, Taina 2005: Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana–menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 4. Socca ja Heikki Waris Instituutti. Helsinki.
- Hyttinen, Leena 2003: Palveluohjauksen vaikuttavuutta määrittämässä. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. SoPhi. Jyväskylä, 83–102.
- Högnabba, Stina 2008: Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-menettelmän vaikutuksista. Stakes. Helsinki.
- Härkäpää, Kristiina 2015: Asiakkaan toimijuus ja osallisuus kuntoutuksessa. Avauspuheenvuoro Lapin Yliopiston seminaarissa 20–21. 4.2015.  
[www.luc.fi/loader](http://www.luc.fi/loader). Viitattu 12.4.2016.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi 2003: Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen? Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. SoPhi. Jyväskylä, 149–169.



- Jokinen, Arja & Juhila Kirsi 2008: Jännitteitä ja suuntaviittoja aikuisten sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere, 282–289.
- Juhila, Kirsi 2002: Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto. Korpilijvä Oy, 11–19.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Jyväskylä.
- Juhila, Kirsi 2008: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere, 48–81.
- Juhila, Kirsi 2009: Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, Janus. 17 (4), 296–312.
- Juuti, Pauli & Salmi, Pontus 2014: Tunteet ja työ. Uupumuksesta iloon. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Järvikoski, Aila & Kokko, Riitta-Liisa & Ala-Kauhaluoma, Mika 2000: Kuntoutuvan asiakkaan palveluketju. Teoksessa Nouko-Juvonen, Susanna & Ruotsalainen, Pekka & Kiikkala, Irma (toim.): Hyvinvointivaltion palveluketjut. Tammi. Helsinki, 87–103.
- Karjalainen, Jarno & Karjalainen, Vappu 2010: Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Raportti 38. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Yliopisto paino. Helsinki.
- Karjalainen, Jarno & Karjalainen, Vappu 2011: Kuntouttava työtoiminta kunnissa. Arvioita toiminnan järjestämistavasta ja kehityssuunnasta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Karjalainen, Jarno & Kirjavainen, Ewa & Mattila, Ira & Sipilä, Hilla-Maaria & Valkonen, Tiia 2015: Kohti kuntouttavampia työelämäpalveluita KOPPI-hankkeen tuloksia. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Karvinen, Synnöve 1993: Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena (toim.): Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki, 17–51.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve 2005: Sosiaalityön opetus, tutkimus ja kehittyvä asiantuntijuus. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna: Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki, 73–96.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve 2010: Ongelmanratkaisuperinne ja kriittinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki, 247–276.
- Kela 2016: Kulukorvaus.  
[http://www.kela.fi/tyollistymista-edistavat-palvelut\\_ylla-pitokorvaus](http://www.kela.fi/tyollistymista-edistavat-palvelut_ylla-pitokorvaus). Viitattu 28.3.2016.
- Kiili, Johanna 2006: Lasten osallistumisen voimavarat. Tutkimus Ipanoiden osallistumisesta. Jyväskylä University Printing House, Jyväskylä.
- Kilpeläinen, Arja & Salo-Laaka, Marja 2012: Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kempainen, Tarja & Väyrynen Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin Yliopistokustannus. Rovaniemi, 303–322.

