

**Peli, jota pelataan -
Työnhakijoiden kokemuksia työttömyydestä ja ohjaus-
palveluiden käytänteistä**

Mette Nissinen

Ohjausalan pro gradu -tutkielma
Monografiamuotoinen
Kevätlukukausi 2023
Opettajankoulutuslaitos
Jyväskylän yliopisto

TIIVISTELMÄ

Nissinen, Mette. 2023. Peli, jota pelataan - Työnhakijoiden kokemuksia työttömyydestä ja ohjauspalveluiden käytänteistä. Ohjausalan pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Opettajankoulutuslaitos. 101 sivua.

Tutkielma käsittelee työnhakijoiden kokemuksia työttömyydestä ja työvoimapolitiikan ohjauskäytänteistä. Ohjauspalveluiden käytänteiden toimivuutta tarkastellaan toimijuuden tukemisen näkökulmasta. Tutkimuskonteksti kiinnittyy aiempaan tutkimukseen ja yleisempään yhteiskunnalliseen keskusteluun aktiivisen työvoimapolitiikan kehityksestä ja vaikutuksista työnhakijoihin.

Laadullisen tutkimuksen aineisto käsittää seitsemän haastattelua, joissa tutkittavat ovat kertoneet kokemuksistaan työvoimapolitiikan ohjausasiakkaana. Aineisto on analysoitu fenomenologisella erityismenetelmällä.

Tutkimustulokset muodostuvat vaiheittain seitsemästä työnhakijan tarinasta, jotka ovat jaettu yksilöllisiin merkitysverkostoihin, ja lopulta yleisestä kokemusten synteesisistä, jota on peilattu tutkimustehtävää ja aiempaa tutkimuskirjallisuutta vasten. Työttömien kokemuksissa korostuvat niin ohjaustilanteisiin liittyvät kokemukset kohtaamisesta ja kuuntelemisesta kuin myös kokemukset palvelujen tarkoituksenmukaisuudesta ja kohdentumisesta sekä oman aktiivisuuden sanktioinnista. Kokemuksissa kuuluu myös yleisempi puhe työttömyydestä ja työelämän vaatimuksista sekä hyväksikäytöstä.

Laaditun synteessin perusteella työvoimapolitiikan ohjauskäytänteistä nousee kolme kehittämisen paikkaa: työnhakijoiden kohtaaminen ohjaustilanteissa, palveluiden ja toimenpiteiden parempi kohdentaminen sekä työvoimapolitiikan laadun tarkastelu. Työnhakijoiden kokemuksia tulisi hyödyntää enemmän laadun perustana. Myös työvoimapolitiikan työntekijöiden kohtaamistaitoja parantamalla ja kokonaisvaltaisemmalla palvelutarpeen arvioinnilla voi olla myönteisiä vaikutuksia työnhakijoiden elämäntilanteeseen.

Asiasanat: työttömyys, ohjaus, työvoimapolitiikka, toimijuus

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ.....	2
SISÄLTÖ	3
1 JOHDANTO.....	5
2 TUTKIMUKSELLINEN VIITEKEHYS.....	8
2.1 Työllisyyspalvelut Suomessa	8
2.2 Toimijuuden käsite	10
2.3 Aiempi tutkimus	16
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	25
3.1 Tutkimuskysymys ja tutkimuksen tarkoitus	25
3.2 Fenomenologia tutkimusmenetelmänä	26
3.3 Tutkimusaineisto.....	28
3.3.1 Aineistonkeruutapa	28
3.3.2 Haastatteluaineisto.....	30
3.4 Kuvaus aineiston analyysistä	31
3.5 Eettiset ratkaisut.....	37
4 YKSILÖLLISET MERKITYSVERKOSTOT.....	40
4.1 Tuisku	40
4.2 Viima	44
4.3 Sisu	47
4.4 Myrsky	51
4.5 Särmä	56
4.6 Tarmo	64
4.7 Tuuli	69

5	KOKEMUSTEN SYNTEESI.....	71
5.1	Ohjauksen keinot	71
5.1.1	Kohtaamisen merkitys.....	71
5.1.2	Konkreettinen tuki työnhakijalle	73
5.1.3	Itseohjautuvuus	75
5.2	Yksilöllisyyden merkitys	77
5.2.1	Yksilöllisyyden huomioiminen ja asiakkaan kuuntelu	77
5.2.2	Osatyökykyisten kohtaaminen.....	78
5.3	Palveluiden ja tarpeen ristiriita.....	79
5.3.1	Työntekijän rooli työvoimapalveluiden kontekstissa.....	79
5.3.2	Palveluiden kohtaamattomuus	80
5.4	Työttömyyden kasvava paine	82
5.4.1	Kasvava vaatimustaso työhaussa ja työelämässä	82
5.4.2	Työttömyyden taakka.....	84
5.5	Ulossulkeva TE-toimisto	85
5.5.1	TE-toimiston huono imago	85
5.5.2	Pelko työvoimapalveluja kohtaan	86
5.5.3	Itseohjautuvuudesta rankaiseminen	87
6	POHDINTA.....	89
6.1	Tutkimustulosten yhteenveto	89
6.2	Tutkimuksen luotettavuus	91
6.3	Suuntaviivoja ohjaukselle	93
	LÄHTEET	95

1 JOHDANTO

Suomessa työvoimapolitiikka on osa aktiivista työvoimapolitiikkaa. Aktiivisen työvoimapolitiikan juuret yltävät 1950-luvulle saakka, mutta sen keinovalikoima on muuttanut vuosikymmenten saatossa muotoaan. Varhaisimmilla vuosikymmenillä aktiivinen työvoimapolitiikka keskittyi makrotason näkökulmiin, muun muassa solidaariseen palkkapolitiikkaan ja finanssipoliittisiin rajoituksiin, joilla haluttiin tukea vakaata hinta- ja palkkakehitystä. Suomessa on seurattu tiiviisti paitsi Ruotsin työvoimapolitiikkaa, myös OECD:n suosituksia työvoimapolitiittien keinojen suhteen. Vuoden 1990 jälkeen OECD:n suosituksen perusteella työvoimapolitiikassa on painotettu työvoiman tarjontaa, inhimillisen pääoman kehittämistä, työttömien työnhaun aktivointia ja työllistymisen esteiden poistamista. Työvoimapolitiikassa siis siirryttiin korostamaan mikrotason keinoja, jotka vaikuttavat muun muassa työnhakijoiden työnhakukäyttäytymiseen. Vaikka aktiiviseen työvoimapolitiikkaan kohdistetut voimavarat ovat kasvaneet, on se kuitenkin usein rinnastettu toimenpiteisiin, jotka korostavat yksilön omaa vastuuta. (Koistinen 2014, 355, 360, 364–365.) Suomessa aktiivipolitiikkaan liittyvät uudistukset ovat koskeneet työttömyysturvan ja toimeentulotuen ehtoja sekä työttömille suunnattuja palveluja. Lainsäädäntöön on tehty järjestelmällisesti työttömien velvollisuuksia lisääviä muutoksia. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 13–14.)

Aktivointipolitiikan paradigma syntyi hyvinvointivaltion uusliberalistisen kritiikin pohjalta 1980- ja 1990-lukujen taitteessa, taustallaan taloudelliset syyt ja tarve hillitä hyvinvointivaltion kustannuksia (emt., 15). Aktiivipolitiikassa työttömyyttä hallitaan hyvin pitkälti tarjontapuoleen, eli työttömiin kohdistuvilla toimenpiteillä sen sijaan, että pyrittäisiin panostamaan työpaikkojen luomiseen (Haikkola ym. 2017, 57). Aktivointitoimet ovat sekä yksilölliseen kehittymiseen tähtääviä toimenpiteitä, kuten koulutukseen osallistuminen, mutta myös pakottavia toimenpiteitä, kuten sanktiot. Aktivoinnin julkilausuttu tavoite on työttömien työnhakijoiden työmarkkinakelpoisuuden parantaminen työnhakutaitoja, motivaatiota ja osaamista vahvistamalla. Tutkimuksen saralla nähdäänkin, että

aktiivipolitiikan paradigmanmuutoksen myötä työttömyys ymmärretään yksilön ominaisuuksista johtuvaksi ilmiöksi, jolloin suhdanteiden ja työmarkkinoiden muutosten vaikutukset jäävät paitsioon. (Haikkola ym. 2017, 57.)

Suomessa aktiivinen työvoimapolitiikka on ollut yksi viime vuosien merkittävämpiä kiistakapuloita, kun hallitus toisensa perään pyrkinyt vaikuttamaan sen sisältöön. Vuonna 2017 Juha Sipilän hallitus tiukensi otettaan työvoimapalveluista viemällä läpi aktiivimallilain, joka heikensi portaittain työttömyyssetuutta, mikäli työnhakija ei onnistunut saamaan työtä tai osallistumaan riittävästi työttömyyspalveluihin. Laki sai kuitenkin osakseen merkittävästi kritiikkiä, ja vain pari vuotta myöhemmin lainsäädäntö aktiivimallia koskien purettiin uuden sosiaalidemokraattijohtoisen hallituksen toimesta. Vuonna 2022 aktiivinen työvoimapolitiikka on jälleen noussut puheenaiheeksi, kun toukokuussa voimaan astui uusi pohjoismainen työvoimapalvelumalli. Nimensä mukaisesti mallia palveluun on otettu läntisistä naapurimaista, joissa on perinteisesti panostettu työvoimapalveluihin merkittävästi enemmän resursseja kuin Suomessa (Haikkola ym. 2017, 73). Keskeisimpiä uudistuksia mallissa verrattuna aiempaan on esimerkiksi se, että työttömäksi jääneet pyritään tapamaan nopeasti työttömyysjakson alettua ja yhteyttä pidetään tiiviisti työttömyyden ensimmäiset viikot, tavoitteena yksilöllisempi palvelu ja nopeampi työllistyminen.

Aktiivisen työvoimapolitiikan myötä työvoimapalveluissa on siis tapahtunut viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana paljon muutoksia, ja palveluiden vaikuttavuutta on mitattu erilaisin määrällisin menetelmin. Tilastot eivät kuitenkaan kerro mitään siitä inhimillisestä kokemuksesta, joka työttömyyteen ja työvoimapalveluissa asioimiseen liittyy. Pro gradu -tutkielmassani olen kiinnostunut työttömien työnhakijoiden ohjauspalveluiden toimivuudesta asiakkaiden omien kokemusten kautta. Työvoimapalveluita on tutkittu Euroopassa poliittisen ohjauksen ja hallinnon tasolla sekä työntekijäperspektiivistä, mutta asiakkaan näkökulmaa tuodaan esiin suhteellisesti vähemmän. Asiakasnäkökulman sivuuttaminen voi osaltaan vahvistaa taipumusta nähdä työvoimapalveluiden asiakkaat subjektien sijasta objekteina, joihin kohdistetaan erilaisia aktivoin-

titoimenpiteitä osallistamatta heitä näiden toimien suunnitteluun. Kun asiakkaan näkökulma ja rooli huomioidaan, voidaan tavoittaa uutta ymmärrystä niin aktivointitoimenpiteistä että siitä, millaisia odotettuja ja odottamattomia vaikutuksia niillä saavutetaan. (Caswell ym. 2017, 199.) Myös itse kokemuksen tuominen tutkimuksen keskiöön on arvokasta, sillä työttömyyteen liittyy sellaista kollektiivista kokemusta, joka ansaitsee tulla sanallistetuksi (Näre & Näre 2022, 112). Tutkielmassani pyrin fenomenologian keinoin tavoittamaan työvoimapalveluiden asiakkaiden aidon kokemuksen, jonka kautta voidaan peilata työvoimapalveluiden käytänteiden toimivuutta suomalaisessa kontekstissa.

Tutkielmani rakentuu siten, että ensiksi avaan suomalaista työvoimapalvelujärjestelmää sekä toimijuuden käsitettä, joka on tässä yhteydessä keskeinen työkalu työttömän kokemuksen tarkasteluun. Käyn tiiviisti läpi myös aiempaa tutkimusta työvoimapalveluista ja toimijuudesta niiden kontekstissa. Luvussa kolme kuvaan tutkimustehtäväni, menetelmäni sekä aineiston ja sen analyysiprosessin. Neljäs luku käsittää itse aineiston auki kirjoitettuna eli työvoimapalveluiden asiakkaiden kokemukset. Viidennessä luvussa siirryn kuvaamaan kokemuksia yleisemmällä tasolla ja pohdin niiden kautta työvoimapalveluiden ohjauksikäytänteiden toimivuutta. Lopuksi teen yhteenvedon pohdinnoistani ja luon katsauksen siihen, miten aihetta voisi lähestyä tulevaisuudessa.

2 TUTKIMUKSELLINEN VIITEKEHYS

2.1 Työllisyyspalvelut Suomessa

Osana tutkielmaani käsittelen työvoimapalveluita, joten on hyvä tehdä silmäys siihen, mitä ne suomalaisessa kontekstissa tarkoittavat. Suomessa työvoimapalveluista vastaa Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM), jonka alla toimii julkisia työvoimapalveluita tarjoava työ- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto). Julkisia työvoima- ja yrityspalveluja voivat hoitaa TE-toimistojen lisäksi myös muut tahot, kuten esimerkiksi kunnat. Suomessa onkin järjestetty useita kuntakokeiluja, joissa kokeiluun osallistuneet kunnat ovat ottaneet järjestämisvastuun työvoimapalveluista tiettyjen kohderyhmien osalta. Vuosina 2021–2024 käynnissä olevassa kuntakokeilussa kohderyhmänä ovat ne työnhakijat, jotka eivät ole oikeutettuja ansiopäivärahaan sekä kaikki alle 30-vuotiaat, maahanmuuttajat ja vieraskieliset työnhakijat. Kokeilun tavoitteena on muun muassa edistää työnhakijoiden työllistymistä ja koulutukseen ohjausta nykyistä tehokkaammin. Tarkoitus on myös parantaa pidempään työttömänä olleiden ja heikommassa työmarkkina-asemassa olevien pääsyä työmarkkinoille. Kokeilussa on tarkoitus kehittää palvelumalleja, joiden avulla voidaan tunnistaa ja ratkaista paremmin työnhakijoiden yksilölliset tarpeet, työllistymisen esteet ja osaamisen kehitystarpeet. TE-palvelut ovat tarkoitus siirtää pysyvästi kuntien järjestettäväksi vuoden 2025 alusta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023a.)

TE-palveluita on siis järjestetty moninaisesti, eivätkä ne rajoitu pelkästään yhden instituution seinien sisälle. Vaikka työnhakija ottaisi ensikontaktin työttömyyden alkaessa juuri TE-toimistoon, hänet saatetaan hyvin pian ohjata ostopalveluna yksityisen sektorin tarjoamaan työvoimakoulutukseen tai vaikkapa alle 30-vuotiaille suunnattuun Ohjaamoon. Ohjaamo on suunnittelu matalan kynnyksen monialaiseksi palvelupisteeksi, joka tarjoaa tietoa, neuvontaa, ohjausta sekä palveluja. Ohjaamoissa julkinen, yksityinen ja kolmas sektori tarjoavat yhdessä monialaisesti palveluita työllistymiseen, koulutukseen, elämänhallintaan ja hyvinvointiin liittyen. Jokainen Ohjaamo on kuitenkin erilainen, sillä

toimintaan osallistuvien organisaatioiden rooleista ja hallinnoinnista sovitaan paikallisesti. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018.) Tässä tutkielmassa käytän TE-palveluista yleisesti nimitystä työvoimapalvelut, ellei ole tarpeen eritellä mistä palvelusta on kyse. On myös mainittava, että tutkielman empiirisessä osuudessa haastateltavien kertomuksista ei aina käynyt eksplisiittisesti selväksi, minkä tahon järjestämästä palvelusta oli kulloinkin kyse.

Työttömäksi työnhakijaksi rekisteröidytään Suomessa ilmoittautumalla TE-toimistoon työttömyyden ensimmäisenä päivänä. Tämä on ehtona sille, että työtön voi saada työttömyysetuutta, joka on joko työttömyyskassojen maksama ansiosidonnainen työttömyyspäiväraha tai Kelan maksama työttömyyspäiväraha tai työmarkkinatuki. Tutkielmassani etuuksien laatua ei ole eritelty, joten puhun niistä yleisesti etuuksina. Työttömyysturvajärjestelmä on vastikkeellinen, eli etuuksien saaminen on sidottu työnhakijan omaan panokseen. Työnhakijan tulee siis osallistua viranomaisten määräämiin aktivointitoimenpiteisiin säilyttääkseen etuutensa. Tämän vuoksi työvoimapalveluihin osallistumista ei koeta aina vapaaehtoiseksi. (Haikkola ym. 2017, 58.) Työttömyysetuuden pidättämistä työnhakijan unohdusten ja laiminlyöntien seurauksena kutsutaan karenssiksi. Uudessa pohjoismaisessa työvoimapalvelumallissa karenssimenettelyä on kevennetty, ja niiden rinnalle on otettu käyttöön huomautukset (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023b).

Työvoimapalveluiden käytettävissä on monia eri instrumentteja. Työnvälityksen lisäksi työttömälle työnhakijalle voidaan tarjota palkkatuetta työtä, työvoimakoulutusta, oppisopimuskoulusta ja työ- tai koulutuskokeilua. Työttömän on mahdollisuus myös opiskella työttömyysetuudella omaehtoisesti tiettyjen ehtojen täytyessä. Lisäksi on olemassa erilaisia lyhytkestoisia valmennuksia: työnhakuvalmennus, uravalmennus ja työhönvalmennus, joissa työnhakija voi saada esimerkiksi työnhakutaitojaan kehittävää ohjausta ja alanvalintaohjausta. Pitkään työttömänä olleille henkilöille on tarjolla myös kuntouttava työtoiminta, joka pyrkii siihen, että pitkäaikaistyöttömillä olisi paremmat mahdollisuudet

työllistyä avoimilla työmarkkinoilla ja osallistua koulutukseen. Kuntouttava työtoiminta on nähty usein enemmän sosiaalipalveluna, koska sen tavoitteena ei ole useinkaan välitön työllistyminen. (Alasalmi ym. 2022, 18–19.)

Vuonna 2013 TE-palveluissa otettiin käyttöön kolme eri palvelulinjaa, joihin työnhakijoita luokiteltiin sen perusteella, olivatko he arvion mukaan työnhakijavälitys- ja yrityspalveluiden, osaamisen kehittämisen vai tuetun työllistämisen tarpeessa, vuodesta 2015 alkaen mukaan tuli myös monialaisen yhteispalvelun linja (Haikkola ym. 2017, 61–65; Uusivaara & Hiilamo 2020, 134). Uuden työvoimapalvelumallin myötä näistä tiukoista luokitteluista eri linjoille on ainakin näennäisesti luovuttu, ja vuonna 2022 voimaan astuneessa TEM:in ohjeessa työnhakijan palveluprosessista on maininta, että ”kategoriset linjaukset voivat heikentää asiakkaan mahdollisuuksia saada oikea-aikaisesti palvelutarpeensa mukaisia palveluja” (Finlex 2022). Kaiken kaikkiaan uudistuksessa on siis pyritty luopumaan kaavamaisesta tavasta arvioida työnhakijoiden tarpeita, jotta yksilöllisyys toteutuisi palveluissa paremmin.

2.2 Toimijuuden käsite

Tutkielmani keskeisin teoreettinen käsite on *toimijuus* (agency). Arkiymmärryksessä toimijuus tarkoittanee monelle ihmiselle yksilön toimintaa ja kykyä toimia. Työttömyys ja työvoimapalveluiden pariin hakeutuminen voivat olla yksilölle sellaisia elämän taitekohtia, jotka edellyttävät oman toimijuuden tutkimista ja vahvistamista. Kun tarkastellaan toimijuuden tukemista työvoimapalveluissa, on tärkeää määritellä ensin itse toimijuus: mitä sillä tarkoitetaan ja miten käsite asettuu oman tutkimukseni kontekstiin. Esitän seuraavaksi muutamia näkökulmia toimijuuteen.

Toimijuutta on tarkasteltu humanistisissa tieteissä monenlaisten linssien lävitse. Käsitteen ydintä on pyritty kuvaamaan lukuisin erin termein, kuten esimerkiksi motivaation, tahdon, aloitteellisuuden, vapauden ja luovuuden kautta.

Sosiologisissa keskusteluissa toimijuudella on pyritty ymmärtämään yksilön toiminnan ja sitä ympäröivien, ulkoisesti toimintaa ohjaavien rakenteiden välistä suhdetta. Elämäkulun monitieteellinen tutkimus taas näkee toimijuuden siten, että yksilöt rakentavat omaa elämäkulkuaan sen yhteiskunnallisen ja kulttuurisen mahdollisuuksien rakenteen kautta, jonka sosiaalinen ympäristö heille tarjoaa. (Kauppila & Kauppila 2015, 18; Mäkinen 2015, 105.) Toimijuutta käsitteellistäessä on kautta aikain painotettu hieman eri näkökulmia, joita tulen käymään seuraavaksi lyhyesti läpi.

Yksilön toimintaa painottavaa näkökulmaa on Eteläpellon ja kumppaneiden (2014) mukaan popularisoinut muun muassa sosiologi Anthony Giddens (1984). Giddensin esittää, että inhimillinen toiminta edustaa toimijuutta vain silloin, kun se on intentionaalista. Siispä pelkkä tiedostamaton tai rutiininomaisesti tapahtuva reagointi ei vielä ilmennä toimijuutta, vaan yksilön toimijuus syttyy siinä tilanteessa, kun hän tietää tai uskoo, että hänen toiminnallaan on tiettyjä seuraamuksia. Toimijuus on Giddensin mukaan tietoisesti "toisin toimimista" sellaisissa tilanteissa, joissa yksilöllä on valtaa ja vaihtoehtoja valita ja suunnata toimintaansa eri tavoin. Toimijuus kietoutuu siis Giddensin mukaan tiukasti kiinni yksilön kykyyn ja kapasiteettiin muuttaa olemassa olevia asiointiloja ja tapahtumakulkuja, laittaen näin hyvin paljon painoarvoa yksilön kykyyn käyttää valtaa sosiaalisiin tapahtumiin vaikuttaakseen. (Eteläpelto ym. 2014, 204.) Mäkinen (2015) mukaan Ronkainen (2008) on esittänyt, että toimijuudesta onkin mielekästä puhua vain silloin, kun yksilöllä on mahdollisuus toimia, tehdä valintoja tai merkityksellistää tilannetta (Mäkinen 2015, 105). Toimijuuden analysointi tarkoittaa siten aina myös kannanottoa vallan ja vapauden kysymyksiin. Tieteenfilosofisesta näkökulmasta toimijuuden käsitteen juuret ulottuvat aina valistusajan suurten vaikuttajien, kuten Immanuel Kantin ja René Descartesin ajatukseen yksilön vapauden olemuksesta. Edellä mainitun mukaan yksilön ja yhteiskuntien toimintaa ohjaava voima on järki ja rationaalisuus, eli intentionaalinen, tarkkaan punnittu toiminta. (Emt.)

Kuten Kantin ja Descartesin väitteet yksilön vapauden olemuksesta, myös Giddensin näkemys toimijuudesta on sittemmin haastettu tieteellisessä keskustelussa. Giddens on saanut kosolti kritiikkiä osakseen, sillä hän pelkistää inhimillisen elämän puhtaasti yksilön rationaaliseen toimintaan, eikä tee kummoistaakaan analyysia siitä, miten yksilön ja sosiaalisen maailman keskinäinen suhde vaikuttaa toimijuuteen. Ilman analyyttistä erontekoa sosiaalisen ja yksilön välillä ei voida osoittaa myöskään millainen suhde yksilöllä on ympäröivään tilanteeseensa, ja sosiaalinen konteksti uhkaa jäädä kokonaan huomioimatta. (Archer 2000, 2003, Eteläpelto ym. 2014, 204 mukaan.) Tähän liittyy niin yksilön sosio-kulttuurinen konteksti kuin elämäkulun jatkumokin, jossa pitäisi huomioida myös toimijuuden ajallinen ulottuvuus, joka tulisi laajentaa koskemaan myös yksilön tulevaisuutta ja menneisyyttä osana nykyhetkeä (Emirbayer & Mische 1998, 1012). Lähteenmaa (2011, 48) toteaaakin, että Giddensin ajatukset toimijuudesta voisi raastasti tiivistää siten, että nykyihminen on hyvin pitkälti oman onnensa seppä, olosuhteista riippumatta. Giddensin määritelmään kohdistuva kritiikki korostuu, kun siirrytään tarkastelemaan toimijuuden käsitettä työttömyyden kontekstissa. Lähteenmaan (2011, 48) mukaan muun muassa Frost ja Hogget (2008) ovat pohtineet, millä edellytyksillä ja miten hyvinvointivaltion niukkojen tukien varassa elävä kansalainen voi ylipäättään olla toimija. Jo arkiymmärryksen puitteissa on syytä olettaa, että työttömän työnhakijan toiminnan mahdollisuudet ovat joissain rajatummalla kuin työssäkäyvän yksilön, koska hänellä ei ole välttämättä ole valtaa toimia intentioidensa mukaisesti. Esimerkiksi taloudellisten resurssien niukkuus, omaehtoista opiskelua koskevat rajoitukset ja hallinnollinen sääntely voivat kaventaa työttömän työnhakijan toimijuutta (Lähteenmaa 2010, 53). Työvoimapalveluja tarkasteltaessa tulisikin kiinnittää huomiota erityisesti jälkimmäiseen, eli hallintoon, joka käyttää toimeenpanovaltaa työvoimapolitiittisessa lainsäädännössä. Giddensin teorian vahvuuksiin voidaan lukea toimijuuden ja vallan suhteen analyysin: saavuttaakseen tavoittelemiaan asioita yksilö tarvitsee valtaa ja vallan puute merkitsee heikkoa toimijuutta. (Eteläpelto ym. 2014, 204.) Vallan ja toimijuuden välisessä linkissä tulisi pyrkiä huomioimaan ne valtarakenteet, joissa toiminta tapahtuu.