- Kiviniemi, Kari 2010: Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. uudistettu ja täydennetty painos. 1. painos 2001. PS-kustannus. Jyväskylä 70–85.
- Kivipelto, Minna 2006: Sosiaalityön kriittinen arviointi. Sosiaalityön kriittisen arvioinnin perustelut, teoriat ja menetelmät. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoki.
- Kivipelto, Minna 2008: Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Stakes. Helsinki.
- Kivipelto, Minna & Kotiranta, Tuija 2011: Valtaistumisen vaikuttavuuden arviointi. Miten voisimme edistää sitä sosiaalityössä? Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakausilehti Janus 19 (2), 122–142.
- Kivistö, Mari 2011: Henkilökohtainen apu ja monimuotoinen osallisuus. Tutkimus vaikeavammaisten osallistumisesta ja osallisuudesta. Licensiaattityö. Lapin Yliopisto. Rovaniemi.
- Koivisto, Juha 2007: Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. Stakes. Helsinki.
- Kokkola, Anita & Kiikkala, Irma & Immonen, Tuula & Sorsa, Minna 2002: Mitä sinä elämältäsi haluat? Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Suomen Kuntaliitto & Stakes. Helsinki.
- Korteniemi, Pertti & Kotiranta, Tuija & Kivipelto, Minna 2012: Kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin toteutumisesta. Kriittisiä kohtia ja kehittämistarpeita. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin Yliopistokustannus. Rovaniemi, 89–115.
- Kotiranta, Tuija 2008: Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Krogstrup, Hanne Kathrine 2004: Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt menetelmä -käsikirja. Suomennos Julkunen Ilse. Alkuperäinen teos Nye Veje i Evaluering 2003. Stakes. Helsinki.
- Krok, Suvu 2008: Vähävarainen yksinhuoltajaäiti etuusjärjestelmässä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere, 145–174.
- Kulmala, Anni & Valokivi, Heli & Vanhala, Anni 2003: Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. SoPhi. Jyväskylä, 125–146.
- Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2015.  
[www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoimin-nan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/](http://www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoimin-nan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/). Viitattu 11.10.2015.
- Laitila, Minna 2010: Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen näkökulma. Itä-Suomen Yliopisto. Kuopio.
- Laitinen, Maarit 2008: Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskontakteissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Licensiaattitutkimus. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja 2010: Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudemus. Helsinki, 138–177.

- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli 2010: Asiakkuus – sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki, 7–15.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 20.2.2015/142
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/ 812.
- Lehtola, Pirjo 2014: Rovaseudun (Rovaniemi/Ranua) Monet-kuntakokeiluhanke pitkäaikaistyöttömyyden vähentämiseksi 2012–2015. Monet-Kuntakokeiluhankkeen esittely, hyvät käytännöt käyttöön ja kierrätykseen -seminaari. Helsinki. [www.kunnat.net/aineisto/työllisyys](http://www.kunnat.net/aineisto/työllisyys). Viitattu 12.4.2016.
- Linnossuo, Outi 2004: Syrjäytymisestä selviytymiseen? Arviointitutkimus työttömien nuorten palveluohjauksesta. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 61. Kela. Helsinki.
- Lister, Ruth 1998: In from the Margins, Citizenship, Exclusion and Inclusion. Teoksessa Monica Barry & Christine Hallet (toim.): Social Exclusion and Social Work. Issues on Theory, Policy and Practice. Dorset. Russel House Publishing, 26–38.
- Luhtasela, Leena 2009: Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Lisensiaatintutkimus. Helsingin Yliopisto. Helsinki
- Martin, Marjatta 2012: Vaikeavammaisten lääkinnällisen kuntoutuksen yksilöllinen vaikuttavuus. Nuorten kokemuksia kuntoutuksen tarvestaavuudesta. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kempainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin Yliopistokustannus. Rovaniemi, 201–242.
- Metsämuuronen, Jari 2006: Metodologian perusteet ihmistieteissä. Teoksessa Metsämuuronen, Jari (toim.): Laadullisen tutkimuksen käsikirja. International Methelp KY. Helsinki, 16–77.
- Metteri, Anna 2003: Asiakkaan tieto sosiaalityön ja palvelujärjestelmän itsearvioinnista. FINSOC NEWS. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista. Finsoclehti 1, 8–10.
- Niiranen, Vuokko 2002a: Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. SoPhi. Jyväskylä, 63–80.
- Niiranen, Vuokko 2002b: Kaksijakoinen politiikkasuhde – sosiaalityön osaaminen ja kunnallinen päätöksenteko. Teoksessa Ryytänen, Ulla & Vornanen, Teija (toim.): Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön politiikkasuhde. Talentia. Helsinki, 19–22.
- Niskala, Asta 2010: Mallinnus sosiaalityön kehittämisen välineenä. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki, 277–308.
- Nivala, Elina & Ryytänen, Sanna 2013: Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Sosiaalipedagogiikan aikakauskirja 14, 9–41.
- Närhi, Katri & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena 2014: Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, Janus 22 (3), 227–244.
- Ojaniemi, Pekka & Rantajarvi, Kaisa-Maria 2010: Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki, 219–244.