Psykologiaan pohjautuvaa näkökulmaa toimijuuteen tuo Banduran (2006) sosiokognitiivinen teoria, joka näkee toimijuuden moniulotteisena inhimillisen toiminnan kiteytymänä. Ihminen ei ole vain oman käyttäytymisensä sivustakatseija, vaan myös kykenevä myötävaikuttamaan omaan elämäntilanteeseensa. Bandura näkee yksilön intentionaalisena, ennakoivana, itsereaktiivisena ja -reflektiivisena. Kokonaisuuteensa tämä tarkoittaa kykyä asettaa tavoitteita, motivoitua tavoitteisiin, edetä suunnitelmallisesti niitä kohti sekä reflektoida omaa toimintaansa ja tarvittaessa muuttaa tavoitteitaan. (Bandura 2006.) Bandura määrittelee toimijuuden myös kehittyvän vuorovaikutuksellisenä toimijuutena, joka eroaa täysin yksilöstä määräytyvästä toimijuudesta ja mekaanisesta, ympäristön säätelemästä toimijuudesta (Bandura 1989, 1175, Vanhalakka-Ruohon 2015, 43 mukaan). Yksilö ja ympäristö ovat vuorovaikutussuhteessa keskenään ja tämä vuorovaikutus muovaa toimijuuden ääriä.

Eriyksen kiinnostavaa Banduran teoriassa on *pystyvyyden* (efficacy) suhde toimijuuteen. Hänen mukaansa yksilön uskomus omasta pystyvyydestään on koko toimijuuden ytimen perusta. Mikäli yksilöllä ei ole uskoa siihen, että omilla teoillaan on mahdollista saavuttaa tavoitteitaan, ovat hänen kannustimensa toimia sangen horjuvia ja vastoinkäymisten kohtaaminen voi olla ylitsepääsemättöä. Yksilö voi ajatella optimistisesti tai pessimistisesti, itseään kehittävällä tai heikentävällä tavalla. Pystyvyyssuskomukset siis vaikuttavat yksilön tavoitteisiin, itsensä motivoimiseen ja vaikeuksien sietokykyyn. Lisäksi ne muovaavat yksilön odotuksia siitä, millainen vaikutus hänen omalla toiminnallaan on: odotavatko he vaivannäkönsä tuottavan haluttuja tuloksia vai päinvastaista. Mahdollisuudet ja haasteet näyttävät eri tavoin riippuen siitä, onko ihmisellä heikko vai vahva pystyvyyssuskomus: heikon pystyvyyssuskomuksen omaavat yksilöt vakuuttuvat helposti, että vaivannäkö haasteiden edessä on turhaa ja he luovuttavat nopeasti. Vahvan pystyvyyssuskomuksen varassa oleva taas näkevät haasteetkin ratkaistavina, mikäli he ovat valmiita näkemään vaivaa niiden eteen ja pysyvät polullaan vastoinkäymistenkin sattuessa. Näin pystyvyyden kokemuksella on hyvin merkittävä rooli ihmisen toimijuudessa, sillä se määrittelee

yksilön valintoja päätöksentekoprosesseissa. (Bandura 2006.) Jos työtön työnhakija ei näe kovien ponnistelujen vaikuttavan työllistymiseen, hänen motivaationsa tarttua toimeen voi olla hyvin matala.

Jyrkämä (2008) on hahmotellut toimijuustutkimuksen teoreettis metodologista ulottuvuutta ja esittänyt, että toimijuus voidaan jakaa kuuteen eri *modaliteettiin*: kyetä, osata, haluta, täytyä, voida ja tuntea. Nämä toimijuuden modaliteetit – ulottuvuudet – ovat toisistaan erillisiä mutta toisiinsa kytkeytyviä ainesosia, joista toimijuus sisältäpäin rakentuu (emt., 195). Nämä tulevat mielestäni hyvin lähelle Banduran (2006) pystyvyyden käsitettä, ja pystyvyyduskonmusta voisi ajatella eräänlaisena sateenvarjona, jonka alle nämä modaliteetit asettuvat. Jyrkämän modaliteetteja on käytetty toimijuuden tutkimuksessa ahkerasti, ja siksi onkin tarpeellista tehdä nopea katsaus niihin, vaikka omassa tutkielmassani en niitä metodologisesti hyödynnäkään.

Kyetä. Fyysiset ja psyykkiset kyvyt ja kykenemiset, ihmisen ruumiillis-mielellinen toimintakyky, joka vaihtelee ajasta ja tilanteesta toiseen.

Osata. Toimijan tiedot ja taidot, elämänsä aikana hankitut tai tulevaisuudessa hankittavat pysyvät osaamiset.

Haluta. Toimijan motivaatio ja motivoituneisuus, tahtominen, päämäärät ja tavoitteet.

Täytyä. Fyysiset ja sosiaaliset, normatiiviset ja moraaliset esteet, rajoitukset ja pakot.

Voida. Kunkin tilanteen ja siinä ilmenevien tekijöiden ja rakenteiden tuottamat ja avaavat mahdollisuudet.

Tuntea. Toimijan ominaisuus arvioida, arvottaa, kokea ja liittää kokemiinsa asioihin ja tilanteisiin tunteitaan. (Jyrkämä 2008, 195.)

Jyrkämän teorian mukaan toimijuus syntyy, muotoutuu ja uusiutuu näiden kuuden modaliteetin vuorovaikutuksellisen dynamiikan seurauksena. Työttömän työnhakijan kohdalla modaliteetteja voidaan ajatella vaikka siten, että toimija haluaa kouluttautua jollekin tietylle alalle, eli hänen motivaationsa ja päämääränsä ovat kiinnittyneet tähän koulutuspolkuun. Mutta kun toimija

huomioi oman kykenemisensä, esimerkiksi psyykkisen rajoitteensa, josta potentiaalisesti olisi merkittävää haittaa opiskelussa, vaikuttaa se taas voimiseen: voiko koulutuspolku olla työnhakijalle mahdollinen?

Toimijuuden modaliteetit ovat niin ikään Jyrkämän mukaan yhteydessä myös erilaisiin ”toimijuuden koordinaatteihin”, joihin lukeutuvat niin toimijan ikä, sukupuoli, sukupolvi, yhteiskuntaluokka, ympäristö, kulttuurinen tausta kuin toiminnan hetkellä vallitseva ajankohtakin (Jyrkämä 2008, 194, 196). Esimerkiksi yhteiskuntaluokka voi merkittävästi vaikuttaa siihen, miten toimijana näkee voivansa, eli millaisia mahdollisuuksia rakenteet hänelle hänen omasta näkökulmastaan avaavat. Tiedämme aiemman tutkimuksen (ks. esim. Vauhkonen ym. 2017) pohjalta, että huono-osaisuus on periytyvää, ja sillä ei ole välttämättä mitään tekemistä toimijan tosiasiallisten kompetenssien kanssa.

Ohjaustyön kentällä Vehviläinen (2014, 21) esittää, että toimijuudella on sukulaisuussuhde motivaation ja kiinnittymisen käsitteisiin, sillä motivaatio kuvaa psykologiassa ihmisen tahtoa johonkin toimintaan ja kykyä säilyttää tämä tahto ja tietoisuus siitä. Kiinnittyminen taas kuvaa niitä eri tekijöitä ja tapoja, jotka tämän suhteen muodostavat ja jotka joko vahvistavat tai heikentävät sitä. Toimijuus itsessään voi näyttäytyä vahvana motivaationa, mutta se voi niin ikään säilyä myös motivaation vaihdella. Toimijuus on Vehviläisen mukaan tilannesidonnaista: kukaan ei ole samalla tavalla aktiivinen toimija kaikilla elämänaalueillaan, eikä ohjaus voi vahvistaa kaikkia mahdollisia toimijuuksia. (Emt.)

Olen edellä käsitellyt toimijuuden käsitettä monesta eri näkökulmasta, lähtien Giddensin sosiologisesta, jokseenkin pelkistetystä toimijuuden teoriasta kohti psykologiaan pohjaavia määrittelyjä, jotka syventävät ihmisen toimijuutta monimutkaiseksi tekojen, tunteiden, kykyjen ja uskomusten kokonaisuudeksi. En näe suurta tarvetta rajata toimijuuden käsitettä tiukasti tiettyyn teoriaan, vaan pidän käsitteen väljänä, joskin ajatukseni istuvat hyvin lähelle esimerkiksi Banduran (2006) käsitystä toimijuudesta. Tässä vaiheessa on kuitenkin tärkeää kiteyttää se, miten itse ymmärrän toimijuuden juuri tämän tutkielman kontekstissa. Edellä mainittujen teorioiden pohjalta näen, että toimijuudessa keskeistä

yksilön oma käsitys tai uskomus itsestään ja pystyvyydestään: omista kyvyistään ja rajoitteistaan. Tämä vaikuttaa yksilön motivaatioon ja intentionaalisuuteen. Toimijuus ei ole kuitenkaan staattinen tila, vaan se muotoutuu aina uudelleen ja uudestaan tilanteen, ajan ja paikan mukaan, yksilön ja ympäristön vuoropuheluna. Toimijuuden kannalta merkittävää on myös se, kuinka paljon valtaa yksilöllä on käytössään kussakin tilanteessa. Työvoimapalveluiden kontekstissa yksilön valtaa toimia rajoittaa lainsäädäntö ja sen täytäntöönpano, joten työttömällä työnhakijalla voi olla vähemmän autonomiaa omaan elämäänsä kuin työssäkäyvällä.

2.3 Aiempi tutkimus

Tutkimukseni kannalta keskeistä on tutustua siihen, miten työttömän kokemusta ja toimijuutta työvoimapalveluissa tai työvoimapalveluita itsessään on aiemmin tutkittu. Teeman ympäriltä löytyy niin kotimaista kuin kansainvälistäkin tutkimusta sekä viljalti opinnäytetyötasoista lähteistöä. On syytä huomata, että vaikka aktiivista työvoimapolitiikkaa ja työvoimapalveluita on tutkittu runsaasti, on kansainvälinen empiirinen tutkimus työvoimapalvelujen toteutuksesta ollut vähäistä aina viime vuosiin saakka (van Berkel 2017, 13). Monet kotimaiset tutkimukset keskittyvät nuoriin työttömiin kohderyhmänä, mutta voidaan päätellä, että useimmat havaituista asioista pätevät niin ikään muihin ikäryhmiin, vaikka eroavaisuuksiakin perustellusti on. Nuoret ovat lähtökohtaisesti heikommassa työmarkkina-asemassa, kun kokemusta ei ole vielä kertynyt ja myös rakenteelliset seikat, kuten alle 25-vuotiaiden tiukemmat ehdot saada työttömyysetuutta, voivat ajaa nuoria työnhakijoita ahtaalle. Työvoiman toisessa päässä työmarkkina-asemaa saattaa taas heikentää työnhakijan ikä: Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK:n tekemästä selvityksestä (SAK 2023, 17) ilmenee, että työnhakijoiden näkökulmasta toiseksi suurimmaksi työllistymisen esteeksi on muodostunut hakijan suhteellisen korkea ikä.

Haikkola (2019) on tehnyt etnografista tutkimusta TE-toimistossa tarkkailen nuorten työttömien asiakastapaamisia ja haastatellen TE-toimiston työntekijöitä. Empiirisestä aineistosta nousi esiin monia seikkoja, jotka voidaan nähdä työttömän toimijuutta rajoittavina käytänteinä. Ohjaustapaamisissa ei ollut käytännössä lainkaan aikaa keskusteluun, vaan tapaamisissa TE-toimiston työntekijä kirjasi ja asiakas odotti. Tapaamisissa ei ollut tilaa asiakkaan kysymyksille, vastustukselle tai keskustelulle. Haikkola huomauttaa, että nuorten ihmisten toimijuus ei aina ilmene sanoittamalla omia tarpeitaan, vaan esimerkiksi vastustus saattaa näkyä työvoimapalveluissa siten, että nuori jättäytyy saapumatta tapaamisiin tai vaikkapa keskeyttää työllistymiskurssin. (Haikkola 2019.) Laajemmin katsottuna tämä voi merkitä sitä, että työttömän toimijuus ja vastustus ilmenee myös siten, että hän jättää kokonaan hakeutumisen palveluiden piiriin.

Haikkolan aineistossa TE-toimiston työntekijät eivät koettaneet motivoida asiakkaita, ellei kyse ollut vaarasta menettää työttömyysetuutta. Omiin haaveisiin ei siis kannustettu, vaan asiakkaat painostettiin tekemään ”jotain”, joka tarcoitti TE-toimiston siunaamaa aktivointitoimenpidettä. Tässä ei huomioitu sitä, oliko toimenpide lainkaan linjassa asiakkaan haaveiden kanssa tai jopa sen esteenä. Sen sijaan, että asiakkaita olisi kannustettu osaamisen hankkimiseen, aktiivoinnilla oli varsin instrumentaalinen tavoite. Ohjaustapaamisissa ei niinkään pyritty vaikuttamaan työttömän motivaatioon, subjektiviteettiin tai itseymmärrykseen, vaan huomio oli työttömän käyttäytymisessä, ajankäytössä ja näennäisessä epäaktiivisuudessa. (Haikkola 2019.) Kokemuksen tutkimuksesta tiedetään, että työttömälle asetetut aktivointitoimet alkavat hallitsemaan työttömän ajankäyttöä, kun hän joutuu ikään kuin päivystämään vuorokauden ympäri olakseen työmarkkinoiden käytettävissä sekä osallistumaan erilaisiin valmennuksiin ja kokeiluihin, vaikka nämä eivät edistäisi hänen työllistymistään. (Näre & Näre 2022, 101.)

Merkillinen piirre työvoimapalveluissa on passiivisuuden vaatimuksen ja aktiivisuteen patistamisen välinen ristiriita. Jotta työnhakija pysyisi työmarkkinoiden käytettävissä, hänen tulee rajoittaa omaa tekemistään ja pysyä valmiusti-

lassa siltä varalta, että kutsu töihin tulee. Aktivointipolitiikka taas edellyttää työtömältä omaa aktiivisuutta työllistymisensä eteen, mutta usein työnhakijan omista lähtökohdista valitut aktiivitoimet eivät olekaan TE-toimiston hyväksymiä. Tästä virheellisestä toiminnasta rangaistaan, kun työnhakija ei ole ollut viranomaisten näkökulmasta työmarkkinoiden käytettävissä huolimatta siitä, olisiko passiivisena olo vaikuttanut työllistymiseen yhtään enempää. (Näre & Näre 2022, 134–135.)

Toiviainen (2020) on tutkinut nuorten kokemuksia Ohjaamoissa yhteistoimijuuden käsitteen kautta. Ohjaamot osallistuvat asiakkaansa toimijuuden tukemiseen kolmella eri ulottuvuudella: ohjaajan ja nuoren välisenä, yhteisesti rakennettuna yhteistoimintana, yhteisöllisenä toimintana sekä yhteiskunnallisiin rakenteisiin kohdistuvana kriittisenä reflektiona. Tutkimus osoittaa, että työvoimapolitiittisia ja ohjauksellisia aktiviteetteja keskeisemmin asiakkaan arkea on muuttanut Ohjaamo itsessään sosiaalisen kohtaamisen paikkana. Ohjaamoiden yhteisöllisessä toiminnassa nuorten asiakkaiden toimijuutta vahvistaa vertaistuki ja yhdessä tekeminen. Ohjaajan ja asiakkaan kahdenkeskisessä toiminnassa pääpaino on taas asiakkaan yksilöllisten lähtökohtien ja vahvuuksien tunnistamisella ja kokonaisvaltaisella, elämäntilanteen huomioivalla ohjauksella. Nuoria pyritään ohjaamaan omatoimiseksi esimerkiksi työnhaun suhteen. Nuorten kokemuksissa kritiikkiä saa kuitenkin yksilöllisen ohjauksen törmäminen rakenteisiin. Palveluissa tunnistettiin monia epäkohtia, jotka palautuvat rakenteisiin ja järjestelmiin, kuten poliittisiin päätöksiin, monimutkaiseen palvelujärjestelmään ja instituutioiden syrjiviin käytänteisiin. Sen sijaan, että epäkohtiin puututtaisiin, ratkaisuksi tarjotaan usein nuorten asiakkaiden sparrausta yksilöllisen tuen ja avun keinoin, jotta asiakkaat oppisivat luovimaan ja selviämään erilaisissa systeemeissä. (Emt., 32–33, 37, 39–40.) Ohjauskäytänteissä elää siis ristiriita asiakkaiden kohtaamisen ja ohjauksen ”virallisten” tavoitteiden välillä. Nuorten Ohjaamo-asiakkaiden tutkimuksessa vaihtelevat myös kohtaamiseen ja työntekijöiden ammattitaitoon liittyvät positiiviset ja negatiiviset kokemukset. Wrede-Jäntin ja Westerbackin (2020) tutkimuksessa nousi esille, että vaikka pääasiassa nuoret aikuiset olivat tyytyväisiä ohjaamopalveluihin, myös pettymyksiä mahtui

joukkoon. Vertailussa negatiivisten ja positiivisten palvelukokemusten välillä on havaittu, että niissä nousevat esiin samat asiat: kohtaamiset ja niiden ilmapiiri, asiakkaiden kokonaistilanteen huomioiminen sekä Ohjaamon työntekijöiden ammatillinen osaaminen. Pettyneiden asiakkaiden kokemuksissa korostuu se, että henkilökunta ei ole pystynyt tarjoamaan heille kokemusta huomatuksi tulemisesta eikä avun tarpeessa olemisen tunnistamisesta. (Emt., 64.)

Itse kokemuksen tutkimusta työvoimapalveluihin osallistuneiden näkökulmasta on tarjolla niukalti. Vuonna 1998 Matti Kortteinen ja Hannu Tuomikoski julkaisivat tutkimuksen, joka oli ensimmäinen työttömien omiin kokemuksiin ja laajoihin aineistoihin perustuva tieteellinen julkaisu. Tutkimus pureutuu siihen, miten pitkäaikaistyöttömät ovat selvinneet 1990-luvun talouslaman kynsistä. Teoksessa ei päästä työvoimapalveluiden tasolle asti, mutta yleinen kuvaus työttömyydestä kiteytyy muun muassa siihen, miten irtisanomiset, heikko työmarkkinatilanne ja pitkittyvä työttömyys aiheuttavat sarjan erilaisia nöyryyttäviä kokemuksia. Kokemukset ilmenevät inhimillisenä pahoinvointina, fyysisenä ja psyykkisenä oireiluna sekä sairauksina. (Kortteinen & Tuomikoski 1998, 175.) Myös tuoreemmassa, Sari Näreen ja Leena Näreen (2022) kokoamassa kirjoitusaineistossa korostuvat työttömien kokemukset työttömyydestä ja työvoimapalveluista. Teos ei maalaa työttömän asemasta 2000-luvun Suomessa kovinkaan kaunista kuvaa, vaan kokemukset ovat pääasiassa varsin negatiivisia. Työttömänä työnhakijana asioiminen voi pahimmillaan olla traumaattista, jos luottamus ja vastavuoroisuus työllistämistoimenpiteissä pettää. Nöyryyttävät kokemukset työvoimapalveluiden ristiriistaisten vaatimusten aallokossa voivat heikentää työttömän luottamusta koko yhteiskuntaan (Näre & Näre 2022, 20.) Aaltosen ja kumppaneiden (2015, 130) tekemässä empiirisessä tutkimuksessa luottamus nousee niin ikään avainasemaan. Luottamuksen syntyminen vie paljon aikaa, ja sen rakentamisessa tulisi panostaa henkilökohtaiseen palveluun. Yksilöllisempään palveluun onkin Suomessa pyritty hiljattaisilla lainsäädäntöuudistuksilla, mutta on syytä pohtia, onko valtavia asiakasmääriä hoitavilla TE-toimiston työntekijöillä tosiasiallisesti resursseja tarjota kovinkaan henkilökohtaista palvelua?

Tutkimusnäytön perusteella henkilökohtaiset palvelusuhteet ja inhimilliset kohtaamiset ovat työttömille tärkeitä (Näre & Näre 2022, 122; Aaltonen ym. 2015, 91). Erityisesti nuorille yhden ja saman työntekijän kanssa asioiminen voi näyttäytyä turvallisena vaihtoehtona ja jopa ”henkireikänä”. Vaikka tapaamisten pääpaino olisikin itse työllistymistä edistävässä toiminnassa, jutellaan tuttujen työntekijöiden kanssa muutoinkin elämäntilanteesta ja tulevaisuudensuunnitelmista. Kohtaamisissa arvostetaan välittämistä, helppoa saatavuutta ja sitä, että on joku, joka kuuntelee. (Aaltonen ym. 2015, 91.) Inhimilliset kokemukset korostuvat myönteisissä kokemuksissa TE-toimistosta. Työnhakijan asiasta tosissaan kiinnostunut TE-toimiston työntekijä voi vaikuttaa merkittävästi siihen, millainen kokemus ohjauspalvelusta jää. (Näre & Näre 2022, 122–123, 126.) Jo aikaa ennen suomalaisen työvoimapalvelun reformia nuorille työnhakijoille suunnatussa kyselyssä on ilmennyt, että eniten TE-toimistolta toivotaan lisää henkilökohtaista palvelua eli ohjausta ja tapaamisia TE-toimiston virkailijan kanssa. Lisää toivottiin myös opastusta omatoimiseen työnhakuun. (Keränen 2010, 48.)

Työttömällä voi olla kokemus, että oma elämä ole enää omissa käsissä, vaan viranomaiset puuttuvat siihen. Yksilön autonomiaan kuuluu mahdollisuus tehdä itseään koskevia itsenäisiä ratkaisuja, mutta tämä ei ole työttömälle itsestään selvää. (Näre & Näre 2022, 103.) Esimerkiksi omaehtoinen kouluttautuminen on estetty viranomaisten toimesta – olkoonkin että se tutkitusti tuottaa pitkällä aika välillä positiivisia työllisyysvaikutuksia (Räisänen 2023, 70). Lisäksi työttömyysetuuden katkaisemisen uhalla on rajoitettu jopa vapaaehtoistyön tekemistä. Työttömän toimijuus on siis viranomaisten taholta rajattu ja työvoimapalvelut näyttävät ennemmin kontrolli- ja rankaisutoimenpiteinä kuin aitona palveluna. Aktivointitoimenpiteissä ei enää laiteta painoarvoa niinkään ammattitaidon hankkimiselle, vaan mukauttamalla toimintaa aina kunkin potentiaalisen työnantajan tarpeisiin. Paradoksaalisesti työvoimapalvelut itsessään eivät juuri jouta, vaan työtön joutuu luovimaan monimutkaisessa säädösviidakossa toimeentulonsa säilyttääkseen. (Näre & Näre 2022, 48–49, 104, 109.) Björklund ja Hallamaa (2013, 169) esittävät, että aktivoitumisen keskeinen edellytys on mah-

dollisuuksien tarjoaminen siten, että työtön voi tuntea itsensä hyödylliseksi ja arvokkaaksi yhteiskunnan jäseneksi ja että hän tunnistaa itsensä toimijaksi kohteena olemisen sijasta. Mikäli työtön on jatkuvasti vain aktivointitoimenpiteiden passiivinen kohde tai pakotettu niihin sanktioiden uhallla, hänelle ei muodostu käsitystä itsestään omaehtoisena toimijana. Tämä voi passivoida entisestään: työtön saattaa jättäytyä toimenpiteiden kohteeksi, koska hän ei usko mahdollisuuksistaan osallistua työmarkkinoille ja yhteiskunnan toimintaan. (Emt.)

Kokemuksellista ja empiiristä näyttöä on myös työvoimapalvelujen kohtamattomuudesta. Työllistämispalveluissa vaikuttaa piilevän suuri ristiriita: toisaalta työnhakijoita jätetään oman onnensa nojaan ja palveluja ei tarjota välttämättä edes kysyttäessä, kun taas joihinkin työnhakijoihin suunnataan yltäkylläisesti erilaisia aktivointitoimenpiteitä, usein jopa vastentahtoisesti. Työnhakijan näkökulmasta yksi järjestelmän pahimmista valuvioista onkin kontrollin ja välipitämättömyyden vaihtelu. (Näre & Näre 2022, 109, 123.) Tätä ilmiötä on ruokkinut työnhakijoiden *väärintunnistaminen*. Luvussa 2.1. mainitut palvelulinjaluokittelut ovat määritelleet sitä, millä intensiteetillä TE-toimistosta pidetään työnhakijaan yhteyttä ja tarjotaan ohjausta. Jos työnhakija on tunnistettu niin sanotusti väärään, enemmän ohjausta tarvitsevaan luokkaan, hän saattaa saada turhautumiseen saakka tiheitä yhteydenottoja ja turhaksi koettuja aktivointitoimenpiteitä TE-toimistosta. Toisaalta taas, jos työnhakijan tuen tarve tunnistetaan vähäisemmäksi kuin mitä se todellisuudessa on, hän saattaa jäädä kokonaan ilman henkilökohtaista kontaktia ja tukea työnhakuun. (Haikkola ym. 2017, 61–65.) Työvoimapalveluiden asiakkaisissa on myös henkilöitä, joiden työkuntoisuus on vähintäänkin väliaikaisesti heikennyt esimerkiksi mielenterveys- tai päihdeongelmien vuoksi. Työkuntoisuuteen vaikuttaa myös työllistymisen intressin katoaminen. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna työvoimapalveluiden aktivointitoimenpiteissä ei oteta tarpeeksi huomioon työttömien asiakkaiden motivaatiota, todellista toimintakykyä tai käsitystä heille merkityksellisistä asioista. (Björklund & Hallamaa 2013, 156.) Näiden havaintojen perusteella vaikuttaisi siltä, että mikäli työtöntä ei kuulla palveluissa tarpeeksi, ei hänen tarpeitaan tunnisteta täysimääräisesti ja siten aktivointitoimenpiteitä kohdistetaan väärin.

Vaikka työvoimapalveluiden ohjauksen empiirinen tutkimus ja työttömien omat kokemukset antavatkin tylyn kuvan työvoimapalveluiden käytännteistä, on syytä huomata, että ohjauskohtaamisiin vaikuttavat kuitenkin myös muut seikat, kuten ylityöllistetyt TE-toimiston työntekijät, ylhäältä asetetut tulostavoitteet, yksityiskohtaiset toimintaohjeet ja lainsäädäntö (Haikkola 2019). Tapa, jolla työttömien toiveita ja pyrkimyksiä – työttömän toimijuutta – on mahdollista tunnistaa, on lopulta hyvin rajattu ja usein ristiriidassa lainsäädännöstä tulevan pakon kanssa. Työvoimapalveluiden työntekijöiden toimintaa ohjaa täten velvoittavuus, etuisuuksien sitominen johonkin palveluun tai toimenpiteeseen osallistumiseen. (Haikkola ym. 2017, 67.) Vastuuta työvoimapalveluiden toimivuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta ei voidaankaan säilyttää ainoastaan työntekijöiden harteille, sillä heidän toimintaansa rajoittavat myös poliittiset, hallinnolliset, organisatoriset ja ammatilliset seikat (Caswell & al. 2017).

Mielenkiintoinen seikka työvoimapalveluissa onkin juuri työntekijöiden ammatillinen tausta. Eurooppalaisessa vertailussa on todettu, ettei työvoimapalveluiden työntekijöillä ole yleisesti mitään spesifiä koulutusta, joka pätevöittäisi heidät työttömien neuvonta- ja ohjaustyöhön, joskin Puolassa sosiaalityöntekijät ovat olleet palveluissa hyvin edustettuina. Tanskassa taas sosiaalityöntekijät olivat vielä 1970- ja 1980-luvuilla työvoimapalveluissa eniten työskennellyt ammattiryhmä, jonka tehtävä oli auttaa kokonaisvaltaisemmin heikossa asemassa olevia asiakkaitaan. Työvoimapolitiikassa 1990-luvulla tapahtuneen paradigmanmuutoksen seurauksena sosiaalityöntekijöiden liian holistisen otteen on nähty vaikeuttavan aktiivisen työvoimapolitiikan toteuttamista, joten kyseisen ammattiryhmän dominanssia paikkojen täyttämässä on alettu purkaa. (Caswell & Larsen 2017, 165; Caswell ym. 2017, 188–189.) Suomessa työvoimapalveluihin rekrytoitavilta työntekijöiltä odotetaan yleensä soveltuvaa korkeakoulututkintoa, mutta ei ole tarkemmin määritelty, mikä tutkinto katsotaan soveltuvaksi. Työntekijöiden joukko on siis koulutustaustaltaan varsin heterogeenistä. Caswellin ja kumppaneiden mukaan työvoimapalveluiden työntekijöiden ammatillisuus on ollut puheenaiheena useammassa Euroopan maassa, mutta ei niinkään siitä nä-

kökulmasta, minkä ammattiryhmän pitäisi olla vastuussa työttömien aktivoinnista, vaan millaisia kompetensseja ja taitoja työntekijät tarvitsevat työssään. (Emt., 189.)

Työvoimapalveluiden toimivuutta on tutkittu myös rakenteiden näkökulmasta. Merkittävää on se, missä määrin työvoimapalvelujen käytännön työtä ohjaavat lainsäädäntöön sekä teoreettiseen tutkimustietoon perustuva ohjeistus ja kuinka paljon taas itse asiakaskohtaukset muovaavat ohjaukskäytänteitä. Andersen ja kumppanit (2017) esittävät, että ohjauksen kontekstista riippumattoman tutkimustieto ja siitä johdettu säätely ei kykene vastaamaan niihin monimutkaisiin tilanteisiin, joita työvoimapalveluiden työntekijät kohtaavat päivittäin. Siinä missä tutkimustieto voi vastata siihen, mitä palveluita työttömien aktivoimiseksi tarjotaan ja millä tavalla niitä tarjotaan, se olisi myös vastattava siihen, miten palvelu koetaan ja otetaan vastaan. (Andersen ym. 2017.) Työttömän luottamus ja osallistaminen ohjauksessa tehtäviin suunnitelmiin ja toimenpiteisiin voi olla ratkaiseva tekijä työllistymisen kannalta. Tutkimuksen tasolla tiedetään hyvin rajallisesti siitä, miten aktivointitoimenpiteet koetaan tai millaisia positiivisia tai negatiivisia vaikutuksia niillä on työttömien asiakkaiden mahdollisuuksiin tai elämäntilanteisiin. Voidaan kuitenkin nähdä, että vaikka asiakkaiden formaali tila vaikuttaa ohjaukskäytänteisiin on rajattu, heillä on silti vaikutusta näihin käytänteisiin, sillä heidän asenteensa, käyttäytymisensä ja yhteistyönsä vaikuttavat työvoimapalveluiden työntekijöiden päätöksentekoon. (Caswell ym. 2017, 199.) Työvoimapalveluiden tutkimuksessa asiakkaan rooli ohjaukskäytänteiden tuottamisessa onkin jäänyt liian vähälle huomiolle. Useimmiten aktiivisen työvoimapolitiikan toteutuksessa asiakkaan kohtalona on olla passiivinen subjekti, joka pitää aktivoida erilaisin ylhäältä määritellyin interventioin, näin sivuuttaen kokonaan asiakkaan oman toimijuuden. (Caswell 2020, 26.)

Kotimaisen tutkimuksen perusteella myös työvoimapalveluiden työntekijät itse olisivat taipuvaisia muovaamaan ohjaukskäytäntöjä asiakkaan näkökulmasta. Ohjaustyöntekijöiden toimia kuitenkin määrittelevät ja sitovat lainsäädännön ja hallinnon tasolta tulevat ohjeistukset, velvoitteet ja tavoitteet. Esiin on nostettu rakenteellisten ohjaustapojen ongelmia ja sitä, kuinka ongelmallista on

mitata ohjaustyön vaikuttavuutta nykyisillä mittareilla. Ohjaustyön vaikuttavuutta ja tuloksellisuuden mittaamista tulisikin katsoa asiakkaiden näkökulmasta ja pyrkiä etsimään tapoja, joilla asiakkaiden palvelukokemuksen saa tuoreeltaan kiinni. (Aaltonen ym. 2015, 130.)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

3.1 Tutkimuskysymys ja tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia työttömänä työnhakijoina olleiden kokemuksia työvoimapalveluista ja sitä kautta pohtia ohjauskäytänteiden toimivuutta. Teoreettisesti tutkimus kytkeytyy toimijuuden tukemisen tarkasteluun. Tutkimuskysymys jakautuu kahteen osaan:

1. Millaisia kokemuksia työnhakijoilla on työvoimapalveluista?
2. Millaisia ohjauskäytänteitä työnhakijoiden kokemuksista on havaittavissa?

Kokemuksen tutkimukselta odotetaan aineistolähtöisyyttä, sillä toisen yksilön kokemusta ei ole mahdollista sovittaa mihinkään ennalta määrättyyn muottiin tai hypoteesiin. Tutkielmani onkin vahvasti aineistolähtöinen. Sen sijaan, että rakentaisin aineistonkeruun tiiviisti toisen tutkimuskysymyksen ympärille, olen pitänyt aineistonkeruuvaiheessa tärkeänä sitä, että tutkittavat saavat kertoa vapaasti kokemuksestaan sellaisenaan, liittyi se tiukasti ohjauspalveluihin tai ei. Olen pitänyt koko tutkimusprosessin ajan mahdollisena sitä, että joudun muuttamaan tutkimusasetelmaani, mikäli aineisto ei kykenisi toiseen tutkimuskysymykseen vastaamaan.

Kokemuksen tutkiminen on jo itsessään arvokasta, mutta kun yksilön kokemusta tarkastellaan yleisemmällä tasolla toimijuuden tukemisen kontekstissa, voidaan löytää toimivia ja vahingollisia käytänteitä, joita työttömien työnhakijoiden ohjauspalveluissa piilee. Palvelujen kehittämiseksi olisikin tärkeää paikantaa vahingolliset käytänteet ja pohtia niiden osuutta ohjauspalveluiden toimivuudessa. Toimijuus itsessään on syytä nähdä tässä tutkimuksessa ensisijaisesti työkaluna, jonka avulla ohjauskäytänteiden toimivuutta voidaan arvioida.

3.2 Fenomenologia tutkimusmenetelmänä

Tutkimukseni päämääränä on tarkastella yksilön kokemusmaailmaa, joten menetelmä on valittava sen mukaisesti. Kun toimijuuden teorioita tutkitaan metodologisesta näkökulmasta, huomataan usein esimerkiksi konstruktivistisissa lähestymistavoissa nurinkurista epätasapainoa teoreettisen käsitteellistyksen ja valittujen tutkimusmenetelmien välillä. Tällöin tutkittaville asetetaan teoreettisen toimijan, ympäröivää maailmaa konstruoivan subjektin asema, mutta toisaalta menetelmälliset toteutustavat tyypistävät tutkittavan roolin passiiviseksi ympäristöön reagoijaksi. Vaikka käsitteellisellä puolella painoarvoa annetaan ihmisen toimijuudelle eli yksilön omien ratkaisujen ja hänen elinolojensa vuorovaikutteiselle määräytyneisyydelle, tutkitaan tätä toimijuutta kuitenkin menetelmillä, jotka ovat varsin rajallisia. (Silvonen 2015, 4.) Lähtökohtaisesti tutkijan ei siis tule valita tutkimusmenetelmää, joka kaventaa tutkittavan oman kokemusmaailman tulkintaa, vaan ihanteellisessa tilanteessa tutkittavan annetaan tulkita kokemuksiaan mahdollisimman vapaasti.

Ihmisten toimijuus eli kyky maailmansa konstruointiin tunnustetaan kyllä teoreettisesti, mutta tätä toimijuutta kaventamattomien tutkimusmenetelmien kehittäminen on osoittautunut kerta toisensa jälkeen haasteelliseksi. ”Modernin tieteen tapa tutkailla maailmaa on sokea omalle sijainnilleen yhteiskunnallisten suhteiden kentässä tai siitä puuttuu näihin suhteisiin asettumista koskeva reflektio.” (Silvonen 2015, 5.) Kokemusta tutkiessa tulisi asettua tutkittavan positioon. Erityisen tärkeää on muistaa, että se ympäristö, joka vaikuttaa yksilöön ja johon yksilö sopeutuu, on hänen maailmansa, ei niinkään tieteen objektiivinen maailma. Ilmiöitä on tarkasteltava siis tutkittavan omien linssien läpi, ei millään etukäteen määritellyllä kaavalla. (Emt.) Tutkittavan mahdollisimman puhtaan kokemuksen tavoittamiseksi olen käyttänyt analyysissäni sulkeistamisen periaatetta, josta kerron tarkemmin analyysiprosessin kuvauksessa alaluvussa 3.4.

Lähestymistapani tutkimusaiheeseen on *fenomenologinen*. Fenomenologia on syntynyt siitä ajatuksesta, ettei luonnontieteillä voi lähestyä sellaisia yksilöllisiä seikkoja kuten persoonallisuus tai kehollisuus rikkomatta tutkimuskohteen

ainutkertaisuutta. Tieteellisessä tutkimuksessa objektiivisuus on nähty perinteisesti hyveenä, mutta useimmiten se on tarkoittanut sitä, että kuka tahansa tutkijaksi koulutettu pääsisi samoilla menetelmillä samaan lopputulokseen. Esimerkiksi luonnontieteissä tutkijan maailmankuva ja osallisuus tutkimuskohteen kanssa jaetusta samasta todellisuudesta on erotettu. Ihmistieteisiin siirryttäessä asetelma muuttuu, ja erityisesti fenomenologisessa tutkimuksessa tutkija asetuu välittömään vuorovaikutukseen tutkittavan kanssa ja tulee osalliseksi hänen kokemusmaailmastaan, joka taas vaikuttaa siihen millaisia tuloksia fenomenologisella analyysillä on mahdollista saada. (Huhtinen & Tuominen 2020, 297.) Koska vuorovaikutus tutkittavan kanssa on fenomenologisessa kokemuksen tutkimuksessa hyvin olennaisessa roolissa, suljin oman tutkielmani kohdalla pois sellaiset menetelmät, joissa aineisto kerättäisiin esimerkiksi kyselylomakkeella.

Perttulan (1995a) mukaan fenomenologian kaltainen kvalitatiivinen tutkimusote soveltuu sellaisten ilmiöiden tutkimukseen, joiden perusta on tajunnassa, ihmistenvälisessä vuorovaikutuksessa ja sitä jäsentävässä kielessä. Laadullisen tutkimusprosessin keskiössä on neljä eri rakennetekijää: tutkittavan kokemus, hänen tapansa ilmaista kokemustaan, tutkijan kokemus tutkittavan kokemuksesta ja sen ilmaisusta sekä tutkijan tapa ilmaista kokemuksensa tutkittavan kokemuksesta. (Emt., 40–41.)

Fenomenologisessa tutkimuksessa yksi luotettavuuden arvioinnin keskeisiä lähtökohtia on tutkijan kyky kuvata ilmiö sellaisena, kun se tutkittavalle yksilölle ilmenee. Tutkittava ilmiö on ihmisen ja hänen ulkoisen todellisuutensa relationaalisessa suhteessa muodostuva kokemus. Tutkijan tavoitellessa tutkittavan kokemusta pyrkii hän saavuttamaan identtisyyttä tutkittavan konstruktion ja oman rekonstruktion välillä. Kyseinen tavoite ei ole kuitenkaan absoluuttisesti saavutettavissa, sillä tutkimusprosessi on kahden ihmisen merkityssuhteiden risteymä. Tällöin tutkija ei voi millään menetelmällä tavoittaa tutkittavan autenttista kokemusta, sillä hän ei ole koskaan vapaa omista merkitysrakenteistaan ja tulkinnoistaan. Vaikka laadullinen tutkimus onkin siis merkittävä tapa hahmottaa ihmisen kokemusmaailmaa, on se myös samanaikaisesti sangen

rajallinen, koska ihmisen kokemus asioista on ”täydempi” kuin mitä tutkija on koskaan kykenevä dokumentoimaan. (Perttula 1995a, 44.) On olemassa kuitenkin fenomenologisia erityismenetelmiä, joita on kehitetty mahdollisimman monipuolisen yksilön kokemuksen taltioimiseksi. Tässä tutkielmassa käytän Amedeo Giorgin (2009) kehittämää fenomenologista analyysimenetelmää, jota kuvaan tarkemmin alaluvussa 3.4.

3.3 Tutkimusaineisto

3.3.1 Aineistonkeruutapa

Kokemuksen tutkimuksessa on tärkeää, että tutkimusaineisto hankitaan tavalla, jossa tutkittavat voivat kuvata kokemustaan moniulotteisesti ja tutkijan osuus kokemusten kertomisen ohjaamisessa on mahdollisimman vähäinen (Lehtomaa 2008, 167). Tämän vuoksi valitsin aineistonkeruutavaksi haastattelun, joka mahdollistaa ihmiselle hyvin vapaan tulkinnan omista kokemuksistaan.

Haastattelumenetelmäni sijoittui puolistrukturoidun ja avoimen haastattelun välimaastoon: vaikka minulla oli olemassa sama kysymysrunko kaikille haastateltaville, oli tarkoitus antaa haastateltavien kertoa vapaasti mieleensä tulevista asioista. Jokainen haastattelu alkoi taustoituksen jälkeen haastateltavan vapaalla kuvauksella kokemuksestaan. Haastattelut kulkivat ikään kuin omia polkujaan, ja jotkin haastattelurungon kysymyksistä olivat sellaisia, että niiden kysyminen ei ollut enää mielekästä riippuen siitä, kuinka keskustelu haastateltavan kanssa eteni. Haastattelut olivat siis lopulta lähempänä avointa kuin puolistrukturoitua haastattelua. Kokemuksen tutkimuksessa ei ole tarkoitus etukäteen pyrkiä tietämään millaisia asioita tutkittavat tuovat esille, joten ei ole myöskään tarkoituksenmukaista rajata liian tiukasti käsiteltäviä aiheita (Lehtomaa 2008, 170). Haastattelurunkoon olin määritellyt seuraavat asiat:

1. Millainen haastateltavan elämäntilanne oli ennen TE-palveluiden asiakkuutta
2. Millaisia odotuksia hänellä oli palveluihin liittyen
3. Millä tavalla hän koki itsensä/osaamisensa/rajoituksensa tulleen huomioiduksi palveluihin osallistumisen aikana
4. Vastasiko palveluihin osallistuminen odotuksia
5. Kokiko hän jonkin asian ajattelussaan muuttuneen palveluun osallistumisen aikana
6. Millaisia tuntemuksia hänellä liittyi prosessiin
7. Mitä hän ajattelee tulevaisuudesta tällä hetkellä

Jokaisen haastattelun alussa kysyin myös taustatiedoiksi haastateltavan ikää, koulutustaustaa ja nykyistä asemaa työelämässä.

Haastattelutavastani teki avoimen haastattelun kaltaiseksi sen, että haastateltavani saivat puhua hyvin vapaasti annetusta aiheesta ja osallistuin myös itse keskusteluun. Pysin kuitenkin pääasiassa antamaan tutkittavalle tilaa kertoa rauhassa omista kokemuksistaan. Jos haastattelussa pitäydytään tiukasti kiinni valituissa teemoissa ja on etukäteen päätetty mikä on merkityksellistä, ei muodostuva tutkimusaineisto täytä fenomenologisen psykologisen tutkimuksen vaatimuksia (Perttula 1995b). Avoimissa haastatteluissa tutkijalla on kuitenkin myös lupa pyytää tutkittavaa kuvaamaan tarkemmin tutkimuksen kannalta keskeisistä kokemuksista (Lehtomaa 2008, 170). Haastateltavieni kohdalla toteutin tämän palaamalla keskustelussa välillä ohjaustilanteisiin ja muihin kysymysrungossani esiintyviin teemoihin, jos halusin kuulla niistä vielä lisää. Tutkijan haastattelutilanteen taitona voidaan pitää kykyä johdatella tutkittavaa hänen elävien kokemustensa suuntaan, kuitenkin painostamatta tutkittavaa kertomaan kokemuksista, joita hän ei halua tutkijan kanssa jakaa (Perttula 2008, 141). Haastateltavien vapaa puhe näkyy aineistossa selkeästi: kokemusten teemat eivät rajaudu pelkästään ohjaustilanteisiin, vaan haastateltavat puhuivat laajemmin työttömyydestä, työelämästä ja yhteiskunnasta.

Kokemuksen tutkimuksessa tutkijan tulisi häivyttää itsensä sosiaalisesti haastattelutilanteessa. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkija on läsnä ja kiinnostu-

nut tutkittavan kokemuksesta, eikä aktiivisesti edusta mitään tietynlaista instituutiota tai elämänmuotoa. Tämä auttaa tutkittavia sanoittamaan kokemustaan itse valitsemillaan ilmaisuilla, eikä heidän tarvitse etsiä niiden tilalle sosiaalis-kulttuurisesti jo ymmärrettyjä kuvaustapoja. (Perttula 2008, 141.) Tämän vuoksi koetin olla haastattelutilanteissa mahdollisimman luontevasti vertaisena ja väl-tin ottamasta itselleni erityistä tutkijaposiitiota.

3.3.2 Haastatteluaineisto

Tutkielmani aineisto on kerätty laadullisina haastatteluina 30.12.2022–10.1.2023 välisenä aikana. Haastattelut tehtiin videohaastatteluina Zoom-verkkoalustalla ja ne tallennettiin haastateltavien suostumuksella.

Haastattelukutsu on julkaistu kahdella eri sosiaalisen median alustalla jou-lukuussa 2022. Toinen alusta oli suljettu, toinen taas julkinen Facebookin työlli-syysaiheinen ryhmä, jossa on tuhansia jäseniä. Lyhyessä haastattelukutsussa ker-roin kerääväni työvoimapalveluihin osallistuneiden kokemuksia heidän saamas-taan ohjauksesta ja sen vaikutuksesta omaan toimijuuteen, ja pyysin vapaaehtoi-sia yhteydenottoja sähköpostitse. Kerroin kutsussa myös haastattelujen toteutu-van verkossa tammikuun 2023 aikana. Haastateltavat ottivat minuun itse yh-teyttä lukuun ottamatta yhtä haastateltavaa, johon olin itse aiemmin yhteydessä tehdäkseeni testihaastattelun. Myös testihaastattelu on mukana aineistossa.

Aineistoni koostuu seitsemästä eri haastattelusta, joiden tallenteet on sit-temmin litteroitu. Litterointivaiheessa anonymisoin aineiston siten, ettei haasta-teltavia ole mahdollista tunnistaa. Käytännössä tämä tarkoitti nimiin, koulutuk-seen sekä asuin- ja työpaikkoihin liittyvien tietojen muuttamista tai poisjättä-mistä, mikäli ne nousivat haastattelussa esiin. Luvussa 4 haastateltavat esiinty-vät pseudonyymeillä. Tähän ratkaisuun päädyin, jotta haastateltavien tarinoi-den luenta ja niiden vertailu olisi helpompaa kuin että heihin viitattaisiin esi-merkiksi numeroina.

Haastateltavat ovat iältään 24–47-vuotiaita. Olen kuvannut heidän taustojaan tarkemmin luvussa 4. En kysynyt taustatiedoiksi haastateltavien sukupuolta, koska en arvellut sen olevan oleellista tietoa tutkimustulosten kannalta tämän tutkimuksen kontekstissa. Pseudonyymeistä ei ole mahdollista päätellä haastateltavien sukupuolta. On syytä huomioida, että kaikki tutkittavat eivät olleet haastatteluhetkellä työttömiä työnhakijoita, vaan he saattoivat kuvata myös vanhempia kokemuksiaan työllisyyspalveluihin osallistumisesta.

Videoidut haastattelut kestivät keskimäärin tunnin yhtä haastattelua lukuun ottamatta. Litteroitua aineistoa haastatteluista kertyi liki yhdeksänkymmenen sivun verran.