- Palola, Elina 2012: Sosiaalinen kuntoutus uudessa sosiaalihuoltolaissa. *Kuntoutus* 4, 31–34.
- Parker, Stephen & Fook, Jan & Pease, Bob 1999: Empowerment: The modern social work concept par excellence. Teoksessa Pease, Bob & Fook, Jan (toim.): *Transforming Social Work Practice. Postmodern critical perspectives.* Routledge. London, 150–157.
- Pease, Bob & Fook, Jan 1999: Postmodern critical theory and emancipator social work practice. Teoksessa Pease, Bob & Fook, Jan (toim.): *Transforming Social Work Practice.* Routledge. London, 1–22.
- Pekkala Terho 2004: Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet – 2000-luvun työpajojen palvelut ja menetelmät. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. Helsinki.
- Pessi, Anne Birgitta & Seppänen, Marjaana 2011: Yhteisöllisyys. Teoksessa Saari, Juho (toim.): *Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta.* Gaudeamus. Helsinki, 288–313.
- Pihlström, Sami 2011: Kuoleman ja kuolevaisuuden filosofiasta. [blogs.helsinki.fi/human-mortality/files/2011/11/Pihlstr%C3%B6m.pdf](https://blogs.helsinki.fi/human-mortality/files/2011/11/Pihlstr%C3%B6m.pdf). Viitattu 29.4.2016.
- Pohjola, Anneli 1993: Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola Anneli (toim.): *Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan Keskusliitto.* Helsinki, 55–95.
- Pohjola, Anneli 2010: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): *Asiakkuus sosiaalityössä.* Gaudeamus. Helsinki, 19–74.
- Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja 2010: Pohdintaa asiakkuuden punoksista. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): *Asiakkuus sosiaalityössä.* Gaudeamus. Helsinki, 309–320.
- Raijas, Anu 2011: Arjen hyvinvointi. Teoksessa Saari, Juho (toim.): *Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta.* Gaudeamus. Helsinki, 243–263.
- Raitakari, Suvi 2002: Sosiaalityön marginaalistasus – Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.): *Marginaalit ja sosiaalityö.* Jyväskylän yliopisto. Korpiljyvä Oy, 44–62.
- Raunio, Kyösti 2000: Sosiaalityö murroksessa. Gaudeamus. Helsinki.
- Reijonen, Mikko 2011: Yhteisellä asialla, asiakkaan kanssa – asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-menetelmä ja sen käyttö. *Lisensiaatintyö.* Tampereen Yliopisto.
- Roivainen, Irene 2008: Yhteislähtöisen otteen paikka aikuissosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): *Sosiaalityö aikuisten parissa.* Vastapaino. Tampere, 253–281.
- Ruotsalainen, Pekka 2000: Asiakaslähtöinen palveluketju ja tietoteknologia. Teoksessa Nouko-Juvonen, Susanna & Ruotsalainen, Pekka & Kiikkala, Irma (toim.): *Hyvinvointivaltion palveluketjut.* Tammi. Tampere, 7–32.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005: Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori Johanna & Tiittula Liisa (toim.): *Haastattelu.* Vastapaino. Tampere, 22–56.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti 2010: Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.): *Haastattelun analyysi.* Vastapaino. Tampere, 9–36.