3.4 Kuvaus aineiston analyysistä

Aineiston analyysissä käytin muunnelmaa Giorgin (2009) fenomenologisen psykologian menetelmästä. Giorgin menetelmä edustaa deskriptiivistä fenomenologiaa, jonka pyrkimyksenä on kuvata ilmiötä puhtaimmillaan. Tässä keskeistä on ymmärtää yksilön tajuntaa ja sen toimintaperiaatteita, joista yksi merkittävimpiä on todellisuuden kokemisen subjektiivisuus: todellisuus rakentuu subjektiivisista merkityksenannoista. (Virtanen 2006, 159; Latomaa 2008.) Menetelmässä tärkeää on siis kuvailla kokemusta siten, että kuvaus pysyy uskollisena tutkittavan alkuperäiselle tulkinnalle omasta kokemuksestaan. Kuten kaikki laadulliset menetelmät, myös Giorgin menetelmä sisältää kuitenkin tulkintaa, joka voi joskus muokata tutkittavan kokemusta hänelle itselleen tunnistamattomaksi.

Fenomenologinen tutkimusmenetelmä ei automaattisesti takaa suoraa näkymää tutkittavan tajuntaan, vaan tutkijan täytyy tehdä tietoisia toimia, ettei hän sekoita omaa subjektiivista kokemustaan tutkittavan kokemukseen tai kuvaukseen siitä. Nämä tietoiset toimet fenomenologisessa menetelmässä on fenomenologinen reduktio, johon kuuluu *sulkeistamisen* periaate. Sulkeistamisella tarkoitetaan asennetta, jonka tutkija omaksuu fenomenologiseen tutkimukseen ryhtyessä.

sään. Tällöin tutkija tietoisesti tunnistaa tutkittavaan ilmiöön liittyviä ennakkokäsityksiään ja pyrkii siirtämään ne syrjään koko tutkimusprosessin ajaksi. Tutkijan tulisi jatkuvasti erityisesti analyysivaiheessa pysähtyä refleктоimaan sitä onko muodostuva kokemus peräisin tutkimusaineistosta vai sittenkin tutkijan omaa tulkintaa. Mikäli sulkeistamiseen ei keskity, voi se kaventaa tutkijan ymmärrystä kokemuksesta. Tällöin tutkija ymmärtää tutkittavan kokemuksesta ainoastaan sen, minkä hän jo aiemman perusteella ymmärtää. (Perttula 2008, 143, 145.)

Omassa tutkimuksessani sulkeistamiseen oli hyvät lähtökohdat, sillä en juurikaan tutustunut aiempaan tutkimuskirjallisuuteen ennen aineistonkeräämiseen ja analyysiin ryhtymistä. Tämän vuoksi minulla ei ollut vahvoja ennakkokäsityksiä aiheesta tutkimuksellisessa mielessä. Toisaalta taas työttömyys ja työllisyyspalvelut ovat usein pinnalla yhteiskunnallisessa keskustelussa, eikä niiden tuomilta mielikuvilta ole voinut välttyä. Siksi olikin tärkeää, että työnsin esikäsitykseni asioista syrjään ja erityisesti analyysivaiheessa keskityin siihen, etten tee omia tulkintojani siitä, mitä tutkittavat ovat minulle kertoneet.

Fenomenologisen reduktioon kuuluu sulkeistamisen lisäksi myös mielikuvatavatasolla tapahtuva muuntelu. Muuntelulla ilmiöstä erotetaan satunnaiset ja toissijaiset koetut merkitykset ja koetetaan tavoittaa ilmiön välttämätön ja riittävä ydin. (Lehtomaa 2008, 165 – 166.) Käytännössä tämä tapahtuu analyysissa siten, että olen tutkinut yksittäisten merkitysten suhdetta toisiin merkityksiin ja pyrkinyt karsimaan ne merkitykset, jotka ovat kokemuksen kokonaisuudessa epäoleellisia tai ”tyhjiä”. Kuten sulkeistamista, myös reduktion toista vaihetta kannetaan mukana koko analyysiprosessin ajan ja jokaisessa vaiheessa koetaan erottaa merkityksistä oleellinen.

Giorgin malli fenomenologiseen analyysiin on viisiportainen, ja käyn seuraavaksi kohta kohdalta läpi jokaisen näistä vaiheista. Giorgin mallin hahmottamisessa olen käyttänyt apuna Virtasen (2006) kuvausta, sillä itselläni ei ole ollut analyysivaiheessa pääsyä alkuperäiseen tekstiin.

Pyrkimys kokonaisnäkemykseen. Analyysin ensimmäisessä vaiheessa pyritään muodostamaan kokonaiskuva aineistosta ja luomaan perusta analyysille. Tässä vaiheessa luin aineistoa muutamia kertoja läpi, ja lopuksi erottelin litteroidusta aineistosta omat puheenvuoroni ja sellaiset jutustelut tutkittavan kanssa, jotka eivät olleet tutkittavan ilmiön kannalta relevantteja. Tällaisia olivat esimerkiksi oman työn tai opiskelujen sisällön kuvailu. Tässä joutui kuitenkin olemaan tarkkana, sillä ei ole metodiin kuuluvaa tutkijan toimesta päätellä, mikä osa kokemuksesta on oleellinen. Tämän vuoksi aineistossa on säilynyt laajempi kokemusten kirjo, joka ei ole rajautunut vain ohjauskokemuksiin. Litteraatista erottelin pois tässä vaiheessa myös sellaiset tutkittavan kertomukset, joita ei olisi voinut anonymisoida ilman, että se olisi muuttanut tarinan merkitystä.

Jako merkitysyksiköihin. Analyysin seuraavassa vaiheessa aineistosta erotetaan merkitysyksiköt (meaning units). Merkitysyksiköiden tehtävä on ilmaista tutkittavan ilmiön kannalta olennainen, sellaisenaan ymmärrettävä merkitys. Seuraavasta aineistokatkelmasta voidaan erottaa kolme eri merkitysyksikköä:

Särmä:

1. Mut mä niinku mietin sitä, että varmaan niinku aika moni silleen tällanen nuorehko työnhakija niinku voisi tuollaisesta palvelusta niinku hyötyä just sillä, et saisi jalan oven väliin,
2. mutta niinku oma jotenkin mielikuva ehkä palkkatuesta oli sellainen, että sitä niinku enemmän tarjotaan sitten jollekin ihmisille, joilla on vaikka enemmän ikää ja pidempi työttömyysjakso takana.
3. Et ehkä osasin jotenkin niinku tietää mitä etuuksia hakea ja niinku pelata sitä peliä sellaisella tavalla mikä hyödytti itseä.

Tutkittava kertoo yllä ajatuksiaan ja kokemuksiaan palkkatukeen liittyen.

Vaikka kyseinen puheenvuoro jakautuu kolmeen eri merkitysyksikköön, ovat

ne silti kietoutuneet kielellisesti toisiinsa muodostaen *merkitystihentymän*. Merkityksiä ei siis eroteltu kontekstistaan irrallisiksi yksiköiksi. Tutkittavan oma kieli säilytetään analyysin tässä vaiheessa sellaisena kuin se on litteroitu.

Käännös tutkijan yleiselle kielelle. Analyysin kolmannessa vaiheessa jokainen merkityksen sisältämä yksikkö käännetään tutkijan tieteenalan yleiselle kielelle. Tämä tekee aineistosta ymmärrettävämmän ja tiiviimmän. Käännöksen ja alkuperäisen tekstin yhteys tulee kuitenkin olla näkyvässä koko tutkimusprosessin ajan, jotta tutkijalla on mahdollisuus palata missä tahansa vaiheessa taaksepäin ja pohtia esimerkiksi sulkeistamisen onnistumista käännöksissä.

Särmä:

4. Mut mä niinku mietin sitä, että varmaan niinku aika moni silleen tällanen nuorehko työnhakija niinku voisi tuollaisesta palvelusta niinku hyötyä just sillä, et saisi jalan oven väliin,

Käännös: Särmä arvelee, että palkkatuesta voisi olla suuri hyöty nuorille työnhakijoille, jotka saisivat palkkatuen turvin jalkaa oven väliin.

5. mutta niinku oma jotenkin mielikuva ehkä palkkatuesta oli sellainen, että sitä niinku enemmän tarjotaan sitten jollekin ihmisille, joilla on vaikka enemmän ikää ja pidempi työttömyysjakso takana.

Käännös: Särmällä on mielikuva siitä, että palkkatukea tarjotaan enemmän vanhemmille ja pidempään työttömänä olleille ihmisille.

6. Et ehkä osasin jotenkin niinku tietää mitä etuuksia hakea ja niinku pelata sitä peliä sellaisella tavalla mikä hyödytti itseä.

Käännös: Särmä arvelee osanneensa "pelata peliä" itseään hyödyttävällä tavalla, kun tiesi mitä etuisuuksia voisi hakea.

Yllä olevasta käännöksestä näkee, että myös käännösvaiheessa tapahtuu tulkin-taa. Ensimmäisessä merkitysyksikössä Särmä ei eksplisiittisesti puhu suuresta hyödystä. Käännöksessäni alkuperäinen merkitys "aika moni hyötyisi" on

kääntynyt suureksi hyödyksi nuorille työnhakijoille. Huomionarvoista on, että Särnä puhuu myös nuorehkoista työnhakijoista, ei suoraan nuorista. Tämä on hyvä esimerkki siitä, että kääntämisvaiheessa pitää keskittyä alkuperäiseen tekstiin ja välttää omia tulkintoja niin pitkälle kuin se on mahdollista. Kokonaisuuden kannalta tärkeää on se, että yksikön merkitys pysyisi muuttumattomana käännöksen jälkeenkin. Tällaiset tulkintaan liittyvät nyanssit saattavat vaikuttaa merkityksettömiltä laajemmassa kuvassa, mutta kun kokemusta tulkintaan aina yhä uudelleen, voi pienikin väärintulkinta aiheuttaa lumipalloeffectin. Erityisen tarkkana analyysissä piti olla tunteiden tulkitsemisessa. Jos tutkittava ei suoraan ilmaissut kokemukseensa liittyvää tunnetilaa, ei sitä ollut korrektia lähteä käännöksessä myöskään arvailemaan, vaikka intuitiivisesti jokin tunne tutkittavasta olisi välittynytkin.

Yksilöllisen merkitysverkoston muodostaminen. Menetelmän neljännessä vaiheessa käännettyistä merkitysyksiköistä muodostetaan yksilöllinen merkitysverkosto (specific situated structure), joka jäsentää tutkittavan kokemusta. Tässä vaiheessa muodostin käännettyjen merkitysyksikköjen perusteella sisältöalueet siten, että samaan sisältöalueeseen kuuluvat merkitysyksiköt esiintyvät toistensa yhteydessä. Sisältöalueisiin tuli sisällyttää kaikki käännettyt merkitysyksiköt, sillä merkitysverkostoja rakentaessa tulee huomioida koko kokemuksen variaatio. Jotkin merkitysyksiköt saattavat esiintyä useammassa sisältöalueessa. Sisältöalueet otsikoin merkitysverkostoja kuvaavaan lukuun paremman luettavuuden takaamiseksi.

Sisältöalueisiin jakamisen yhteydessä muokkasin käännettyjä merkitysyksiköitä siten, että samansisältöiset merkitysyksiköt tiivistyivät yhdeksi. Tutkittava saattoi useamman kerran haastattelun aikana sanoa saman asian, eikä tätä olisi ollut mielekästä toistaa useampaan kertaan. Tässäkin oli kuitenkin huomioitava kokemuksen nyanssit: vaikka merkitysyksikkö olisi ollut näennäisesti toisen yksikön kanssa samansisältöinen, oli minun tutkijana pysähdyttävä pohtimaan merkityksen yhteyttä muihin merkitystihentymän yksiköihin.

Merkitysyksiköjä sisältöalueisiin järjestäessäni muovasin syntyvää tekstiä vielä siten, että siitä syntyi kertomus. Sen sijaan, että olisin vain laittanut merkitysyksiköjä luettelomaisesti toistensa perään, käytin vuorotellen muun muassa pseudonyymiä ja persoonapronominia.

Särmä arvelee, että palkkatuesta voisi olla hyötyä nuorille työnhakijoille, jotka saisivat palkkatuen turvin kosketuksen työelämään. Hänellä on mielikuva siitä, että palkkatukea tarjotaan enemmän vanhemmille ja pidempään työttömänä olleille ihmisille. Särmä arvelee osanneensa "pelata peliä" itseään hyödyttävällä tavalla, kun tiesi mitä etuisuuksia voisi hakea.

Jos siirsin merkitysyksikön alkuperäiseltä paikaltaan jonkin toisen sisältöalueen yhteyteen, saatoinkin kirjoittaa muutaman ylimääräisen sanan, jotka kuvaavat merkitysyksikön kontekstia. Näin lukijan on mahdollista seurata sitä, mihin kohtaan tutkittavan kokemuksen aikajanelle merkitysyksikkö sijoittuu.

Alkuperäinen käännös

Viima oli työllistymiskurssilla velvoitettu harkitsemaan ja hakemaan useampia eri vaihtoehtoja, vähintään yhtä työpaikkaa viikossa.

Sisältöalueeseen sijoitettu käännös

Kun Viima osallistui myöhemmin työllistymiskurssille, häntä oli velvoitettu harkitsemaan ja hakemaan useampia eri vaihtoehtoja, vähintään yhtä työpaikkaa viikossa.

Tässäkin työskentelyvaiheessa jouduin jokaisen muovatun merkitysyksikön kohdalla pohtimaan sitä, että "tarinallistaminen" tekstiä muovaamalla ei muuttaisi alkuperäisen tekstin merkitystä.

Yleisen merkitysverkoston luominen. Kun kaikki yksilölliset merkitysverkostot on muodostettu, päästään Giorgin analyysimenetelmän viimeiseen osaan. Rakensin yksilöllisistä merkitysverkoista yleisen, jossa kaikki tutkittavien kokemukset muodostavat synteessin. Myös synteessi jakautuu sisältöalueisiin, mutta sisältöalueet eivät välttämättä täsmällisesti vastaa yksilöllisiä sisältöalueita. Esimerkiksi tutkittavien kokemuksissa esiintyvät konkreettiset tuen keinot saattavat jakautua useampaan yksilöllisen merkitysverkoston sisältöalueeseen, mutta yleisessä merkitysverkostossa ne esiintyvätkin saman sisältöalueen sisällä. Sen sijaan omasta aktiivisuudesta rankaisemisen kokemukset olivat tutkittavien keskuudessa niin yleisiä, että ne muodostivat myös synteessissä oman sisältöalueensa.

Yleisen merkitysverkoston esittelen luvussa 5. Tätä tutkielman osiota luettaessa on hyvä huomioda, että en pelkästään kuvaile kokemusten synteessiä, vaan peilaan sitä myös tutkielmani toiseen tutkimuskysymykseen, eli millaisia ohjauskäytänteitä tutkittavien kokemuksissa on havaittavissa. Lukua kirjoittaessa oli tärkeää muotoilla kieli niin, että lukija kykenee erottamaan tutkittavien kokemukset omasta pohdinnastani.

3.5 Eettiset ratkaisut

Kun tutkimuskohteena on ihminen, tutkimuksen eettistä ulottuvuutta on syytä tarkastella huolellisesti. Tutkielmassani tutkimuskonteksti liittyy sellaiseen elämäntilanteeseen, joka voi yksilölle olla hyvinkin raskas ja henkilökohtainen. Siksi pidin erityisen tärkeänä, että eettiset asiat on huomioitu tutkimusprosessin jokaisessa vaiheessa.

Kuten kaikessa ihmistutkimuksessa, myös fenomenologisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tutkittava kokee haastattelutilanteen vapaaehtoiseksi (Lehtomaa 2008, 169). Ennen aineiston keräämiseen ryhtymistä tutustuin Jyväskylän yliopiston tietosuojaohjeisiin ja laadin tietosuojailmoituksen, josta ilmeni muun

muassa mitä henkilötietoja tutkimuksessa kerätään ja kuinka niitä käsitellään. Lisäksi laadin tutkittavan suostumuslomakkeen sekä tutkimustiedotteen, jossa kerroin lyhyesti tutkimuksen tarkoituksesta, kulusta sekä tutkimuksen vapaaehtoisuudesta. Tutkittavilla on ollut vapaus tutkimuksen missä vaiheessa tahansa peruuttaa osallistumisensa ilman erillisiä perusteluja. Nämä lomakkeet toimitin tutkittaville ennen haastattelua. Haastattelujen alussa ennen tallennuksen päälle laittamista varmistin vielä haastateltavilta, että he ovat tutustuneet edellä mainittuihin asiakirjoihin, ymmärtävät mihin ovat ryhtymässä ja että minulla heidän suostumuksensa tutkimukseen. Vapaaehtoisuuden kriteerin voi olettaa siis tutkittavieni kohdalla täyttyneen.

Myös haastattelutilanteessa eettisyydellä on roolinsa. Perttulan (2008, 141) mukaan haastattelijan on ilmaistava käsiteltäviä aiheita tutkittavaa kunnioittavalla tavalla. Tutkija saa ohjata keskustelua, mutta hänen ei pidä painostaa tutkittavaa kertomaan kokemuksestaan kuin sen verran, mitä tutkittava on itse valmis kertomaan. Haastatteluissani oli tilanteita, jolloin tutkittava selkeästi epäröi jonkin asian kohdalla, ja rohkaisin häntä vapaaseen ilmaisuun, eli kerroin, että hän voi myös jättää puhumatta kyseisestä aiheesta, ellei hän halua. Haastatteluissa edettiin siis hyvin paljon tutkittavan ehdoilla.

Koska aineistoni sisältää henkilötietoja, minun oli määriteltävä ennalta, että miten aion aineistoa käsitellä ja säilyttää. Aineistoa olen säilyttänyt Cryptomator-ohjelmalla luodun salaisen tallennuspaikan takana tietoturvan takaamiseksi. Haastattelujen videotallenteita ei ollut tarpeen säilyttää sen jälkeen, kun haastatteluaineisto oli litteroitu kirjalliseen muotoon. Litteraatteja taas säilytän niin kauan, kunnes tutkielma on kokonaisuudessaan valmis ja hyväksytty. Tämä tieto on ollut myös tutkittavilla. Litteroinnin yhteydessä anonymisoin kaikki tunnistettavat henkilötiedot tai poistin suoraan sellaiset, joita en tutkielmassani tulisi käsittelemään. Tämän aineiston kohdalla jouduin paljon myös pohtimaan terveydentilaa koskevia tietoja, joita tutkittavat minulle kertoivat. Terveydentilaa koskevat tiedot jätin pois siinä tapauksessa, jos ne eivät arvioni perusteella oleellisesti vaikuttaneet kokemuksen kontekstin ymmärtämiseen. Lopulliseen aineistokuvaukseen jääneet terveyttä koskevat tiedot ovat joko jätetty niin yleiselle

tasolle, ettei henkilöä voi näiden perusteella tunnistaa tai kyseessä on esimerkiksi niin yleinen terveyshaikka, ettei sen perusteella ole mahdollista päätellä tutkittavasta mitään.

Valikoitujen terveystietojen sisällyttäminen aineistoon ei ollut pelkästään tietosuojaan liittyviä valintoja, vaan siihen kuului myös eettinen pohdinta siitä, miten minä tutkijana puhun tutkittavien terveydentilasta. Olen joutunut reflektoimaan käännoiksiäni ja sitä, kunnioittavatko valitsemani sanat ja ilmaisut tutkittavia vai voiko niissä piillä loukkaavia piirteitä. Tämä oli toki otettava huomioon koko aineistossa, ei pelkästään niissä osissa, joissa tutkittavat puhuivat terveydestään. Aineistoa analysoidessa on siis jatkuvasti kyettävä tarkastelemaan omia tulkintojaan ja niiden kestävyttä eettisestä näkökulmasta.

Tutkimusta tehdessä on tietysti huomioitava myös tutkimuksen yleiset eettiset periaatteet. Tutkija on moraalinen toimija, jota sitoo tieteen tekemisen erityiset tehtävät. Näiksi voidaan lukea muun muassa luotettavan informaation, eli esimerkiksi kuvailun ja tulkinnan tuottaminen. Informaatio on luotettavaa, kun se on perusteltu kriittisesti. (Pietarinen 2002, 58–59.) Kriittisyys viittaa tämän tutkielman tapauksessa erityisesti aineistonkeruu-, analyysi- ja tulosvaiheeseen. Huonosti perustellun informaation tuottaminen vaikeuttaa tutkimustehtävän toteutumista ja todellisuuden luonteen ymmärtämistä (emt., 59). Tämän vuoksi olen kiinnittänyt erityistä huomiota siihen, että olen perustellut tutkimustapaan liittyvät valintani ja kuvannut analyysimenetelmän niin läpinäkyvästi kuin mahdollista.

4 YKSILÖLLISET MERKITYSVERKOSTOT

Tässä luvussa käydään läpi kaikkien haastateltavien tarinat yksi kerrallaan siinä muodossa, jonka ne lopulta ottivat analyysiprosessissa. Tämä luku pyrkii vastaamaan tutkielmani ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, eli millaisia kokemuksia työnhakijoilla on työvoimapalveluista.

Jokaisen alaluvun aluksi olen esitellyt haastateltavan kertoen hänen ikänsä, koulutustaustansa ja haastatteluhetkellä vallinneen asemansa työelämässä. Lisäksi olen tarinoiden lukemisen helpottamiseksi kertonut mihin palveluun ja ajanjaksoon kertomus sijoittuu. Tarinoiden luentaa helpottaa myös alalukujen alkuun sijoitettu luettelo kunkin tarinan yksilöllisistä sisältöalueista. tarinat ovat pitkäköjiä, sillä olen pyrkinyt sisällyttämään niihin ohjaukseen ja sitä ympäröivään kontekstiin liittyvän kokemuksen kokonaisuudessaan. Giorgin (2009, 89) mukaan tutkijalla on fenomenologisessa tutkimuksessa velvollisuus kuvata ilmiötä ja sen kokemusta niin tarkasti kuin mahdollista. Olisi toki ollut mahdollista tehdä rajaus, joka olisi jättänyt tutkimuskysymykseen hatarammin kiinnittyvät asiat, kuten esimerkiksi terveys- ja toimeentulonäkökulman pois. Kokemusta ei kuitenkaan voi täysin ymmärtää, ellei tiedetä kontekstia sen ympärillä. Tästä syystä olen pitänyt relevanttina sisällyttää tarinoihin koko kokemuksen kirjo sikäli, kun se ei ole vaarantanut tutkittavan anonymiteettiä.

4.1 Tuisku

Tuisku on 38-vuotias, osa-aikayrittäjänä toimiva työtön työnhakija. Hänen pohjakoulutuksensa on peruskoulu, joskin hänellä on taustalla useampia kesken jääneitä ammatillisia koulutuksia ja yrittäjäkokemusta. Tuisku on jäänyt kuluneena vuonna työttömäksi ja ilmoittautunut TE-toimistoon työttömäksi työnhakijaksi.

Tuiskun kertomus jakautui yksilöllisiin sisältöalueisiin seuraavasti:

1. Muutos TE-palveluihin suhtautumisessa
2. Vaatimukset työttömiltä
3. Kohtaaminen ja tuki
4. Byrokratian ja kohtaamisen ristiriita
5. Kiireen tuntu kohtaamisessa
6. Byrokratia ja taloudelliset syyt tavoitteiden tiellä
7. Pelko epäsopivasta työtä

Muutos TE-palveluihin suhtautumisessa. Aiemmat kokemukset ovat vaikuttaneet siihen, että odotukset TE-toimiston palveluista ovat lähinnä valmiiksi turhautuneet. Aiemmin Tuiskun toiveita esimerkiksi opiskeluhaaveista ei ole kuunneltu, vaan on painostettu takaisin alalle, jonka Tuisku on aiemmin jo jättänyt taaksensa. Toisaalta aiemmin Tuisku on myös päässyt TE-toimiston kautta itseään ammatillisesti hyödyttävään koulutukseen, vaikkakin se on jäänyt myöhemmin kesken. Kavereiden kokemusten perusteella TE-toimisto on näyttäytynyt "limbona", mutta Tuisku kokee toiminnan muuttuneen viime aikoina. Silti hän ei ole varma vielä siitä, mitä odottaa. Tämänhetkiset kokemukset TE-toimistossa asioinnista ovat positiivisimpia kuin aiemmin ja Tuisku kokee uuden mallin monilta osin toimivaksi. Tuisku on kuitenkin pohtinut uudistuksen toimivuutta kokonaiskuvassa. Onko parannuksia oikeasti saatu aikaan, vai onko asioita yritetty parantaa vain näennäisesti?

Vaatimukset työttömiltä. Tuisku kokee haastavana palveluun kuuluvan loma-kebyrokratian. Työttömän velvollisuuksiin kuuluu aina paljon työlästä lomakkeiden täyttämistä. Kuitenkaan asioiden hoitaminen ei ole yhtä hankalaa kuin nuorempana. Tuisku on saanut työntekijältä paljon paperityötä ja muita työttömän työnhakijan velvollisuuksiin kuuluvia tehtäviä. Tuisku vertaa työttömän työnhakijan velvollisuuksiin kuuluvia kuukausittaisia tehtäviä kotiaskareisiin, joita tehdään pois alta häiritsemästä.

Tuisku arvioi, että monelle käy niin, että he väsyvät ja joutuvat vain ottamaan jotain mitä on tarjolla tai tippuvat pois työttömyysetuudelta. Tuisku arvelee uuden pohjoismaisen työvoimapalvelumallin vaikuttavan siten, että uudistus voi aiheuttaa lähitulevaisuudessa kävijäpiikin sosiaalitoimen puolelle, kun nykyinen vaadetaso työn hakemiseen ja vastaanottamiseen on kasvanut.

Kohtaaminen ja tuki. Tuisku kokee, että koronapandemia on vaikuttanut palveluihin. Nykyään saa valita, haluaako kasvokkaista vai puhelimitse tapahtuvaa palvelua. Tuisku on käynyt kerran paikan päällä TE-toimistossa ja muut tapaamiset on hoidettu puhelimitse. Palvelua hän kuvailee hieman liukuhihnaimaisena, mutta kuitenkin hänellä on kokemus myös kohdennetusta ja henkilökohtaisesta palvelusta. Hän arvioi TE-toimiston työntekijän olleen kiinnostunut hänen asioistaan. Palvelu ei ole tuntunut "pakkopullalta", vaan on rauhassa edetty Tuiskun toiveiden mukaan. TE-keskuksen työntekijä ei ole koettanut painostaa tiettyyn alanvalintaan, esimerkiksi palaamaan kesken jääneisiin ammatillisiin opintoihin tai vanhaan ammattiin.

TE-toimiston työntekijä on ohjannut Tuiskun jonoon ammatinvalintapsykologille. Hän on käynyt ammatinvalintapsykologilla aiemminkin ja oli kokenut käynnin turhana. Kyse ei kuitenkaan ollut ammatinvalintapsykologin ammattitaidosta, vaan Tuisku koki ongelman olevan hänessä itsessään, kun mikään ala ei ole tuntunut omalta.

Tuisku arvioi TE-toimiston työntekijää toisaalta läsnä olevaksi, mutta hänestä huomaa myös, että kyseessä on vain työ, joka hänen on tehtävä. Kun tietyt asiat on hoidettu, työntekijä on tyytyväinen ja jää odottelemaan seuraavaa yhteydenottoa. Tuisku on kuitenkin saanut aina tarvittaessa tietoa ja apua esimerkiksi opiskeluvaihtoehtoihin liittyen nopeahkolla aikataululla. Tuisku kiittelee työntekijää siitä, että työntekijä ottaa nopeasti yhteyttä ja myös tyhmiin kysymyksiin on saanut vastauksia.

Byrokratian ja kohtaamisen ristiriita. Tuiskun mielestä pitäisi kyetä erottamaan, että mitä työnhakijan velvollisuuksiin kuuluva byrokratia vaatii ja mikä on taas

TE-toimiston työntekijän rooli. TE-toimiston työntekijän kohdalta Tuisku itse ei ole kokenut painostamista johonkin tiettyyn ratkaisuun, mutta hän jää pohdiskelemaan, että eikö toisaalta ole järjestelmän kannalta aina pakko tarjota ja ottaa vastaan jotain, aivan mitä tahansa työtä?

Vaikka itse työntekijä ei painostaisi tekemään asioita tietyllä aikataululla, on olemassa tietyt asiat, jotka on pakko hoitaa. Tämä tuo kiireisyyden ja rangaisituksen tuntua työnhakijalle. Byrokratia on aina läsnä ja työnhakijan tulee jatkuvasti yltää asetettuihin tavoitteisiin. Tämä luo Tuiskun mielestä ristiriitaa TE-toimiston työntekijän kohtaamisen ja byrokratian asettamien vaatimusten välille.

Kiireen tuntu kohtaamisessa. Tuisku kokee vaikeaksi oman osaamisen sanoittamisen ja kertoo kärsivänsä "huijarisyndroomasta", eli luotto omaan osaamiseen on hyvin matala. Hän ei ole käynyt TE-toimiston työntekijän kanssa keskustelua tästä sanoittamisen vaikeudesta. TE-toimiston tapaamisissa on mukana kiireen tuntu, eikä edellä mainitun kaltaisista asioista ehdi keskustella. Tuisku on kokenut myös jonkinasteista hoputtamista TE-toimiston työntekijän taholta, että pakolliset asiat saataisiin hoidettua pois alta.

Tuisku kertoo, että TE-toimiston työntekijän kanssa hänen toiveitaan on ehditty käymään hyvin pintapuolisesti läpi. Puhelintapaamisissa työntekijä on kysynyt lähinnä omien alanvalintapohdintojen etenemisestä. Hän arvelee, ettei tavallisella TE-toimiston työntekijällä ole tarpeeksi resursseja asiakkaan yksityiskohtaisen tilanteen läpikäymiseen, joten siksi on saanut ohjauksen ammatinvalintapsykologille.

Byrokratia ja taloudelliset syyt tavoitteiden tiellä. Tuisku on katsellut omatoimisesti opiskelupaikkoja ja arvelee niiden käyvän myös työttömän työnhakijan aktiivisuuden arvioinnissa. Häntä kiinnostaisi lukio-opinnot, mutta sanoo, ettei opiskelu ole hänelle mahdollista, koska sitä ei tueta yhteiskunnan puolelta taloudellisesti. Hän kokee myös omaehtoisen opiskelun ja aktiivisen työnhaun soittamisen haastavana kuukausittaisen työnhakuvelvoitteen takia. Opiskelusta muodostuu näin myös rahallinen ja ajallinen kysymys.

Pelko epäsopivasta työstä. Tuisku kertoo lähisukulaisestaan, joka on joutunut työttömäksi työnhakijaksi ensimmäistä kertaa vuosikymmeniin. Sukulaisen tilanteesta on jäänyt tunne siitä, että pitäisi ottaa vastaan ihan mitä tahansa työtä, joka ei millään tavalla vastaa hakijan osaamistasoa tai aiempaa palkkatasoa. Sukulaisella ei siis ole juurikaan mielenkiintoa hakea työtä, mutta hän on pakotettu siihen, ettei työttömyysetuus katkea.

Tuiskun mielestä työttömyys on osittain myös sen pelkäämistä, että milloin työpaikkaa tarjotaan. Jos työpaikka ei ole mieleinen esimerkiksi huonojen työehtojen tai väärän alan vuoksi, siitä ei voi kokea aidon saavutuksen tuomaa iloa, ja se voi tuntua jopa rangaistukselta.

4.2 Viima

Viima on 41-vuotias päätoiminen yrittäjä. Hänellä on taustallaan toisen asteen tutkinto ja ammatillista erityiskoulutusta. Viima on ollut viimeiset vuodet yrittäjänä, ja hänen työttömyyskokemuksensa ovat tapahtuneet viimeisen viidentoista vuoden sisällä.

Viiman kertomus jakautui yksilöllisiin sisältöalueisiin seuraavasti:

1. Kohtaaminen vaikuttaa TE-palveluihin suhtautumiseen
2. Työnhakutaitojen kehittyminen ryhmässä
3. Omasta aktiivisuudesta rankaiseminen
4. Toiveiden ja vaatimusten kohtaamattomuus

Kohtaaminen vaikuttaa TE-palveluihin suhtautumiseen. Viiman ensimmäinen kokemus TE-palveluista sijoittuu aikaan, jolloin hän oli ollut ennen työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumistaan työkykyyn vaikuttavassa onnettomuudessa.

Tuolloin TE-toimistossa tuli asioida kasvokkain, ja Viima kertoi kohdanneensa joustamattomuutta TE-toimiston työntekijöiden kohdalta, kun hän ei päässyt liikkumaan tapaamisiin TE-toimiston ehdoilla. Viima pääsi lopulta pariin työkokeiluun, mutta kohtasi epäasiallista kohtelua molemmissa työkokeilupaikoissa. Viima koki, että TE-toimisto ei reagoinut mitenkään hänen kohtaamaan asiattomuuteen.

Viiman odotukset eivät olleet korkealla, kun hän toistamiseen työttömäksi jäätyään osallistui TE-toimiston ostopalveluna järjestetylle työllistymiskurssille. Kurssi oli kuitenkin positiivinen yllätys, ja siellä keskityttiin jokaisen omiin kiinnostuksen kohteisiin ja byrokratiaa oli vähemmän. Koulutus oli hyvin järjestetty ja järjestäjät saivat aktiivisuutta hyvin erilaisista taustasta tuleviin osallistujiin. Viiman mielestä kurssin ilmapiiri oli hyvin vaativa ja tehokkuuteen pyrkivä, mutta myös tuloksellinen työttömän työnhakijan kannalta.

Työllistymiskurssille osallistumisen aikoihin TE-toimistossa ei voinut asioida kasvokkain ollenkaan, vaan kaikki hoidettiin puhelimitse tai verkossa. Tie-donkulku ei toiminut kunnolla: Viima sai puhelinoitoja TE-toimistosta vielä silloinkin, kun oli jo työllistynyt. Viima muistelee häneen puhelimitse yhteyttä pitäneen TE-toimiston työntekijän olleen hyvin ystävällinen, kannustava, empaattinen ja työstään kiinnostuneen oloinen. Työntekijän puheluita oikein odotti. Työntekijä kuulosti aidosti ilahtuneelta, kun Viima kertoi saaneensa työpaikan. Tämä on vaikuttanut Viiman mielikuvaan työvoimapalveluista positiivisesti.

Työnhakutaitojen kehittyminen ryhmässä. Työnhakukurssilla oli hyvä yhteishenki ja tavoitteena oli saada jokainen työllistettyä vähiten motivoituneetkin. Työskentely oli ryhmämuotoista ja siinä keskityttiin jokaisen omiin vahvuuksiin. Kurssille osallistujat auttoivat toinen toisiaan. Kurssilla haettiin ryhmäytymisen kautta voimaa, vaikka jokaisen kohdalta työnhaku katsottiinkin yksilöpohjaisesti ja ohjaus oli myös henkilökohtaista.

Työllistymiskurssilta tarjottiin apua työpaikan löytämiseen ja hakemukseen ja vaadittiin keskittymään huolellisesti työhakemuksen laatimiseen. Viima

ehti olla viikon työttömänä, kun hänen taitotasoaan vastaava työpaikka tuli vastaan. Toisaalta Viima olisi kaivannut työnhakuun myös rauhallisuutta ja tunnetta siitä, että voi harkita huolellisesti mihin hakeutuu.

Omasta aktiivisuudesta rankaiseminen. Vanhemmassa työttömyyskokemuksessaan Viima oli kokenut TE-toimiston työntekijän toiminnan äärimmäisen negatiivisena. Työntekijä oli ensiksi kysynyt häneltä kiinnostuksen kohteita ja mahdollisia harrastuksia. Kun Viima oli kertonut, että on opiskellut kansanopistossa itseään kiinnostavaa taitoa, työntekijä vaati selvitystä opiskelusta kertyvästä opintopistemäärästä ja mahdollisesta esteen muodostumisesta työnhauulle, vaikkei opintopisteitä tämältyyppisestä koulutuksesta kertynyt ollenkaan. TE-toimiston työntekijä kuitenkin vaati selvitystä opiskeluista, ja Viiman työttömyysetuus katkaistiin kuukaudeksi, jonka ajan asian selvittäminen kesti.

Viima koki TE-toimiston toiminnan hyvin pomottelevaksi, kun hän joutui selvittämään opintojensa sivutoimisuutta. Selvityspyyntöä seurannut aika oli raskasta. Hän oli menettänyt työnsä, terveytensä ja taloutensa, eikä häntä tulkittu työttömyysetuuteen oikeutetuksi harrastuksensa vuoksi. Viimaa neuvottiin toiselta taholta, ettei ikinä kannata kertoa harrastuksistaan, jos niitä TE-toimistossa kysytään. Viiman toimeentulon turvaava etuus katkesi hetkeksi, mutta onneksi hänellä oli säästöjä. Toisen TE-toimiston työntekijän kohdatessaan Viimalle kerrottiin, että aiempi työntekijä on menetellyt väärin laittaessaan selvityspyynnön kansanopisto-opintoihin liittyen.

Toiveiden ja vaatimusten ristiriita. Viima kertoo kokeneensa painostusta TE-toimiston taholta siitä, että hänen pitäisi muuttaa työn perässä toiselle paikkakunnalle, eikä hänen yksilöllistä tilannettaan huomioitu ollenkaan. Myöskään hänen kokemuksiaan huonoiksi tiedetyistä työnantajista tai heikoista työehdoista ei huomioitu.

Viima kertoo painostuksen liittyneen myös sellaisten työpaikkojen hakemiseen, joihin päivittäinen matkustaminen toisi suurta haastetta perheen ja työn

yhteensovittamiseen. Mikäli tarjotuista, edellä mainitun kaltaisista työtarjouksista kieltäytyy, seuraa karenssi.

Kun Viima osallistui myöhemmin työllistymiskurssille, häntä oli veloitettu harkitsemaan ja hakemaan useampia eri vaihtoehtoja, vähintään yhtä työpaikkaa viikossa. Viima ajattelee, että moni varmasti työllistyy nopeammin, kun on velvoite hakea työtä. Hän arvelee kuitenkin monen haluavan ottaa rauhallisesti ja hakea rennommalla asenteella töitä. Hän itse oli ollut vastahakoinen työnhakukurssille osallistumiseen ja oli ajatellut, että haluaisi pitää pienen tauon työelämästä työttömyysetuuden turvin, koska ei ollut hirveästi levännyt. Hän kuitenkin työllistyi nopeasti.

4.3 Sisu

Sisu on 33-vuotias ja hän työskentelee määräaikaaisessa palkkatuetussa työsuhteessa. Hänellä on ammatillinen perustutkinto ja opistotason tutkinto. Sisu on ammatillisten opintojensa jälkeen nykyhetkeen saakka ollut vuoroin työttömänä tai erilaisissa työkokeilu- ja palkkatukipaikoissa. Hänellä on toimintakykyyn vaikuttava terveydellinen tila, joka on aiheuttanut osatyökyvyttömyyden.

Sisun kertomus jakautui yksilöllisiin sisältöalueisiin seuraavasti:

1. Työtöntä ei kuunnella
2. Yksilöllisyyden huomioinen palveluissa
3. Hyväksikäyttö työelämässä
4. Osatyökykyisten kohtaaminen
5. Omasta aktiivisuudesta rankaiseminen

Työtöntä ei kuunnella. Sisu on saanut aiemmin hyvin huonoa kohtelua TE-toimiston taholta, mihin on vaikuttaneet myös huonot kokemukset palkkatukityö-

paikkojen katkeamisesta. Kun Sisun palkkatuettu työ loppui ja hän jäi työttömäksi, TE-toimistosta ei tarjottu hänelle mitään tilalle eikä kannustettu hakemaan uutta työtä. Heidän viestinsä oli, että kun on ollut vasta vähän aikaa työttömänä, voi odotella ihan rauhassa kotona. Aiemminkin Sisulla oli ollut kokemus, että TE-toimisto ei kysellyt perään eikä kukaan ollut hänen kuulumisistaan kiinnostunut.

Kun kontaktia lopulta otettiin, Sisu kuvailee TE-toimiston toimintaa liukuhihnamaiseksi ja työntekijöistä ei ole välittynyt tunnetta, että asiakkaan asiat aidosti kiinnostaisivat tai että asiakkaalle tehtävillä ratkaisuilla olisi heille merkitystä. Tämä on näkynyt muun muassa siten, että on tarjottu työkokeilupaiikkoja, jotka eivät voi johtaa työllistymiseen. TE-toimiston työntekijät eivät välttämättä tunne kaikkia lakeja ja asetuksia, mutta Sisu kokee, että osa ei myöskään välitä, vaan prioriteetti on saada näyttämään tilastot hyvältä. Sisulla on kokemuksia koulukiusaamisesta, ja hän vertaa työllisyyspalveluiden pyöritystä omiin kiusaamiskokemuksiinsa.

TE-toimisto ei ole tarjonnut Sisulle koskaan ammatinvalinnan ohjausta. Sen sijaan apua ja tukea hän on saanut mielenterveyspalveluiden puolelta, jonne hän oli päätenyt muutamaa vuotta aiemmin työpaikan menettämisen ja perheenjäsenen kuoleman jälkeen.

Mielenterveyspalveluihin osallistuminen katsottiin niin, että Sisulla on elämänhallinnan ongelmia, ja hänet sijoitettiin kuntouttavan työtoiminnan piiriin vastentahtoisesti. Sisua loukkasi kuntouttavaan työtoimintaan ohjaaminen, koska hän koki elämänhallintansa olevan hyvä ja kertoo hoitavansa asiansa sääntillisesti ja elävänsä päihtetöntä elämää. Sisu kokee saaneensa lainvastaista kohtelua kuntouttavaan työtoimintaan perusteettomassa ohjauksessa.

Yksilöllisyyden huomioiminen palveluissa. Muutos, mikä uuden työvoimapalvelumallin myötä on tullut, on puhelinsoitot. Tiheämpiä tapaamisia ei kuitenkaan ole, sillä Sisu on tällä hetkellä palkkatukityössä. Sisulla on ensimmäistä kertaa historiansa aikana sellainen TE-toimiston työntekijä, joka ymmärtää hänen

yksilöllistä tilannettaan ja turhautumistaan vuosien pompotteluun. Sisu on sanonut, että hän haluaa palkkatyön tai eläkkeelle. TE-toimiston työntekijä on ilmaissut, että mikäli tilanne ei lähitulevaisuudessa muutu ja sopivaa työpaikkaa löydy, harkitaan pysyvän eläkkeen hakemista. Työntekijä myös ymmärtää Sisun toiminnan haasteita ja sitä, mitä se potentiaaliselta työnantajalta vaatisi.

Sisu ei koe varsinaisesti oppineensa itsestään mitään työllisyyspalveluiden asiakkuutensa aikana, mutta ymmärrys oman työllistymisen haastavuudesta tuli silloin, kun ammatillisen kuntoutuksen kautta ei löytynytäkään työpaikkaa. Nykyinen TE-toimiston työntekijä on tilanteen tasalla ja on tuntunut ensimmäiseltä ihmiseltä, joka on aidosti kuunnellut ja ei ole painostanut häntä hänelle sopimattomiin ratkaisuihin.

Hyväksikäyttö työelämässä. Ensimmäiseen palkkatuettuun työpaikkaan Sisu piti työllistyä vakinaisesti, mutta palkkatuen päättymisen jälkeen otettiin toinen henkilö palkkatuella tekemään samaa työtä hänen tilalleen, vaikka hänelle oli luvattu toisin. Sisu on kokenut välissä myös alueellisen työllisyyskokeilun, johon hän ei ollut tyytyväinen. Hän palasi kokeilun myötä samaan paikkaan, josta oli joutunut lähtemään muutama vuosi aiemmin palkkatuen loputtua. Sisu on ollut myös työkokeilupaikoissa tekemässä eri alan työtä kuin mitä on opiskellut, mutta hän ei ole lopulta työllistynyt näihin yrityksiin. Sisulle asia ei tullut yllätyksenä.

Sisu kritisoi palkkatukityöpaikkojen ketjuttamista eri henkilöille ja pohdiskelee asiaan yleisemmästä näkökulmasta, että toimenpiteistä huolimatta ihmiset eivät työllisty. Hän ei usko enää palkkatukityöllistämisen poikivan työpaikkaa, koska kokemukset ovat olleet huonoja ja tällä hetkellä hän on palkkatukityöllistettynä alalla, jonka resurssit palkata työntekijöitä on vähäiset.

Osatyökykyisten kohtaaminen. Sisulle on tullut uuden työvoimapalvelumallin myötä työnhakuvelvoite. Hän on hakenut jatkuvasti töitä ja raportoinut mitä on hakenut. Hän kokee koko prosessiin turhana, sillä hän ei usko työllistyvänsä mihinkään.

Sisu kertoo ikävästä kokemuksestaan kuntouttavassa työtoiminnassa, kun hän ei yrityksestä huolimatta yltänyt vaadittuun työskentelytahtiin. Vaikka hänen työskentelytapaansa kehuttiin, hänen muistutettiin olevan siitä huolimatta puolet hitaampi kuin muut työntekijät. Sisu kritisoi yrityksiä yhteiskuntavastuun puutteesta: yrityksen kotisivuilla saattaa olla viittauksia yhteiskuntavastuuseen, mutta osatyökykyiselle ei kyetä räätälöimään sopivaa työtä, vaikka palkkatukeakin olisi mahdollista hyödyntää.

Sisu on saanut muutamia työtarjouksia, jotka eivät yhtään vastaa sitä, mitä hän kykenee tekemään. Sisua ei ole kuunneltu työllistymisasiossa ulkoisen palveluntarjoajan kanssa. Hänelle on tarjottu ratkaisuja, jotka eivät ole hänen terveydentilansa takia mahdollisia. Sisu kokee turhautumista, ettei hänen historiaansa ja terveydentilaansa ole otettu huomioon, vaikka hän on ollut avoin tilanteensa suhteen.

Tällä hetkellä Sisun kohdalla pohditaan sitä, että olisiko hänen mahdollista jäädä pysyväälle työkyvyttömyyseläkkeelle. Sisu ei näe järkeä siinä, miten yhteiskunta hänen kaltaisiaan työttömiä kohtelee. Sisun palkkatukiprosentti on kuitenkin noussut ja hän kokee yhteiskunnan pikkuhiljaa tulevan vastaan osatyökykyisten aseman parantamisessa.

Nykyinen palkkatukityöpaikka on huomionut Sisun hyvin. Paikassa on keksitty erilaisia ratkaisuja siihen, että Sisu voi tehdä työtään toimintarajoitteista huolimatta. Paikassa arvostetaan hänen osaamistaan ja annetaan toimia omien vahvuuksien puitteissa. Sisu kokee tällaisen huomioimisen hyödyttävän koko työyhteisöä.

Omasta aktiivisuudesta rankaiseminen. Sisu on tehnyt vapaa-ajallaan harrastuksenomaisesti erityisosaamista vaativaa työtä, mutta hän ei usko, että kyseiselle alalle on mahdollista työllistyä. Edellä mainittuun pienimuotoiseen työhön ei kannusteta. Jos onkin saanut rahaa satunnaisesti, se vaikuttaa negatiivisesti etuuksiin. Sisulla on kokemus siitä, että kun hän on harrastustoiminnallaan ansainnut pienen summan kuussa, ja Kela on leikannut toisesta etuisuudesta yli

puolet saadun lisätulon arvosta. Sisu riitautti asian ja sain kahdeksan kuukauden odottelun jälkeen leikatut etuisuudet takautuvasti.

4.4 Myrsky

Myrsky on 47-vuotias pitkäaikaistyötön. Hänellä on alempi korkeakoulututkinto ja useampia lyhyitä koulutuksia takanaan. Myrskyllä on taustallaan työuupumus, jonka vuoksi on aikoinaan irtautunut vakituisesta työpaikastaan. Hän keskittyy kertomuksessaan enemmän uuteen työvoimapalvelumalliin, mutta puhuu myös aiemmista kokemuksistaan.

Myrskyn kertomus jakautui yksilöllisiin sisältöalueisiin seuraavasti:

1. Työhaun ja työelämän vaatimukset
2. TE-toimiston työntekijän rooli tukemisessa
3. Ensimmäisen kontaktin merkitys asiakkuuden alussa
4. TE-toimiston tuki työhaussa
5. Välitön kontakti ja läsnäolo
6. Omatoimisuus työhaun tukena
7. Toimeentulo urahaaveiden tiellä

Työhaun ja työelämän vaatimukset. Myrsky on ollut edellisenä vuonna työkokeilussa, ja se oli hänelle ensimmäinen työelämäkosketus pitkään aikaan. Hän koki sen hyväksi. Toisaalta hän pohtii työkokeilujärjestelmää myös isommassa kuvassa ja pitää palkkatuki- ja työkokeilujärjestelmää tietystä näkökulmasta osittain työnhakijoiden hyväksikäyttönä.