- Ruusuvuori, Johanna 2010: Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.): Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere, 424–431.
- Saarenpää, Ahti 2010: Kansalainen, yksilö oikeudellisesti kaiken keskipisteenä. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki, 75–137.
- Saari, Juho 2011: Hyvinvoinnin kentät. Teoksessa Saari, Juho (toim.): Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Gaudeamus. Helsinki, 33–78.
- Sandelin, Iris 2014: Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana. Kirjallisuuskatsaus asiakkaiden toiminnalle antamista merkityksistä. Työpaperi 8. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne 2005: Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki, 9–19.
- Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301
- Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2008–2011: 2008. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 6. Helsinki.
- SPEK 2016: Tulityökortti on tulitöiden turvallisuustutkimus.  
<http://www.spek.fi/Suomeksi/Koulutus/Tulitoiden-turvallisuus>. Viitattu 24.3.2016
- Strandell, Harriet & Julkunen, Ilse & Lamminen Katri 2002: ”Ku ois vaan sellane normaali elämä” elämäkulku marginaalista katsoen. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto. Korpiljyvä Oy, 111–124.
- Tammelin, Mia 2010: Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 31. Helsinki.
- TE-palvelut 2015: Työllistämistä edistävät palvelut ja kulukorvaus.  
[http://te-palvelut.fi/te/fi/erikoissivut/palvelut\\_ja\\_kulukorvaus/index.html](http://te-palvelut.fi/te/fi/erikoissivut/palvelut_ja_kulukorvaus/index.html). Viitattu 15.3.2015
- Tiittula, Liisa & Ruusuvuori, Johanna 2005: Johdanto. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.): Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino. Tampere, (9–21)
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.
- Tuusa, Matti 2005: Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74. 2. muuttamaton painos. 1. painos 2005. Kuntoutussäätiö. Helsinki.
- Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290
- Uusi Suomi 2016: 110 000 uutta työpaikkaa? – Tässä 9 hallituksen keinoa, työttömyys etuus osaksi palkkausta. [www.uusisuomi.fi/kotimaa/190763-110-000-uutta-tyopaikkaa-suomeen-tassa-9-hallituksen-keinoa-tyotto-myysetuus-osaksi](http://www.uusisuomi.fi/kotimaa/190763-110-000-uutta-tyopaikkaa-suomeen-tassa-9-hallituksen-keinoa-tyotto-myysetuus-osaksi). Viitattu 15.4.2016
- Valokivi, Heli 2002: Toimiva asiakkuus Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaan kertomana. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivai-

- nen, Irene (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. Kopijyvä Oy. Jyväskylä, 164–187.
- Valokivi, Heli 2008: Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkajien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Tampereen Yliopisto. Tampere
- Valtonen, Anu 2005: Ryhmäkeskustelut – Millainen metodi? Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.): Haastattelu tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino. Tampere, 223–241.
- Välimaa, Outi 2011: Kategoriat selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemisen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa. Tampereen Yliopisto. Tampere.

Liitteet

Liite 1 a



## **Tervetuloa mukaan kehittämään kuntouttavaa työtoimintaa!**

Opiskelen Lapin yliopistossa ja teen Pro Gradu -tutkielmaa asiakkaan osallisuudesta. Tutkielmani tarkoituksena on selvittää asiakkaiden osallisuuden kokemuksia kuntouttavassa työtoiminnassa.

Tutkimusaineisto kerätään E duro-säätiön kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta toteuttamalla Bikva-mallia, joka on rakennettu asiakaslähtöisen laadunkehittämisen menetelmäksi. Tavoitteena on saada asiakkaiden näkemys palvelun laadusta ja sen vaikuttavuudesta. Bikva-mallia toteutetaan tekemällä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille ryhmähaastattelut, joiden palaute ja kehittämisideat viedään työntekijöiden haastatteluun. Näiden haastatteluista yhteenveto ja kehittämisideat viedään säätiön johdolle. Kaikkien haastattelujen yhteenvedot kehittämisideoineen viedään verkostolle.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja siihen osallistutaan nimettömänä. Ryhmähaastattelut nauhoitetaan analysointia varten. Nauhoitteet ja muistiinpanot käsitellään luottamuksellisesti, eikä niitä anneta ulkopuolisten käyttöön. Valmiista tutkimuksesta ei voi tunnistaa yksittäisiä henkilöitä. Haastatteluista saatua tietoa käytetään myös kuntouttavan työtoiminnan kehittämiseen säätiössä. Tarvitsen kirjallisen suostumuksesi haastatteluissa saadun tiedon käyttämiseen palvelun kehittämisessä ja tutkimuksessa.

Toivon, että voit osallistua ryhmähaastatteluun, koska on erittäin tärkeää saada asiakkaiden kokemukset ja äänet kuuluville kuntouttavan työtoiminnan kehittämisessä. Tutkielmani on sosiaalityön pääaineen opinnäytteeni ja ohjaajanani toimii Lapin yliopistolta Heli Valokivi.

Asiakashaastattelu toteutetaan 22.10.2015 kello \_\_\_\_\_. E duro-säätiön tiloissa Kairatie 75, Rovaniemi. Kokoontumiseen on hyvä varata noin 1-1,5 tuntia aikaa. Tilaisuuteen ei tarvitse valmistautua ennakoon, vaan keskustellaan ryhmässä kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisen kokemuksista ja kehittämisideoista. Tilaisuudessa kahvitarjoilu.

Toivon, että osallistut tutkimukseen, kokemuksesi on ainutlaatuinen!

Ystävällisin terveisin

Mari Louste

Mikäli haluatte lisätietoja tutkimuksesta:

Lapin yliopiston opiskelija:

Mari Louste, sähköposti: [mari.louste@pp.inet.fi](mailto:mari.louste@pp.inet.fi)

Liite 1B



## Tervetuloa mukaan kehittämään kuntouttavaa työtoimintaa!

Olemme kiinnostuneet kuulemaan sinun mielipiteitäsi kuntouttavan työtoiminnan palvelusta. Sinulla on ainutlaatuinen kokemus palveluun osallistujana ja siksi arvokasta tietoa.

Haluaisimme kuulla mielipiteitänne kuntouttavan työtoiminnan käytännöistä ja kokemuksista ja sekä kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksista teille. Toivoisimme teidän kertovan esimerkiksi kokemuksiasi aktivointisuunnitelman tekemisestä, tavoitteiden rakentumisesta, yksilövalmennuksesta, työvalmennuksesta, työtoiminnasta, ryhmäpalveluista sekä työyhteisöstä. Lisäksi haluaisimme kuulla ajatuksianne ja kokemuksianne kuntouttavan työtoiminnan merkityksestä teidän arkeenne ja hyvinvointiin, koulutukseen ja työllistymiseen sekä jatkosuunnitelmiin. Yksilölliset kokemuksenne kuntouttavasta työtoiminnasta ovat arvokkaita ja toivottavasti tulette kertomaan niistä haastattelutilaisuuksiin.

Toivoisimme teidän nostavanne esiin kokemuksianne ja vaikutelmianne asioista, joihin haluaisitte muutosta tai kehittämistyötä tehtävän.

Ystävällisin terveisin

Mari Louste  
Opiskelija  
Lapin yliopisto

Marika Ravelin  
Asiakkuusvastaava  
Eduro-säätiö

Mikäli haluatte lisätietoja tutkimuksesta:

Lapin yliopiston opiskelija:

Mari Louste, sähköposti: [mari.louste@pp.inet.fi](mailto:mari.louste@pp.inet.fi)



## Liite 2

### **Kuntouttavan työtoiminta-palvelun kehittäminen**

Bikva-malli on menetelmä asiakaslähtöiseen arviointiin ja kehittämistyöhön

**Tavoite:** Saada asiakkaat mukaan arviointiin ja selvittää heidän käsityksensä ongelmista suhteessa palveluiden toimiviin ja kehittämistä vaativiin asioihin. Bikva-mallin ja erityisesti työntekijöiden päätavoitteena on oppiminen ja kehittyminen.