Myrsky peilaa kokemuksiaan tämänhetkisen työelämän kuormittuneisuuteen, ja se on vaikuttanut hänen uskoonsa siitä, että miten hän tulee pärjäämään työelämässä. Myös uusi työvoimapalvelumalli vahvisti tätä epävarmuutta. Työtömille on yhä enemmän odotuksia, eikä Myrsky tiedä miten pärjää niiden

kanssa. Edellisenä vuonna hän ei tuntenut olevansa työkuuntoinen kaiken muutoksen keskellä, vaikka hän oli jo aiemmin kokenut toipuneensa ja olleensa yhteiskuntakelpoinen. Myrsky kuitenkin toteaa, ettei hän ole sen huonompi työkuuntoinen kuin kukaan mukaan, ja ainoa asia mikä häntä ja työssä olevaa erottaa, on työpaikka.

Vaikka Myrsky on saanut pystyvyyden tunnetta työelämäkokemuksiensa kautta, työllistyminen ei ole kuitenkaan vain hänestä kiinni, vaan työelämässä on muitakin muuttujia. Työttömien valmennuksissa lähdetään siitä, että yksilö voi kehittyä. Myrsky miettii miksei työyhteisö ja muut ihmisetkin voisi kehittyä. Työtön voi tiedostaa tilanteensa ja tehdä monenlaisia toimenpiteitä, mutta jos ympäristö ei joustaa, on työttömän ponnistelu turhaa. Yksilöiden täytyy joustaa merkittävästi, mutta ympäröivä yhteiskunta ei joustaa omalta puoleltaan. Työttömän pitää venyä, paukkua ja olla moniosaaja. Myrskyn mielestä tämä on turhauttavaa, ja hän kokee, että asia voi olla turhauttava myös TE-toimiston työntekijälle, kun asiakkaalta pitää aina vaatia jotain uutta.

Myrsky on tehnyt paljon itsereflektiota ja herkistynyt joillekin asioille paljon. Tällä hetkellä hänellä ei ole vahvaa uskoa siihen, että yltäisi nykyisen työelämän vaatimukseen. Nykyinen työelämä on kylmä ja nopeatempoinen, ja vaikka tiedostettaisiin, että yksilö tarvitsee pärjätäkseen rauhaa, aikaa ja omatahtisuutta, ei työelämä anna periksi.

Elämässä tulee vastaan niin ylä- kuin alamäkiäkin ja aika näyttää, miten Myrsky tulee pärjäämään. Hänen on pitänyt hyväksyä omat haasteensa, mutta ei tiedä tuleeko yhteiskunta hyväksymään niitä. Hänen on löydettävä oma paikkansa yhteiskunnasta.

TE-toimiston työntekijän rooli tukemisessa. Tapaamiset TE-toimiston työntekijän kanssa ovat menneet hyvin ja ammattitaitoisesti. TE-toimiston työntekijä on ollut jollain tapaa empaattinen, mutta Myrsky reflektoi tilannetta myös työntekijän kautta. Asiakaskohtaamisessa tilanteeseen ottautuminen on haastavaa, koska yksittäisen ihmisen asiaan ei voi tarrautua pitkäksi aikaa kiinni. TE-toimiston työntekijä piti Myrskyn mielestä hyvän etäisyyden ja hän ymmärtää sen hyvin.

Kaikki eivät kuitenkaan välttämättä ymmärrä ja se voi olla hyvin turhauttavaa, jos ihminen tarvitsisi jotain enemmän eikä kohtaaminen tuntuisi alkuunkaan riittävältä. Välillä Myrskyä ärsyttää, että suhtautuu niin ymmärtäväisesti TE-toimiston työntekijöihin. Välillä hänen tekisi mieli valittaa.

Myrsky miettii, miten TE-toimiston työntekijä voi vastata hänen tarpeeseensa, kun resurssit ja keinot ovat rajalliset. Tämä tuottaa myös turhautumista. Vaikka hän fyysisesti tuntee olevansa työkykyinen, uupumus painaa taustalla ja Myrsky uskoo uusista keinoista huolimatta sen kulkevan rinnalla koko loppuelämän. Hän on tullut enemmän tietoiseksi itsestään uupumuksen kautta. Hän ei usko, että TE-toimiston työntekijällä on keinoja auttaa hänen kaltaistaan työuupujaa, vaikka tilanne olisi miten akuutti. Myrsky ei ole varma onko hän varsinaisesti kertonut TE-toimiston työntekijälle omasta uupumistaustastaan, mutta arvelee, että sen on täytynyt paistaa hänestä läpi. Asiasta ei ole kuitenkaan puhuttu suoraan, eikä TE-toimiston työntekijä ole Myrskyn mielestä terapeutti, jonka tarvitsisikaan tarttua hänen uupumukseensa.

Myrsky ei koe, että TE-toimiston työntekijä olisi tukenut häntä urahaa-veessa työllistyä kolmannelle sektorille, ja ettei työntekijän tehtäväkään ole siinä tukea. TE-toimiston työntekijällä on työnkuva, joka ei tarjoa työkaluja ihmisten paremmalle tukemiselle, jota ehkä tarvittaisiin. Myrskyn täytyy olla itse aktiivinen. Työntekijä on hoitanut työnsä kuitenkin esimerkillisesti, eikä yksilöllisyyteen tähtäävä uusi palvelumalli ole vielä ehkä päässyt kasvamaan täyteen kuokistukseensa. Myrsky tuntee kiitollisuutta uudistuksesta. Mutta uudistus ei voi tarjota määräänsä enempiä tukea.

Ensimmäisen kontaktin merkitys asiakkuuden alussa. Kun Myrsky jäi työttömäksi, hän koki hämmennystä siitä, että TE-toimisto jätti hänet rauhaan. Kun hoiti työttömältä työnhakijalta vaaditut minimivelvollisuudet, kukaan ei kysellyt perään. TE-toimistosta ei tarjottu työpaikkoja eikä Myrsky ottanut missään vaiheessa itse kontaktia. Hän koki tyytyväisyyttä tilanteessa. Hän hoiti asiansa siten, että sai myös olla rauhassa. Hän ei ollut aktiivinen, koska halusi toipua uupu-

muksestaan omaehtoisesti ja kertoo toipumisen olevan edelleen käynnissä. Toisaalta hän pohtii, että olisiko ollut parempi, että hänen työttömyyteensä olisi tartuttu aktiivisemmin.

Myrsky miettii olisiko häneen suhtauduttu eri tavalla, jos hän olisikin päätenyt TE-toimiston asiakkaaksi suoraan vakituisesta työpaikastaan, jossa uupui. Hän ei tuolloin hyödyntänyt työpaikan työterveyshuoltoa työuupumuksen selvittämiseen, koska työpaikalla oli käytössä vain lakisääteinen minimiterveydenhuoltosopimus. Myrsky kokee, että häneen olisi ehkä tartuttu paremmin kiinni, jos hän olisi kertonut työuupumustaan.

Myrsky otti uuden työvoimapalvelumallin tulemisen todella raskaasti, koska mieliala oli muutenkin ollut huono kuluneena vuonna. Häntä jännitti se, mitä tapahtuu, kun hän menee asioimaan TE-toimistoon. Se oli ensimmäinen kasvokkainen kontakti TE-toimistoon ja ensimmäinen kerta, kun hänet oikeasti kohdattiin, hän hieman pelkäsikin sitä. Hän kokee, että uudessa mallissa on niin hyvät kuin huonotkin puolensa.

Kun uuden työvoimapalvelumallin mukaiset tapaamiset käynnistyivät, Myrsky halusi mennä asioimaan paikan päälle TE-toimistoon, ja tähän suhtauduttiin hieman kummeksuen ja varautuneesti. Hän koki joutuneensa jopa vaatimaan, että luvattu palvelu toteutettaisiin hänen ehdoillaan. Hän halusi välittömän kontaktin ja sen, että häneen suhtauduttaisiin vakavasti. Hän on tuntenut myös helpotusta ja pitää erittäin hyvänä asiana sitä, että pääsee istumaan alas sellaisen henkilön kanssa, jonka kanssa voi käydä dialogia ja joka kuuntelee.

TE-toimiston tuki työnhaussa. TE-toimiston työntekijä on opetellut tuntemaan Myrskyä ja kartoittanut sitä, millainen Myrskyn osaaminen on ja mitä hän itse haluaisi tehdä. Myrsky ei kuitenkaan koe, että hänen kouluttautumishaaveitaan olisi tuettu. Toiveita vastaamattomia työpaikkoja ei ole painostettu hakemaan. TE-toimiston työntekijä on kuitenkin jämäkkä toiminnassaan eikä ole lähtenyt pehmittelemään asioita Myrskylle.

Vaikka Myrsky kokee olevansa toivoton tapaus, TE-toimiston työntekijä on löytänyt keinoja vahvistaa hänen itseluottamustaan kertyneen kokemuksen perusteella. Haettavia, mielenkiintoa ja osaamista vastaavia työpaikkoja on löytynyt.

Välitön kontakti ja läsnäolo. Myrsky antaa itselleen kiitosta siitä, että on osannut vaatia TE-toimistosta kasvokkaista palvelua. Joku toinen olisi ehkä huonommassa tilanteessa uuden palvelumallin kanssa. Myrskyn kohdalla se on vaatinut sen, että joku on läsnä ja auttaa työnhaussa, vaikka sitten kädestä pitäen. Tämä on hyvä asia uudistuksessa, että velvoitetaan asiakkaat olemaan läsnä edes tunnin ajan ja hoitamaan omia asioitaan yhdessä TE-toimiston työntekijän kanssa. Jo pieni aika auttaa selkeyttämään asiakkaan tilannetta ja tuomaan turvaa. Turvaa tuo se, että joku istuu vastapäätä, on läsnä ja kuuntelee. Se voi olla jollekulle käänteentekevä hetki. Toisaalta Myrsky pohtii taas sitä, että kun toisia yksilöllinen kohtaaminen auttaa, toisia se voi turhauttaa.

Kasvokkain tavattu TE-toimiston työntekijä on ollut empaattinen. Hänelle on saanut kertoa mieltä painavat asiat ja työntekijä kuunteli ja oli läsnä. Tämä on parasta kohtaamista.

Omatoimisuus työnhaun tukena. Myrsky on käynyt työttömyytensä aikana erilaisissa koulutuksissa ja hankkinut osaamista niiden kautta. Hän on myös ollut työkokeilussa ja tehnyt vapaaehtoistyötä kolmannella sektorilla. Hän hakeutui itse työkokeilupaikkoihin, koska halusi aktivointia itselleen.

Myrsky kokee olevansa tiettyssä mielessä toivon tapaus. Vapaaehtoistyössä hän on kuitenkin verkostoitunut ja saanut monipuolista kokemusta. Työnhaussa se ei kuitenkaan auta, sillä häneltä puuttuu alan koulutus ja työkokemus.

Toimeentulo urahaaveiden tiellä. Myrsky haaveilee hakeutuvansa häntä kiinnostavalle koulutuslalle. Hän on keskustellut TE-toimiston työntekijän kanssa

näistä haaveista, mutta tällä hetkellä on epävarmaa, miten opiskelu on taloudellisesti mahdollista. TE-toimistosta ei ole saanut selkeää ohjeistusta siihen, miten tukiasiat menisivät opiskelun aloittaessa.

Myrskylä liittyy tällaisiin elämäntilanteen siirroksiin pelkoja, kun toimeentulo on vaakalaudalla. Kuukausikin ilman tuloja on kriittinen. Hänellä on huono kokemus edeltävältä vuodelta, kun hän joutui odottamaan pari kuukautta Kelan päätöstä tuesta, ja taloudellinen epävarmuus oli hänelle hyvin raskasta. Myrskyn luotto ei ole korkealla, että asiat järjestyisivät. Hän on kuullut kauhutarinoita siitä, miten käsittelyajat ovat venyneet todella pitkiksi ja tietoisuus siitä, että se on omalla kohdallakin ihan mahdollista, nostaa pelkoa. On aivan sattumanvaraista, miten asiat lopulta järjestyvät.

4.5 Särmä

Särmä on 36-vuotias ja työskentelee toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa. Hänellä on ylempi korkeakoulututkinto. Särmän työttömyyskokemus sijoittuu aikaan, kun hänen työsuhteensa päättyi valmistumisen jälkeisessä työpaikassa.

Särmän kertomus jakautui yksilöllisiin sisältöalueisiin seuraavasti:

1. Työntekijän asenne kohtaamisessa
2. Itseohjautuvuus vähentää tuen tarvetta
3. Palkkatuki työelämään palaamisen välineenä
4. Palvelun pelko
5. TE-toimiston huono maine
6. Palvelujen kohdetumattomuus
7. Byrokratia uhkaa omaa aktiivisuutta
8. Työttömyyden taakka

Työntekijän asenne kohtaamisessa. Korona-aikaan TE-toimiston kanssa asioiminen oli kasvotonta. Verkkopalveluun saattoi esimerkiksi tulla pyyntö päivittää työnhakusuunnitelma. Kasvokkaista asiointia ei ollut, ja tämä sopi Särmälle hyvin.

Särmä sai muutaman kerran puheluita TE-toimistosta työttömyytensä aikana. Hän muistaa puheluita jääneen mukavan tunnelman. Mukavaksi puhelun teki se, että linjoilla ollut TE-toimiston työntekijä ei suhtautunut häneen alentuvasti, vaan Särmälle jäi olo, että työntekijä halusi auttaa häntä asettumatta hänen yläpuolelleen. Keskustelut olivat positiivisia ja kannustavia, eikä niistä jäänyt läksyttävää tai painostavaa tunnelmaa. Särmä miettii, että suhtautumiseen saattoi vaikuttaa se, että hänellä oli itsellään aktiivinen ote ja omat suunnitelmat, joten hänen kanssaan oli helppo asioida. Työntekijä kyseli hänen toiveitaan tuesta. Särmä koki, että hänen olisi ollut mahdollista esittää toiveita ja ehkä hänelle olisi tarjottukin jotain, mutta hän koki parhaaksi hoitaa asiansa itse.

Itseohjautuvuus vähentää tuen tarvetta. Särmä arvelee, että sai työttömäksi jäätyään olla verrattain rauhassa TE-toimistolta siksi, että hänellä oli tuoretta oman alan työkokemusta ja kyky ilmaista, että hallitsee työnhaun itsenäisesti. Särmälle rauhaan jättäminen oli helpotus, sillä hänellä oli tuore uupumiskokemus taustalla, ja hän koki olevansa ennemmin sairausloman kuin työllistymiskurssien kaltaisten tukitoimien tarpeessa. Työnhaun alkaessa hänen alansa työllisyystilanne oli koronapandemian vuoksi heikko, joten hän ei nähnyt tukitoimia mielekkäinä vaihtoehtoina oman työllistymisensä tai hyvinvointinsa kannalta.

Työttömyysjakson aikana Särmä opiskeli omaehtoisesti sen verran, ettei se vaikuttanut hänen asemaansa työnhakijana. Työnhaun hän koki itselleen selkeänä prosessina, koska hänellä oli hiljattaista oman alan työkokemusta ja pystyi sanoittamaan omaa osaamistaan.

Työttömyyden pitkittyessä Särmä hankki itselleen palkkatukityöpaikan, jonka saamiseen hän arvelee vaikuttaneen sekä palkkatuen ja hänen itse luomansa suhteet. Palkkatukea ei TE-toimiston puolelta tarjottu, vaan Särmä haki

sitä itse. Hän oli iloinen, että palkkatuki myönnettiin. Tietoa palkkatuen mahdollisuudesta hän ei saanut TE-toimistolta, vaan tunsu palkkatuen konseptin aiemasta työelämästä ja tuttujen kertomuksista.

Särmä ei työttömyytensä aikana asioinut varsinaisesti kenenkään TE-toimiston työntekijän kanssa, vaan hoiti työnhakuunsa liittyvät velvoitteet verkon kautta. Hän miettii, että ehkä hänellä olisi voinut olla mahdollisuus pyytää aktiivisemmin henkilökohtaisempaa palvelua ja tukea, mutta toisaalta näkee resursien haaskaamisena antaa sellaista palvelua ihmiselle, jolla on hyvät tiedonhankintataidot. Hän ei halunnut tästä syystä enempää apua. Särmä koki myös, että koska hänellä on hiljattaista oman alan työkokemusta ja korkeakoulututkinto, että hän itse tietää mihin suuntaan lähteä. Hän ei kokenut tarvitsevansa tukea tai taitoja lisäävää koulutusta.

Särmä arvelee suunnitelmiensa olevan niin hyviä ja selkeitä, ettei TE-toimiston työntekijällä ole ollut niihin mitään sanottavaa. Hän ei olisi pannut pahakseen, mikäli jotain olisi kuitenkin tarkentavasti ehdotettu. Särmä koki saamansa puhelut niin, että hänen tilanteensa lähinnä tarkistettiin ja kysyttiin avun tarvetta. Hänen tilanteensa oli kuitenkin niin hyvä, että työntekijä toivotti vain onnea työnhakuun ja ilmaisi, että hän voi olla tarvittaessa yhteydessä TE-toimistoon. Särmälle jäi olo, että hän olisi voinut olla yhteydessä tarvittaessa eikä hän olisi ollut vaivaksi.

Työnhakuvelvoitetta pohdittaessa Särmä kertoo, että halusi keskittyä työelämän rutiineihin kiinni pääsemiseen ja ammatillisen itsetuntonsa vahvistamiseen. Hän piti tätä tärkeämpänä kuin byrokraattisten ohjeiden noudattamisen. Se, mitä itse tuntee henkilökohtaisesti tärkeäksi ei välttämättä vastaa sitä, mitä TE-toimisto on linjannut. Särmä koki itsellä olleen niin paljon tietotaitoa toimia työttömyysaikanaan, että hän ei vahingossa itse vaikeuttanut tilannettaan hoitamalla jonkin asian väärin.

Palkkatuki työelämään palaamisen välineenä. Särmä ajatteli, että palkkatuki on hyvä mahdollisuus saada työkokemusta ja jalkaa oven väliin takaisin työmark-

kinoille. Hänen tuttaviaan oli työllistynyt palkkatuen kautta. Palkkatuki myönnettiin pitkäksi ajanjaksoksi, joten heti ei tarvinnut alkaa miettiä uutta työhakua.

Särmä ei voi olla varma, olisiko saanut työpaikan ilman palkkatukea, mutta toisaalta palkkatuki toi hänelle itsevarmuutta työnhakuun, kun hän tulisi työnantajalle halvemmaksi. Toisaalta Särmä mietti, että antaako palkkatuki sellaisen kuvan, että hänessä on jokin vika, kun hänen työllistämisensä on halvempaa. Särmä hakeutui kolmannen sektorin töihin, joissa raha ei liiku samalla tavalla kuin yksityisellä puolella. Hän koki sen myös turvallisemmaksi vaihtoehdoksi, sillä hän on kuullut, että yksityisellä puolella palkkatukityöllisiä ja järjestelmää käytetään hyväksi. Särmä hakeutui kolmannelle sektorille, koska arveli mahdollisuutensa siellä olevan paremmat kuin yksityisellä tai julkisella puolella.

Palkkatukityössä Särmä teki aluksi vajaata työviikkoa, joka auttoi palaamaan pitkän tauon jälkeen takaisin työelämään. Työajan asteittainen nosto auttoi poistamaan huolta ja kelvottomuuden tunnetta, jota oli ehtinyt kerääntymään työttömyysjakson aikana.

Särmä arvelee, että palkkatuesta voisi olla hyötyä nuorille työnhakijoille, jotka saisivat palkkatuen turvin kosketuksen työelämään. Hänellä on mielikuva siitä, että palkkatukea tarjotaan enemmän vanhemmille ja pidempään työttömänä olleille ihmisille. Särmä arvelee osanneensa "pelata peliä" itseään hyödyttävällä tavalla, kun tiesi mitä etuisuuksia voisi hakea.

Palkkatukea haettaessa TE-toimisto totesi, että kriteerit täyttyvät, joten palkkatukea voidaan myöntää. Tästä Särmälle tuli olo, että palkkatuki ei ole tarkoitettu hänen viiteryhmälleen, vaan iäkkäämmille, vaikeasti työllistyville tai alanvaihtajille. Hän ei kokenut olevansa vielä millään tavalla epähoukutteleva työnhakija työnantajien silmissä, mutta ajatteli myös, että tilanne saattaa muuttua, mikäli työttömyys vielä pitkittyy. Siksi hän oli halukas katkaisemaan työttömyyden edes palkkatukijakson ajaksi.

Palvelun pelko. Särmä on toiminut työttömyyसाikanaan itsenäisesti työllistymisensä eteen eikä ole halunnut TE-toimiston apua. Hän on pelännyt, että mahdollinen apu olisi ollut hänen työllistymis- ja urahaaveidensa tai epävirallisen sairautensa tiellä. Hän myös ajatteli, että hänen on parempi itse etsiä sopivia työpaikkoja kuin päästää tilannetta siihen, että TE-toimisto osoittaa hänelle jonkin paikan.

Särmä tuki itse itseään työnhaussa ja pohtii, että jos olisi ilmaissut itseään eri tavalla työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuessaan, olisiko hänen ajateltu olevan enemmän ohjauksen tarpeessa. Särmän suhtautuminen ohjaukseen on ristiriitainen. Hän ajattelee, että rohkaisu ja kannustus olisivat voineet olla hänelle hyväksi, mutta toisaalta hänestä tuntuu siltä, että hän ei voinut ilmaista TE-toimistolle olevansa millään tavalla avuton, koska hän pelkäsi, että hänet ohjataan väkisin väärään suuntaan.

Särmä kokee osaavansa ilmaista itseään edullisesti ja puhua virkamiesten kieltä, joten hän selvisi TE-toimiston kanssa vähällä. Hän myös arveli, että TE-toimiston silmissä pitää vaikuttaa motivoituneelta ja ratkaisukeskeiseltä, ettei häntä laiteta koulutusta vastaamattomaan työkokeilupaiikkaan. Satunnaisia työkeikkoja tehdessään Särmä myös pelkäsi, että hän joutuu pakkoyrittäjäksi.

TE-toimiston huono maine. Särmä miettii kielen kautta asennettaan TE-toimistoon: omasta ilmaisusta tulee ensimmäisenä mieleen, että TE-toimisto on paikka, josta häntä vaivattaisiin, eikä paikka, joka voisi aidosti tarjota jotain hyödyllistä. Särmä arvelee kuulostavansa siltä, että hänellä on hyvin pessimistinen käsitys TE-toimistosta.

Särmällä ei itsellään ole varsinaisesti huonoa kokemusta TE-toimiston toiminnasta, mutta hän ajattelee, että TE-toimisto ei lähtökohtaisesti ole paikka, jonka kautta on mahdollista työllistyä. Särmän käsitykset TE-toimistosta liittyvät hänen omaan sosioekonomiseen taustaansa. Hän näkee TE-toimiston ihmisiä nöyryyttävänä instituutiona, joka tukityöllistämällä laittaa ihmisiä tekemään työtä pelkällä päivärahalla yrityksille, jotka hyötyvät taloudellisesti järjestel-

mästä. Särmä pelkäsi, että hänetkin haluttaisiin siivota tilastoista pois näennäistyöllistämällä hänet paikkaan, josta hän ei saa palkkaa tai työntekijälle kuuluvia etuja.

Särmän käsitykseen TE-palveluista ovat vaikuttaneet myös lähiomaisten ja ystävien negatiiviset kokemukset. Hän arvelee, että ihmiset, joiden lähipiirissä ei ole vastaavanlaisia kokemuksia, voivat muodostaakin positiivisemmän kuvan TE-toimistosta, jos huomioon otetaan vain heidän omat paremmat kokemuksensa.

Särmä miettii, olisiko hänen kuvansa TE-toimistosta erilainen, jos hän olisi joutunut turvautumaan TE-palveluihin jossain toisenlaisessa elämäntilanteessa, eikä läheisten kokemukset TE-toimistosta olisi olleet niin ikäviä. On ollut tapauksia, joissa henkilön olisi pitänyt olla sairauslomalla, mutta hänet onkin laitettu työttömäksi työnhakijaksi. Silloin TE-toimiston apu on hyödytöntä, koska henkilön pitäisi olla ihan toisenlaisen avun piirissä. Myös tämän vuoksi Särmä piti etäisyyttä TE-toimiston palveluihin ja halusi hoitaa asiansa itsenäisesti.

Särmää pohdituttaa, onko hänen kuvansa TE-toimistosta keskivertoa huonompi. Hän ei pidä TE-toimistoa nykyaikaisena instituutiona, josta saisi apua. Hän tuntee kuitenkin ihmisiä, jotka työskentelevät TE-toimistossa ja hän arvostaa heidän ammattitaitoaan ja asennettaan. Yleismielikuva TE-toimistosta on kuitenkin se, että se on taho, jota hänen täytyy osata pelata oikein, eikä taho, joka voisi oikeasta auttaa ja olla hänen puolellaan.