Asiakkaita ovat ne henkilöt, jotka vastaanottavat kuntouttavan työtoiminnan palvelua. Asiakkaat määrittelevät arvioinnissa käsiteltävät asiat. Heidän roolinsa nähdään oppimisprosessin käynnistäjänä, eli kehitettävät asiat nousevat asiakkaiden näkökulmista. Bikva-mallissa arviointityöhön asiakkaiden lisäksi otetaan mukaan myös työntekijät, johtajat sekä poliittiset päättäjät. Eduro-säätiössä poliittisten päättäjien sijaan mukaan arviointityöhön kutsutaan kuntouttavan työtoiminnan verkoston henkilöt. Bikva-mallin tarkoituksena on täydentää asiakaskyselyillä saatavaa asiakaspalautetta. Organisaation on oltava avoin asiakkaiden näkökulmille, jotta oppimista voi tapahtua. Palautteen työstämiseen on hyvä rakentaa reflektiivinen työskentelyalusta. Mallin tarkoituksena ei ole arvostella työntekijöitä tai heidän toimintatapojaan henkilökohtaisesti, vaan tuoda palvelun kehittämiseen oleellisia näkökulmia.

Haastattelut toteutetaan Mari Lousteen ja Marika Ravelinin toimesta. Bikva-mallin toteutus säätiössä on osa Lousteen pro gradu tutkimusta. Marika Ravelin toimii haastattelussa pitkäaikastyöttömien asiakkuusvastaavan roolissa ja tutkijan työparina. Bikva-mallin kautta saatavaa tietoa käytetään säätiössä palveluiden kehittämiseen.

#### **Bikva-mallin prosessisuunnitelma**

Tavoite saavutetaan, kun asiakkaat arvioivat palvelua omien kokemusten perusteella ja määrittelevät siten arvioinnin asiat. Asiakkaiden palaute esitellään tärkeille sidosryhmille (työntekijät, johto ja verkosto), jotka arvioivat esiin tulleet asiat ja käsittelevät asiakkaiden palautetta.

### Bikva-mallin neljä vaihetta

1. Asiakkaiden ryhmähaastattelu, asiakkaita pyydetään kertomaan ja perustelemaan mitä he pitävät myönteisenä ja mitä kielteisenä kuntouttavan työtoiminnan palvelussa.
2. Asiakkaiden palaute esitellään työntekijöille. Tarkoituksena on pohtia ryhmähaastattelussa, mihin asiakkaiden arvioit heidän mielestään perustuvat. Ensimmäinen tavoite on, että työntekijät pohtivat omaa toimintaansa.
3. Asiakkaiden ja työntekijöiden haastattelusta saatu palaute esitellään johdolle ja tarkoituksena on pohtia ryhmähaastattelussa syitä asiakkaiden ja työntekijöiden palautteeseen.
4. Asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon ryhmähaastatteluista saatu palaute esitellään verkostolle ja tarkoituksena on keskustella heidän kanssaan palautteesta.

### **Aikataulu**

Työntekijöiden tiedottaminen Bikva-mallin toteutuksesta 20.10.2015 kello 14.00

Asiakkaiden ryhmähaastattelu 22.10.2015. Järjestetään kaksi ryhmähaastattelua, kello 9.15-10.45 ja 11.30-13.00. Haastatteluihin on varattu aikaa noin 1-1,5h.

Työntekijöiden haastattelu 6.11.2015 kello 9.00. Haastatteluun on hyvä varata aikaan 1-1,5h.

Johdon haastattelu 23.11.2015 kello 14.00. Haastatteluun varattava aikaa noin 1,5h.