Palvelujen kohdentumattomuus. Särmä on saanut neuvoja siitä, että pitäisi hakea piilotyöpaikkoja, mutta toisaalta missään palvelussa hän ei ole törmännyt siihen, kuinka piilotyöpaikkoja saa. Hän kokee piilotyöpaikkoihin liittyvän konservatiivisen näkemyksen, että ovelta ovelle kiertelemällä työpaikka lopulta löytyy. Ajattelu ei huomioi alakohtaisia eroja. Särmä kokee, että enemmän työhaussa on hyötyä suhteista, tehdyistä harjoitteluista ja vapaaehtoistyötä sekä oman osaamisen myymisestä. Hän tietää, että monet työnantajat eivät edes ilmoita avoimista paikoista TE-toimiston sivuilla. Suuremman painoarvon hän laittaa työpaikkojen löytymisessä sosiaalisen median kanaville, ammatillisille

verkostoille ja työnhakuportaaleille, joita ei leimaa TE-toimistoon liitettävät nui-vat käsitykset.

Särmä ei ajattele, että TE-toimiston kautta olisi tullut haettavaksi hänelle sopivaa paikkaa. Hänen käsityksensä on, että työnhakijan yksilöllisyyttä ei juuri huomioida TE-toimistossa, vaan saatetaan osoittaa täysin osaamista vastaamat-tomia työpaikkoja haettavaksi. TE-toimistolla on mustavalkoinen näkemys siitä, että ihminen on joko täysin työllistetty tai työtön. TE-toimiston toiminta perus-tuu käsitykseen keskivertoihmisestä eikä huomioi yksilöllisiä muuttujia. Eikä sa-masta paikasta pidäkään saada kaikkea tukea.

Särmä ei kokenut saavansa TE-toimistosta tukea, sillä hän näki sieltä tarjot-tavat palvelut kategorisesti nöyryyttävänä ja ajan tuhlaamisena. Hänellä olisi voinut olla tarve keskustella omista asioistaan, mutta mieluummin kahdenkes-keisessä vuorovaikutuksessa asiantuntijan kanssa kuin useamman osallistujan työllistymiskursseilla. Hän ei katsonut varsinkaan kurssimuotoisen oman osaa-misen sanoittamiseen tähtäävän koulutuksen olevan itselleen hyödyllinen, sillä hänellä oli realistinen käsitys omista taidoistaan. Työllistymisen kynnyks oli enemmän siinä, että haettavia oman alan työpaikkoja ei juurikaan ollut.

Jälkikäteen Särmä pohtii, että olisiko TE-palveluilla ollut korkeakoulutettu-jen asioihin perehtynyttä työntekijää, jonka kanssa olisi voinut istua keskustele-maan omista työllistymismahdollisuuksista ja tavoista käyttää omaa osaamis-taan. Särmällä oli pessimistinen kuva siitä, että TE-palveluissa ei välttämättä tun-neta kovin hyvin eri koulutusalojen erityispiirteitä. Hän oli saanut tuttaviltaan työnhakuun turhia neuvoja ja pelkäsi saavansa samanlaisia myös TE-palveluista. Toisaalta kohdennettu ja asiantunteva palvelu sekä itsetuntoa vahvistava dialogi asiantuntijan kanssa olisivat voineet olla hyvä asia.

Byrokratia uhkaa omaa aktiivisuutta. Työttömyysaikanaan Särmä osallistui omaehtoiseen koulutukseen, joka kehitti hänen ammattitaitoaan ja auttoi verkos-toitumisessa. Koulutuksen tuntimäärä jäi alle "sallitun rajan", mutta asiasta ky-syttäessä TE-toimisto oli ohjeistanut Särmää kuitenkin raportoimaan koulutuk-

sestaan heille. Hän piti tätä outona, koska teki aktiivisesti jotain oman työllistymisensä eteen. Särmälle tuli tunne, ettei hänen arvostelukykyensä luotettu siten, että hän osaisi tehdä omaa työllistymistään edistäviä toimenpiteitä. Särmä pelkäsi, että kouluttautumisesta raportoiminen toisi arkea hankaloittavaa lisäbyrokratiaa, joka olisi hänen työhaustaan pois. Selvityspyyntöä omaehtoiseen koulutukseen liittyen ei onneksi kuitenkaan koskaan tullut.

Työttömyyden taakka. Työttömyyden pitkittyessä Särmälle alkoi tulla epätoivoinen olo, että mitä alkaisi tekemään, koska uudelleen kouluttautuminenkaan ei näyttäytynyt mahdollisena vaihtoehtona. Hän oli myös korkeakoulusta valmistumisen jälkeen hyvin lyhyen aikaa työttömänä, mutta oli koko tämän ajanjakson paniikissa siitä, että työllistyykö ollenkaan. Vaikka hän pääsi haastatteluihin, ei esimerkiksi kakkoseksi jääminen työhaussa tuonut lohtua, koska lopputulos on sama kuin huonommin menestyminen työhaussa: työpaikka jää saamatta. Särmä pohtii, että korkeakouluopintojensa loppusuoralla oleva henkilö on työnantajien silmissä myös houkuttelevampi kuin juuri valmistunut työtön, vaikka osaaminen olisi siinä vaiheessa sama.

Kun Särmällä on tällä hetkellä vakituinen työ, hän on paradoksaalisesti työnantajien silmissä toivottavampi työnhakija kuin jos hän olisi työtön. Työttömyyteen liittyy stigma, jonka takia hän kokee olonsa turvallisemmaksi työllistettynä, vaikka hakisikin toista työpaikkaa. Tämä tuntuu epäreilulta, koska hän on työttömänä ja työllistettynä kuitenkin sama ihminen, mutta häntä arvotetaan työnhakijana eri tavoin.

Työllistymisen myötä elämä on muuttunut rauhallisemmaksi ja turvallisemmaksi, kun ei tarvitse huolehtia työllistymisestä ja toimeentulosta tai siitä, että joutuu pakkotyöllistetyksi johonkin paikkaan, joka ei vastaa ollenkaan hänen toiveitaan. Särmä näkee tilanteensa tällä hetkellä hyvänä, mutta tiedostaa myös sen, miten pitkään kestää saada oma perusturvallisuudentunne elämään takaisin. Ennen vakituisen työsopimuksen allekirjoittamista hän pelkäsi viimeiseen asti, että suullisesti jo sovittu jatko ei toteudukaan. Särmä arvioi luottamuksensa

omaan työllistymiseen olevan ehkä matalammalla tasolla verrattuna henkilöön, joka on ollut työllistettynä valmistumisestaan asti yhtäjaksoisesti.

Vaikka vakituinen työ tuo turvaa, se tuo myös tietyntaista epävarmuutta elämään. Jos vakituisessa työpaikassaan ei viihdy, ei irtisanoutuminen ole yksinkertaista, ellei ole jo seuraavaa työpaikkaa mielessä tai rahaa säästössä. Toimeentulon kanssa voi tulla tiukkaa. Särmällä on lyhyen ajan takaa kokemus, että hän pärjää, vaikka ei olisi työssä. Silti hän ei ole valmis kokemaan sitä hädän tunnetta uudestaan, joka työttömyyteen liittyi. Työelämän ongelmiin liittyvä epämukavuus on kuitenkin helpompi sietää kuin työttömyyteen liittyvä epämukavuus, kun koskaan ei tiedä milloin työttömyys päättyy tai milloin tulee jokin toiveita vastaamaton toimenpide. Vaikka työssä ollessa on enemmän autonomiaa omaan elämään, on tilanne myös monilta osin jäykempi. Esimerkiksi asuinpaikkakuntaa ei voi vaihtaa noin vain, kun työttömänä sitä voi perustella työnhaun laajentamisella.

4.6 Tarmo

Tarmo on 24-vuotias ja työskentelee määräaikaaisessa työsuhteessa. Hänellä on ammatillinen perustutkinto. Ammatillisten opintojensa jälkeen Tarmo oli työttömänä, kunnes hän hakeutui Ohjaamoon, jonka työntekijän avustuksella hän lopulta työllistyi kahteen otteeseen.

Tarmon kertomus jakautui yksilöllisiin sisältöalueisiin seuraavasti:

1. Itsetuntemuksen vahvistaminen
2. Kohtaamisen vaikutus
3. Työnhakutaitojen kehittyminen
4. Omasta aktiivisuudesta rankaiseminen
5. Tyhjän päälle jääminen
6. TE-toimistosta ei saa apua

Itsetuntemuksen vahvistaminen. Tarmo koki työnhaun vaikeana, sillä hän kärsi itsetunto-ongelmista ja ajatteli, ettei kelpaa mihinkään. Hänellä ei ollut uskoa itseensä, omaan osaamiseensa tai pystyvyyteensä. Jo ammatillisessa koulutuksessa oli ollut paljon haasteita. Avoinna olevien työpaikkojen osaamisvaatimukset tuntuivat kovilta eikä Tarmo kokenut, että hän vastasi niitä yhtään tai että hän olisi ollut tarpeeksi hyvä hakemaan kyseisiin työpaikkoihin. Myös mielen-terveysongelmat painoivat taustalla, eikä hän kokenut olevansa täysin työkykyinen.

Tarmolle Ohjaamo oli positiivinen kokemus. Ohjaamon työntekijä oli miellyttävä ja Tarmo sai rohkaisun, että on sittenkin olemassa töitä, jotka ovat hänelle sopivia ja joissa hän voisi käyttää osaamistaan. Hän pitää hienona sitä, että voi yhdessä työntekijän kanssa kartoittaa omia vahvuuksiaan ja osaamistaan.

Ohjaamon työntekijä auttoi itsetunnon vahvistamisessa ja loi uskoa Tarmon ammatti-identiteettiin. Työntekijä kävi yksilöllisesti läpi sitä, mitä kaikkea Tarmo on tehnyt, millaisia onnistumisia hänen elämänsä varrella on ollut ja missä hän voisi olla hyvä myös jatkossa. Kun Tarmo toisen työttömyysjaksonsa aikana haikutui jälleen itsetunto maassa Ohjaamoon, hän muisti taas nopeasti, että onkin kyvykäs. Tarmo kuvailee Ohjaamossa asiointiaan mullistavana kokemuksena.

Tarmo pitää itseään onnekkaana siinä, että huolimatta hänen mielenterveyteensä liittyvistä haasteista hän on aina ollut motivoitunut työntekoon. Suurimpana kynnyksenä työllistymiselle hän näkee sen, että hänen luottamuksensa omaan osaamiseen ja kykyihinsä on ollut heikko.

Kohtaamisen vaikutus. Alkuun Tarmoa jännitti Ohjaamossa asioiminen. Hänet tavannut työntekijä oli kuitenkin positiivinen, huumorintajuinen ja rento. Tarmo arvelee, että työntekijän persoona oli isossa roolissa siinä, että hän rentoutui itsekin. Kohtaamisessa ei myöskään ollut tuomitsemisen tunnelmaa tai perätty sitä miksi Tarmo oli työtön, vaan päinvastoin työntekijä oli ymmärtäväinen Tarmon tilanteen suhteen. Syyllistämisen tai kyseenalaistamisen sijasta Ohjaamossa kes-

kityttiin työnhakuun ja potentiaalisiin työpaikkoihin. Tarmo arvelee tämän olevan tapauskohtaista mitä kukin tarvitsee, mutta itse hän kaipasi työnhakuun keskittymistä ja siihen tarpeeseen hänelle myös vastattiin.

Tarmo koki, että Ohjaamon työntekijä oli aidosti kiinnostunut hänen avun ja tuen tarpeestaan, ja että hän on työllistynyt nimenomaan Ohjaamon ansiosta. Ohjaamo pelasti Tarmon, koska hän tarvitsi kasvokkaista kontaktia ja sitä, että voi kirjoittaa työntekijän kanssa yhdessä työhakemuksia. Tarmo arvelee, että Ohjaamon palvelu liikkuu niin henkilökohtaisella tasolla, ettei TE-toimisto ikinä kykenisi samaan.

Tarmo kokee, että Ohjaamon malli vastaa hyvin siihen avuntarpeeseen, jota ihmisillä voi olla, joskin ihmisiäkin on erilaisia. Ohjaamo kuitenkin tarjoaa palveluita myös hyvin erilaisiin tilanteisiin.

Työnhakutaitojen kehittyminen. Ohjaamon työntekijä oli kysellyt Tarmon koulutustaustasta ja löysi miltei heti palkkatukipaikan, johon hänen koulutuksensa soveltui. Tarmo kehuu Ohjaamon työntekijää ja hänen ohjausmenetelmiään. Häntä jännitti ottaa potentiaaliseen työpaikkaan yhteyttä, mutta työntekijä sai hänet lopulta rohkaistumaan yhteydenottoon, joka poiki työhaastattelun ja lopulta työpaikan.

Tarmo kertoi ohjauksessa omista vapaaehtoistöistään ja harrastustoiminnastaan ja oivalsi sen kautta, että kokemusta ja osaamista onkin kertynyt vuosien aikana paljon. Tämä auttoi työnhaussa, sillä hän pystyi oivaltamisen myötä laittamaan paljon enemmän sisältöä hakemuksiinsa kuin aiemmin. Aiemmin työhakemusten tekeminen tuntui vaikealta, sillä Tarmosta tuntui, ettei hänellä ole mitään sanottavaa itsestään. Hän hämmästelee, miten perspektiivi itsestä muuttui Ohjaamon työntekijän ansiosta.

Seuraavan työttömyysjakson aikana Tarmo kävi Ohjaamossa pari-kolme kertaa, että pääsi työnhaussa alkuun. Ensin hän kirjoitti hakemuksia työntekijän kanssa, mutta motivoitui nopeasti ja alkoi tehdä hakemuksia myös itsenäisesti. Lopulta hän jälleen työllistyi.

Omasta aktiivisuudesta rankaiseminen. Työttömyysaikana Tarmo oli hakeutunut pienimuotoisiin omaehtoisiin opintoihin ja teki vapaaehtoistyötä kerryttäkseen kokemusta ja osaamista. Hän ilmoitti TE-toimistoon aktiivisuudestaan. Tästä seurasi selvityspyyntö, jossa pyydettiin ilmoittamaan, kuinka paljon Tarmo on ansainnut työllä ja kuinka paljon opintopisteitä hänelle on kertynyt. Vaikka opinnot käsittivät vain pari kurssia ja työstä ei ollut maksettu palkkaa, Tarmon työttömyysetuus katkaistiin selvityksen ajaksi. Hän joutui elämään useamman kuukauden säästöillään selvityksen ajan. Lopulta hän sai jäädytetyn etuuden takautuvasti, mutta selvityksen aikainen kaoottinen tilanne vei kaikki hänen voimansa ja työnhaku siirtyi.

Tarmo pitää järkyttävänä sitä, miten TE-toimisto rankaisee työtöntä hänen omasta aktiivisuudestaan. Hänelle TE-toimiston suhtautuminen hänen omaan aktiivisuuteensa oli lähes traumaattinen kokemus, ja hän on ollut pelokas kertomaan viranomaisille mitään omista asioistaan tämän jälkeen. Hän koki saaneensa rangaistuksen aktiivisesta toiminnastaan ja miettii miten hän olisi pärjännyt, jos rahaa ei olisi ollut säästöissä.

Tyhjän päälle jääminen. Kun Tarmo työllistyi palkkatukityöpaikkaan, se teki hänelle hyvää ammatillisesti ja henkisesti. Hän pääsi tekemään paljon erilaisia asioita ja oli motivoitunut ja aktiivinen. Työn päätyttyä hän mietti, että voisi ottaa pienen tauon ennen seuraavaan työhön siirtymistä. Aikaa kului, mutta sopivia työpaikkoja ei tullutkaan vastaan. Tarmo koki jääneensä tyhjän päälle. Hän ajattelee, että palkkatuetun työn päättymisen jälkeen tulisi olla jonkinlaisia seurantatapaamisia TE-toimiston työntekijän kanssa siitä, että miten työ sujui ja mitä seuraavaksi voisi tehdä. Tarmo koki raskaana, että jäi palkkatukityön päättymisen jälkeen yksin asian kanssa. Pintaan alkoivat nousta vanhat kelpaamattomuuden tunteet. Työnhaku tuntui vaikealta ja hän oli pitkään työttömänä, kunnes keksi hakeutua taas Ohjaamoon.

Tällä hetkellä Tarmo on määräaikaisessa työsuhteessa. Kun taustalla on pari tyhjän päälle jäämisen kokemusta, hän pohtii, että jääkö hän jälleen tyhjän päälle, jos hän ei hakeudu välittömästi töihin nykyisen työsuhteen päätyttyä.

Työttömyyden pitkittyminen ja uskon menettäminen mietityttävät. Toisaalta hän kokee saaneensa sen verran itseluottamusta ja kokemusta työnhakuun, että työnhaku on jatkossa helpompaa.

TE-toimistosta ei saa apua. Tarmo kiittelee vuolaasti Ohjaamosta saamaansa palvelua, mutta TE-toimistosta hänellä taas on hyvin toisenlainen kuva. Kun Tarmo ilmoitti itsensä työttömäksi työnhakijaksi palkkatukityön päätyttyä, TE-toimistosta ei koskaan otettu häneen yhteyttä. Asiointi tapahtui verkon kautta päivittämällä oma tilanne muutaman kuukauden välein. Verkossa asioimisessa oli se hyvä puoli, että kaikesta viestinvaihdosta jäi todiste.

Jossain vaiheessa Tarmon avuntarve kasvoi niin kovaksi, että hän lähti TE-toimistoon paikan päälle asioimaan toivoen tavoittavansa jonkun työntekijän kasvokkain. Hänet kuitenkin käännyttiin pois perustellen sillä, että henkilökohtaista palvelua ei ole tarjolla. Tarmoon alkoi iskeä epätoivo, sillä hän tarvitsi apua työn hakemiseen.

Kun Tarmo oli hakeutunut toistamiseen Ohjaamoon asiakkaaksi, TE-toimistossa oli tehty uudelleenjärjestelyjä siten, että hänelle osoitettiin oma työntekijä, joka alkoi pitää häneen yhteyttä puhelimitse. Kyseinen työntekijä laittoi hänelle aiemmin mainitun selvityspyynnön Tarmon opinnoista ja vapaaehtoistyöstä, jota Tarmo kuvailee kiusaamisena. Myöhemmissä yhteydenotoissa työntekijä halusi tietää Tarmon kuulumiset. Hän pitää tätä ihan hyvänä, mutta hänen kohdallaan apu tuli siinä vaiheessa liian myöhään.

Tarmolla ei ole hyvää sanottavaa TE-toimistosta. Hän pitää erikoisena sitä, että TE-toimistosta ei ole saanut apua, vaikka sitä on itse lähtenyt hakemaan. TE-toimistoissa pitäisi lisätä henkilökohtaista palvelua, eikä ohjata turhiin koulutuksiin. Hänen mielestään TE-toimiston työntekijöiden tulisi tarkemmin pitää huoli siitä, että työnhakutaidot ovat ajan tasalla ja että työnhakija osaa sanoittaa omaa osaamistaan. Tarmon mielestä tämän paketin on oltava kunnossa, että työtön voi menestyä työnhaussa. Hän kokee, että TE-toimisto ei tee mitään tämän asian suhteen.

Tarmo muistelee Ohjaamossa saamaansa henkilökohtaista palvelua. TE-toimisto ei pysty tähän vastaamaan ja jos ajan työntekijälle saakin varattua, niin kohtaaminen ei ole samanlaista. Tarmo ei usko, että TE-toimisto voi auttaa työttömyydessä.

4.7 Tuuli

Tuuli on 30-vuotias ja hän työskentelee määräaikaisessa työsuhteessa. Hänellä on ylempi korkeakoulututkinto. Tuulin kokemus Ohjaamosta sijoittuu ajanjaksoon, kun hän oli lyhyen hetken työttömänä edellisen määräaikaisen työsuhteen loputtua.

Tuulin kertomus jakautui yksilöllisiin sisältöalueisiin seuraavasti:

1. Positiivinen kohtaaminen myönteisen kokemuksen takana
2. Omien taitojen merkitys työnhaussa
3. Palveluiden kohdentumattomuus
4. Mielikuvat TE-toimistosta

Positiivinen kohtaaminen myönteisen kokemuksen takana. Tuulilla ei ollut erityisiä odotuksia työllisyyspalveluiden suhteen, kun hän hakeutui Ohjaamon asiakkaaksi. Kohtaaminen on jäänyt mieleen positiivisesti ja työntekijän kanssa oli helppo jutella. Työntekijän kanssa henkilökemiat kohtasivat ja hän oli helposti lähestyttävä ja samaistuttava henkilö. Työntekijän kanssa käytiin läpi Tuulin aiempaa työ- ja opiskeluhistoriaa sekä kartoitettiin yhdessä mahdollisia haettavia työpaikkoja.

Työllistymisen jälkeen Tuuli oli laittanut työntekijälle vielä sähköpostia työpaikan saamisesta. Ohjaamosta jäi hänelle hyvä kuva, ja hän kuvailee sitä aidosti matalan kynnyksen palveluksi.

Omien taitojen merkitys työnhaussa. Tuuli kävi Ohjaamossa uravalmentajan pakeilla. Vaikka hänellä ei ollut tarkkaa käsitystä siitä, mihin suuntaan lähtisi, hän koki kuitenkin tilanteensa verrattain selkeäksi. Hän ei siis kokenut hyötyvänsä uraohjaajan tapaamisesta, koska hänen itsetuntemuksensa oli hyvä.

Vaikkei asiat olleet Tuulille ihan selkeitä, hän arveli itsellään olleen kyvyn analysoida ja pohtia eri vaihtoehtoja itsenäisesti. Jos hän olisi tullut suoraan lukiosta esimerkiksi opiskelupaikkaa etsien, olisi Ohjaamo ehkä osannut vastata siihen tarpeeseen paremmin.

Palveluiden kohdentumattomuus. Tuuli pohtii, että vaikka Ohjaamo on tarkoitettu kaikille, onko palvelu kuitenkin enemmän kohdennettu niille henkilöille, joilla tuen tarve yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja sosiaalisiin suhteisiin on isompi? Hänelle jäi tunne, että hänellä on asiat verrattain hyvin eikä hän tarvitse esimerkiksi sosiaali-ohjaajan palveluita.

Tuuli tunsu jo työttömyysaikana itsetuntonsa hyväksi, ja hän pohtii, että johduiko tunne hänen korkeakoulututkinnostaan. Hänestä tuntui välillä, että Ohjaamo ei ole korkeakoulutetuille tarkoitettu. Tuuli myös ajattelee olleensa verrattain vanha Ohjaamossa käydessään, vaikka kuului silloin vielä viralliseen kohderyhmään. Hän arvelee palvelun sopivan paremmin itseään selkeästi nuoremmille.

Mielikuvat TE-toimistosta. TE-toimistosta Tuulin mielikuva on jäykkä ja hallintomainen, ja hän halusi ehdottomasti asioida ennemmin Ohjaamon kuin TE-toimiston puolella. Tuuli on saanut työttömän kaverinsa kertoman perusteella työnhakijan velvollisuuksista monimutkaisen kuvan.

5 KOKEMUSTEN SYNTEESI

Tässä luvussa kuvaan tutkittavien yksilöllisistä merkitysverkostoista muodostuvan synteessin, yleisen merkitysverkoston. Synteesisä näkyy myös aineistoista esiin nousseiden kokemusten suhde aiempaan tutkimukseen ja erityisesti toimijuuden tukemisen ilmenemiseen tutkittavien kokemuksissa. Tämä luku pyrkii vastaamaan tutkielmani toiseen tutkimuskysymykseen, eli millaisia ohjaukseen tähteitä työnhakijoiden kokemuksista on havaittavissa.

5.1 Ohjauksen keinot

5.1.1 Kohtaamisen merkitys

Kun TE-toimiston kanssa asioiminen tapahtuu pääosin verkossa, on se väistämättä kasvotonta. Osa työnhakijoista ei kaipaa kasvokkaista kontaktia ollenkaan ja haluaa hoitaa asiansa ilman henkilökohtaista kontaktia työllisyyspalveluihin. Monet ovat myös kokeneet, että varsinkin työttömyyden alkuvaiheessa he haluavat hengähtää ja pohtia rauhassa vaihtoehtojaan. Tällöin työnhakijan intressi toimijana ei ole välittömästi työllistymisessä. Hengähdystauon tarpeen taustalla on kuitenkin joskus myös mielenterveyteen ja jaksamiseen liittyvät syyt. Työuran tai koulutuspolun miettiminen eivät siis välttämättä ole sen hetkessä elämäntilanteessa ajankohtaisin vaihtoehto, ja liian nopea eteenpäin ohjaaminen voi suistaa väärällä raiteella vahingoittaen työnhakijan itseohjautuvuutta ja toimijuutta (Nuutinen & Pesonen 2020, 72). Voidaan nähdä, että työvoimapalveluissa olisi tärkeää tunnistaa tällaiset lähtötilanteet ja pyrkiä dialogisessa suhteessa työnhakijan kanssa pohtimaan tarkoituksenmukaisia menettelytapoja kussakin tilanteessa.