Verkoston haastattelu 10.12.2015 kello 12.00. Haastatteluun varattava aikaa noin 1,5h.

Palaute asiakkaille järjestetään keväällä 2016 esimerkiksi toiminnallisen valmennuspäivän yhteydessä.

## Liite 3

**Bikvan suunnitelu ja toteutusprosessi**

		(mukaillen Högnabba 2008,39)
Komponentti	Bikva intervention suunnitelma	Bikvan toteutus
Kohderyhmä	Eduro-säätiön asiakkaat, jotka ovat kuntouttavan työtoiminnan palvelussa	Rekrytointi palvelun yksilövalmentaja kutsuu asiakkaita haastatteluun laaditaan esite ja suostumus tiedon käyttöön tutkimuksessani sekä Eduro-säätiön palveluiden kehittämisessä
Intervention protokolla	Ryhmähaastattelu asiakkaille, työntekijöille, esimiehille/johdolle sekä verkostolle. Kaikki Bikva-menetelmän tahot käydään läpi, mutta hallituksen poliittiset päättäjät vaihdetaan verkoston ihmisiin.	Asiakashaastattelu 22.10 ryhmäpäivän ohjelmassa 2 haastatteluryhmää 9.15/11.30 Työntekijähaastattelu 6.11.2015 kello 10.00 Johdon haastattelu 23.11.2015 kello 12.00 Verkoston haastattelu 10.12.2015  Asiakkaalle palautteen antaminen (aikataulu kevät 2016)
Organisaatio	Eduro-säätiö, joka tuottaa kuntoutus- ja ohjauspalveluita heikossa työmarkkina-asetuksessa oleville henkilöille. Tiimiin kuuluu yksilö- ja työvalmentajia. Asiakkuuksille on omat asiakkuusvastaavat.	Haastatteluissa mukana pitkäaikaistyöttömien asiakkuusvastaava Marika Ravelin Eduro-säätiöstä
Arvioija	Työyhteisön ulkopuolelta, mutta saman organisaation sisältä, asiakkuusvastaava samasta työyhteisöstä	Marika Ravelin haastattelujen tukena. Haastatteluohje koonti vastuu minulla. Loppuraportin teko minulla.
Ekologinen konteksti	Johdon tuki tärkeää. Työyhteisössä asiakkaan äänen kuulemiseen tarve laadukkaana palvelun kehittämisessä ja tuottamisessa. Asiakaspalautekyselyn täydentäjä. Tiedon raportointi ja asiakkaille ja tiedottaminen. Verkostolle tietoa; kumppanuusajattelun vahvistaminen, yhteinen asiakas, vaikuttavuus- näkökulman/ tuloskeskustelun avaus.	Palvelupäällikön ja toimitusjohtajan kanssa sekä lähiesimiesten kanssa käytävät keskustelut. Johdon tuki toiminnalle olemassa.  Asiakaskyselyt tehty keväällä 2015 Info työntekijöille Asiakkaalle tiedottamiseen varattava aika verkoston haastattelun jälkeen  Verkoston haastattelun tavoitteiden toteutuminen riippuu muiden haastattelujen aineistosta

## Liite 4

## SUOSTUMUS

Osallistun kuntouttavan työtoiminnan kehittämiseksi järjestettävään Bikva-haastatteluun. Yhteiskuntatieteiden opiskelija Mari Louste saa käyttää haastatteluista saatuja tietoja pro gradu tutkimuksessaan sekä Eduro-säätiö kuntouttavan työtoiminnan palvelujen kehittämisessä. Haastattelut ovat luottamuksellisia, eikä henkilötietoja tallenneta haastattelutilanteessa. Haastattelujen tiedot käsitellään täysin luottamuksellisesti, eikä valmiista tutkimuksesta voi tunnistaa yksittäisiä henkilöitä.

Rovaniemellä \_\_\_/\_\_\_2015

---