Osalle työnhakijoista on tullut pettymyksenä henkilökohtaisen kontaktin puute työttömyyden alkaessa ja jatkuessa. He tarvitsisivat ammattilaisten tukea työnhakuun ja mahdolliseen ammatinvalintaan, mutta tukea ei ole annettu. TE-

toimistosta on käännytetty ovelta pois, jos on yrittänyt tulla paikan päälle asioimaan. Tämä on aiheuttanut tyhjän päälle jäämisen kokemusta. Työnhakijan toimijuus voi tässä tapauksessa heikentyä, kun muutoinkin jo vaikeassa elämäntilanteessa tulee viranomaisten taholta torjutuksi. Uuden työvoimapalvelumallin astuessa voimaan paikan päällä asioimista on joutunut jopa vaatimaan. Ohjaamoon sen sijaan on päässyt matalalla kynnyksellä asioimaan paikan päälle tarvittaessa.

Moni työnhakija pitää kasvokkaista asiointia tärkeänä, ja kohtaamisista on paljon positiivisia kokemuksia. Osa pitää tärkeänä sitä, että on joku, joka kuuntelee, keskustelelee ja on läsnä. Työvoimapalveluiden työntekijät ovat olleet läsnä olevia, vaikkakin kiireen tuntu sävyttää välillä tapaamisia. Työnhakijat itse arvioivat työntekijöitä ammattitaitoisiksi, mutta ymmärtävät, että ohjaaminen on heillekin vain työ, joka pitää tehdä. Työvoimapalveluiden työntekijän persoona tekee kohtaamisista miellyttäviä. Miellyttävään työntekijään liitetään sellaisia ominaisuuksia kuin empaattisuus, iloisuus, rentous, kannustavuus ja positiivisuus. Nuutisen ja Pesosen (2020, 76) mukaan ohjaajan tulisikin kohdata työnhakija empaattisesti, tunnistaa tämän haasteet ja osoittaa tukensa. Kuuntelemalla ja olemalla läsnä työnhakijan luottamus ja tätä kautta toimijuus vahvistuu.

Helposti lähestyttävän ja samaistuttavan työntekijän kanssa on helpompi asioida, ja työnhakija saa vastakaikua omille tavoitteilleen, jolla on toimijuutta vahvistava vaikutus. Jos asiakkuus työttömyyspalveluissa jatkuu pitkään, on aiemman tutkimuksen perusteella myös tärkeää, että työntekijä pysyisi samana ja että olisi joku, joka tuntisi asiakkaan ja hänen taustansa (Aaltonen ym. 2015). Tähän suuntaan ollaan uuden työvoimapalvelumallin kanssa menossa.

Kohtaamisiin on vaikuttanut myös työntekijöiden asenne työnhakijoita kohtaan. Positiivisissa kohtaamisissa työntekijä ei ole suhtautunut alentuvasti tai tuomitsevasti työnhakijaan, saati alkanut kyseenalaistamaan häntä. Näissä kohtaamisissa korostuvat työntekijän ymmärtäväinen asenne ja ohjauksen fokusointi niihin asioihin, joita työnhakija pitää itselleen tärkeänä. Ikonen (2023, 14) esittää Rytköstä (2013) mukaillen, että kohtaaminen on nähdyksi tulemisen konteksti, jossa yhdistyvät kunnioitus, arvostaminen, kiinnostus, kuunteleminen

sekä ymmärretyksi tulemisen ja yhteisen jakamisen kokemus. Aaltosen ja kump-paneiden (2015, 50) haastatteleman Ohjaamon työntekijän mukaan asiakkaalle täytyy luoda turvallinen ilmapiiri ja antaa kuva siitä, että hän on tervetullut. Myös viestinnässä tulee olla sensitiivinen, sillä pienilläkin sanoilla voi saada paljon tuhoa aikaan, jos asiakas kokee, että hän toimii väärin tai että hänessä on jokin vika (emt.).

Negatiivisissa kohtaamisissa korostuvat työntekijöiden joustamattomuus ja työnhakijan tarpeiden huomiotta jättäminen. Tässä nähdään jälleen yhtymäkoh-tia mm. Haikkolan (2019) havaintoon siitä, miten TE-toimistossa pyritään ohitta-maan asiakkaan omat intressit ja saamaan heidät toimimaan viranomaisten toi-vomalla tavalla.

5.1.2 Konkreettinen tuki työnhakijalle

Haastateltavat ovat saaneet TE-toimiston ja Ohjaamon kautta monenlaista konkreettista tukea työnhakuun ja elämäntilanteeseensa. Ohjaamossa on autettu ha-kemusten kirjoittamisessa ja rohkaistu ottamaan yhteyttä potentiaalisiin työnan-tajiin. ”Tyhmiä” kysymyksiäkin on saanut esittää ja TE-toimiston työntekijä on pyrkinyt uuden työvoimapalvelumallin piirissä vastaamaan mahdollisimman nopeasti työnhakijan kysymyksiin. Myös uudelleen koulutushaaveista on kes-kusteltu, mutta TE-toimistosta ei aina saa selkeää ohjeistusta siihen, miten opin-toja voisi rahoittaa. Ammatinvalintapsykologille ohjataan tarvittaessa, mutta ei kuitenkaan aina kuin pitäisi. Työvoimapalveluiden työntekijöiden olisi syytä harkita tässä erilaisia toimijuutta vahvistavia keinoja: työnhakija ei aina itse osaa sanoittaa sitä, mitä tarvitsee tai millaisia keinoja hänellä voisi olla käytettävissään saavuttaakseen asetetut tavoitteet. Aineistostani voi ottaa esimerkiksi Myrskyn, jolla on jo motivaatio hakeutua tiettyyn koulutukseen parantaakseen omaa työ-markkina-asemaansa, mutta hänen epävarmuutensa toimia kumpuaa siitä, ettei hänelle ole selkeästi ohjeistettu, miten tukiasiat menisivät opiskelijaksi siirryttä-essä. Ohjauksessa häntä voitaisiin rohkaista toimimaan selvittämällä opintojen rahoitukseen liittyviä seikkoja faktapohjaisesti.

Työnhakutaitojen vahvistaminen on yksi työllisyyspalveluiden keinoista auttaa. Työllistymiskursseilla keskitytään CV:n hiomiseen, opetellaan sanoittamaan omaa osaamista ja kartoitetaan mahdollisia työpaikkoja. Myös yksilöohjauksessa on etsitty yhdessä työntekijän kanssa kiinnostavia ja omaan osaamiseen sopivia työpaikkoja. Työhakemuksia on kirjoitettu tiiviisti yhdessä, että työnhakija on päässyt työnhaussa alkuun ja motivoitunut kehittyneiden taitojen myötä. Parhaimmillaan työvoimapalveluissa voidaan tarjotakin toimijuuden tueksi hyvin konkreettisia asioita, joilla työnhakijan voi kasvattaa omaa osaamistaan.

Työllisyyspalveluissa on koettu myös itsetunnon vahvistamista, ainakin Ohjaamon puolella. Työntekijä on suhtautunut kannustavasti osaamattomuuden ja toivottomuuden tunnetta kokeneeseen työnhakijaan, ja keskustellen on kartoitettu sitä, missä hakija on hyvä, mitä hän osaa ja mitä häntä kiinnostaisi tehdä. Tämä on poistanut kelvottomuuden tunnetta ja muuttanut työnhakijan perspektiiviä itsestään. Myös ryhmämuotoisessa ohjauksessa on vahvistettu ihmisen osaamisprofiilia työhakijoiden keskinäisen vuorovaikutuksen keinoin. Nämä ovat hyviä esimerkkejä siitä, miten työnhakijan minäpystyvyyttä tukemalla voidaan saada positiivisia kerrannaisvaikutuksia. Kun käsitys omista kyvyistä ja kompetenssista kasvaa, vahvistuu myös työnhakijan toimijuus ja haastateltavien kohdalla se on johtanut jokaisessa esimerkissä työllistymiseen.

TE-toimiston kautta on mahdollista hakea palkkatukea, ja monet haastateltavat ovatkin olleet palkkatuetussa työssä, joista yksi on poikinut vakituisen työpaikan. Palkkatuen mahdollisuudesta ei automaattisesti kerrota kriteerit täyttävälle työnhakijalle, vaan joskus tieto pitää hakea itse. Palkkatuki on hyvä keino saada jalkaa takaisin työelämän oven väliin ja kerryttää työkokemusta sekä osaamista.

Myös työkokeilu on hyvä keino saada kosketusta työelämään pitkän työttömyyden jälkeen. Työkokeilu nähdään kuitenkin negatiivisempänä asiana kuin palkkatuettu työ ja huonoja kokemuksiakin löytyy. Aina palkkatuki tai työkokeilu eivät lupauksista huolimatta takaakaan pysyvää työpaikkaa, ja mo-

net haastateltavista kokevat, että palkkatuki- ja työkokeilujärjestelmää käytetään hyväksi, että saadaan halvalla työntekijä hetkeksi. Vuorento ja Terävä (2014, 76) esittävät, että työkokeilun jälkeen pitäisi olla aina potentiaalinen mahdollisuus jatkaa työssä: jos heti alusta alkaen on selvää, että työkokeilu päättyy umpikujaan ja etenkin jos tuloksettomia kokeiluja on takana useampia, voi osallistumismotivaatio olla hyvin alhainen ja halukkuus työllistymiseen voi heiketä. Tuetussa työllistämässä on siis hyvät ja huonot puolensa: toisaalta työnhakijan toimijuus vahvistuu, kun hän saa pidemmän työttömyyden jälkeen kosketusta työelämään ja saa siellä sekä onnistumisen kokemuksia, osaamisensa vahvistamista ja työelämässä tarvittavia verkostoja. Mikäli tuettu työ ei kuitenkaan vastaa toiveita tai se ei johda työllistymiseen, voi se vaikuttaa negatiivisesti työnhakijan pystyvyyksäkäsitykseen ja rapauttaa luottamusta yhteiskuntaan. Andersenin ja kumppaneiden (2017) mukaan työnhakijan luottamus onkin ohjauksen onnistumisen kannalta yksi tärkeimmistä elementeistä. Työnhakijan tulee kokea osallisuutta ja olla luottavaisin mielin valittujen toimenpiteiden suhteen. Tällainen luottamus on merkittävä osa työvoimapalveluiden työntekijän ja työnhakijan välistä vuorovaikutusta. (Andersen ym. 2017.)

5.1.3 Itseohjautuvuus

Kohtaamisen ja ohjauksen tarve on hyvin yksilöllistä ja työnhaun suhteen voidaan olla hyvinkin omatoimisia. Haastateltavissani tämä korostuu erityisesti ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneiden keskuudessa. He kokevat itse-tuntemuksensa sekä työnhaku- ja tiedonhakuaitonsa olevan niin hyvät, että ulkopuoliselle ohjaukselle ei ole tarvetta ja se voidaan paikoin nähdä jopa resursien haaskaamisena. Kun työnhakijalla on selkeät suunnitelmat ja kyky ilmaista niitä, voi työvoimapalveluiden työntekijä myös itse katsoa tarpeettomaksi palveluiden tarjoamisen. Tällainen osaamisen tunnistaminen työvoimapalveluiden taholta on tärkeää, ettei työnhakijaan aleta kohdistaa tarpeettomia aktivointitoimenpiteitä ja pahimmassa tapauksessa passivoida työnhakijaa.

Niin ikään työvoimapalveluissa on myös tärkeää tunnistaa, milloin työnhakija todella tarvitsee tukea. Itseohjautuvuutta ei voi itsestään selvänä, vaan työnhakijan työnhakutaidot tulisi selvittää mahdollisimman pian työttömyyden alettua. Työvoimapalveluissa voidaan myös kannustaa itseohjautuvuuteen: kun työnhaussa on päässyt ensin työntekijän avustuksella alkuun, voi työnhakua jatkaa itsenäisesti. Ohjauksessa ja urasuunnittelussa piilee aina jännite, joka haastaa ja edellyttää työnhakijan toimijuutta. Työnhakijalta edellytetään usein suurempaa toimijuutta kuin mihin hänen sen resurssinsa sillä hetkellä antavat myöten. Työnhakijoita ei tulisikaan kategorisoida kokonaisvaltaista kohtaamista ja ohjauksen tarpeen havaitsemista vääristävällä tavalla. (Nuutinen & Pesonen 2020, 70.)

Itseohjautuvuus näkyy paitsi kykynä hyödyntää erilaisia tukimuotoja kuten palkkatukea, sitä voi havaita myös työnhakijan kykynä hahmottaa realistisesti oman alansa työllisyystilannetta ja erilaisia alustoja, joita voi työnhaussa hyödyntää. Työnhakijat hakeutuvat työttömyytensä aikana myös usein omaehtoiseen koulutukseen tai tekevät keikka- ja vapaaehtoistyötä. Nämä kartuttavat työnhakijan kokemusta, osaamista ja verkostoja. Näin he näkevät omat mahdollisuutensa työllistymiseen parempina. Myös työkokeiluun hakeudutaan itsenäisesti, kun halutaan saada jalkaa oven väliin takaisin työelämään. Toimijuuden näkökulmasta itseohjautuvuus ja siihen liittyviin valintoihin sitoutuminen vaatii sen, että työnhakija kokee olevansa kykeneväinen tavoitteena olevaan tehtävään sekä riittävän autonominen, eli kykenevä itsenäisesti säätämään toimintaansa ja sen kehittymistä (Vehviläinen 2014, 21–22). Tämän vuoksi työvoimapalveluissa tulisi toimijuuden tukemiseksi kannustaa omatoimiseen aktiivisuuteen, mutta aineistossa esiintyy ikävän monta kertaa kokemus, jossa yksilön autonomian kokemusta on päinvastoin rajoitettu.

5.2 Yksilöllisyyden merkitys

5.2.1 Yksilöllisyyden huomioiminen ja asiakkaan kuuntelu

Uusi pohjoismainen työvoimapalvelumalli tähtää yksilöllisempään palveluun, jossa työttömien työnhakijoiden kohtaamiseen on laitettu paljon resursseja. Haastateltavilla on hyvin erilaisia kokemuksia siitä, miten heidän yksilöllisyytensä on huomioitu työvoimapalveluissa.

Yksilölliseksi voidaan kokea jo pelkästään henkilökohtainen kontakti työvoimapalveluihin, kun pääsee keskustelemaan työntekijän kanssa mieltä askarruttavista asioista ja vahvistamaan itsetuntemusta ja työnhakutaitoja yhdessä. Ryhmämuotoisessa ohjauksessakin yksilöllisyys voi säilyä, kun kukin osallistujia huomioidaan myös erikseen ja personoidaan toimintaa kullekin yksilölle sopivaksi. Yksilöllisyys huomioidaan myös siten, ettei työnhakijoita painosteta heidän toiveitaan vastaamattomiin ratkaisuihin, vaan keskustellaan rauhassa heidän toiveistaan ja suunnitelmistaan. Aiemmassa tutkimuksessa nimenomaan suunnittelu onkin nähty yksilöllisen kohtaamisen kannalta tärkeänä. Keskitalon (2008, 151) mukaan työttömyyden alussa laadittava työllistymissuunnitelma on tarjonnut työnhakijoille mahdollisuuden yksilölliseen ohjaukseen, jossa käydään läpi työnhakijan vallitsevat olosuhteet. Yksilöllisellä ohjauksella on tutkitusti ollut merkitystä omien suunnitelmien ja vaihtoehtojen kirkastumisessa niille työnhakijoille, jotka ovat osallistuneet oman työnhakusuunnitelmansa laatimiseen (emt.). Yksilöllinen kohtaaminen ja työnhakijan osallistaminen oman polkunsa suunnitteluun voi siis selkeyttää toimijuutta, kun omat mahdollisuudet avautuvat ohjatusti.

Vaikka monet haastateltavat kertovat työvoimapalveluiden työntekijöiden kuunnelleen heidän toiveitaan työnhaussa, mahtuu joukkoon myös negatiivisia kokemuksia, joissa työnhakija on kokenut, että hänen asiaansa ei aidosti kuulla. Haastateltavistani Särnä arvelee, että työllisyyspalveluiden toiminta perustuu käsitykseen keskivertoihmisistä eikä huomioi yksilöllisiä muuttujia. Kohtaamisia kuvataan liukuhihnamentaisiksi ja työnhakijalle on esimerkiksi osoitettu haettavaksi työpaikkoja, joihin heidän ei ole mahdollista työllistyä tai työehdot ovat

todella heikot. Myös painostamista tiettyyn alanvalintaan tai kesken jääneisiin opintoihin esiintyy. Työnhakijan yksilöllistä elämäntilannetta ei aina huomioida, vaan painostetaan hakemaan työpaikkoja, jotka tekisivät työn ja yksityiselämän yhteensovittamisesta hyvin haasteellista.

Työnhakijaa on myös loukattu ohjaamalla hänet kuntouttavaan työtoimintaan vastentahtoisesti. Myös aiemmasta tutkimuksesta tiedämme, että työllistämistoimenpiteissä työnhakijoiden motiiveja ja kompetensseja tunnustetaan monesti väärin, mikä loukkaa työnhakijoiden identiteettiä (Näre & Näre 2022, 109). Työnhakija joutuu ristipaineeseen ohjauksen käytänteiden kanssa, sillä hänen toimijuuttaan ei tunnusteta, eikä sen tukemiseksi löydetä tai tarjota oikeanlaisia keinoja.

5.2.2 Osatyökykyisten kohtaaminen

Osatyökykyisten asema koetaan yhteiskunnallisesti vaikeaksi, vaikka pieniä askeleita heidän asemansa parantamiseksi on otettu. Vuonna 2022 Suomeen perustettiin valtio-omisteinen Työkanava Oy, jonka tehtävänä on työllistää työttömiä, kaikkein vaikeimmassa asemassa olevia osatyökykyisiä henkilöitä. Tie Työkanavan työntekijäksi kulkee kuitenkin TE-toimiston kautta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023c.)

Uuden työvoimapalvelumallin myötä työttömille työnhakijoille on tullut myös työnhakuvelvoite, jonka intensiteetti riippuu kunkin työnhakijan yksilöllisestä tilanteesta. Osatyökykyisten kohdalla määrä on vähäisempi verrattuna keskivertotyönhakijaan, mutta sekin määrä koetaan turhana, jos realistisia työllistymisen mahdollisuuksia ei ole. Osatyökykyiset eivät välttämättä saa työelämäkeiluissa sellaista joustoa ja rohkaisua, jota he tarvitsisivat työllistyäkseen. Työnantajilla olisi mahdollisuus työolosuhteiden järjestelytukeen. Tuki korvaa niitä kustannuksia, joita koituu mahdollisista erityisjärjestelyistä, kuten laitehankinnoista tai toisen työntekijän avusta, joita palkattavan tai jo työsuhteessa olevan

henkilön vamma tai sairaus edellyttää. (Työmarkkinatori 2023.) Työvoimapalveluissa olisikin hyvä lisätä tietoisuutta tuen mahdollisuudesta sekä työnhakijoille että suoraan työnantajille, että osatyökykyisten työllistyminen helpottuisi.

Positiiviakin kokemuksia kuitenkin on: hyvä työpaikka voi yksinkertaisilla keinoilla luoda osatyökykyiselle hyvän työympäristön ja näin vahvistaa hänen toimijuuttaan. Myönteiset työelämäkokemukset voivat tuoda pystyvyyden tunnetta ja valaa uskoa myös tulevaisuuden työllistymiseen.

Osatyökykyisten yksilöllinen tilanne jätetään kuitenkin joskus täysin huomiomatta. Heidän terveyshistoriaansa ei kyllin perehdytä haettavia työpaikkoja osoitettaessa, vaikka työnhakija olisi omien rajoitustensa suhteen täysin avoin. Vuorento ja Terävä (2014, 74) esittävät, että ajan ja resurssien puute perehtyä yksittäisen osatyökykyisen tilanteeseen on isompi ongelma kuin se, että keinovalikoimaa työllistämisen edistämiseksi ei olisi. Haastateltavistani Sisun kokemuksesta kuitenkin opimme, että yksikin tilanteen tasalla oleva työntekijä voi kuitenkin auttaa ja käydä läpi realistisia vaihtoehtoja osatyökykyisen kanssa, vaikka se sitten johtaisi lopulta pysyvän eläkkeen hakemiseen.

5.3 Palveluiden ja tarpeen ristiriita

5.3.1 Työntekijän rooli työvoimapalveluiden kontekstissa

Vaikka työvoimapalveluiden työntekijä suhtautuisikin empaattisesti ja ymmärtäväisesti työnhakijaa ja hänen tilannettaan kohtaan, on työttömän arjen realiteetit silti läsnä. Työtön saatetaan kohdata kiireettömästi ja punnita rauhassa eri vaihtoehtoja, mutta asioita pitää silti hoitaa tietyllä aikataululla. Työttömältä vaadittavat toimenpiteet ja karenssin uhka ovat yhä olemassa, vaikka kohtaaminen työntekijän kanssa olisikin miellyttävä. Osa haastateltavista kertoo, että työvoimapalveluissa on kuunneltu heidän toiveitaan työnhaussa eikä painostettu hakemaan toiveita vastaamattomia paikkoja, mutta toisaalta koetaan

myös, että pitäisi ottaa vastaan mitä tahansa, että saa täytettyä työttömälle asetetut velvollisuudet. Myös Aaltonen ja kumppanit (2015, 95) ovat tehneet havaintoja siitä, miten työnhakijan omien toiveiden pitäisi olla linjassa ylhäältä asetettujen velvoitteiden kanssa. Toiveista ja peloista voi kyllä puhua, mutta työvoimapalveluiden työntekijöiden tehtävä on ohjata toiveita oikeanlaisiksi.

Työvoimapalveluiden työntekijöiden rooli koetaan moninaisesti. Työntekijältä odotetaan kohtaamista, läsnäoloa ja ohjausta opiskeluun ja työnhakuun liittyvissä asioissa, mutta toisaalta tiedostetaan myös työntekijän toimivallan rajat: työvoimapalveluiden työntekijä ei ole terapeutti eikä hänen välttämättä odoteta taipuvan muunlaiseenkaan tukemiseen. Myös työntekijän ajallinen resurssi tiedostetaan: työntekijästä voi välittyä kiire, ja tämän arvellaan myös vaikuttavan siihen, miten intensiivisesti työntekijä voi kuhunkin työnhakijaan ja heidän yksilölliseen tilanteeseensa panostaa. Työntekijöillä ei ole resursseja tai keinoja vastata kaikkeen tuen tarpeeseen. Työntekijän on pidettävä myös ammatillinen etäisyys eikä yksittäisen työnhakijan asiaan voi jäädä kiinni liian pitkäksi aikaa.

Myös aiemmassa kokemuksen tutkimuksessa TE-toimiston työntekijöille on löytynyt sympatiaa. Työnhakijalla on voinut olla omakohtaista kokemusta siitä, mitä TE-toimistoissa tehtävä työ on ja on ymmärtänyt sitä kautta työntekijöiden työskentelevän kova paineen alla. Suhtautuminen TE-toimiston työntekijöihin ”vihollisina” on saattanut kääntyä tällaisten kokemusten kautta. (Näre & Näre 2022, 125–126.) Voidaan siis arvella, että isommat resurssit ohjauskohtamisiin voisivat palvella sekä työntekijää että työnhakijaa.

5.3.2 Palveluiden kohtaamattomuus

Työvoimapalveluista saatavaa tukea pidetään monilta osin riittämättömänä tai väärin kohdennettuna. Hyvillä työnhakutaidoilla varustetut haastateltavat pohivat, ettei työvoimapalvelut ole välttämättä korkeakoulutetuille tarkoitettuja, sillä ne eivät tarjoa työnhakuun mitään lisäarvoa. Arvellaan, että alakohtaisia erityispiirteitä ei TE-palvelujen piirissä kyllin tunneta ja potentiaaliset työpaikat löytyvät muuta kautta: omista verkostoista, sosiaalisen median alustoilta ja

muista työnhakuportaaleista. Palveluihin kaivattaisiin eri koulutusalojen erityispiirteitä ymmärtävää ohjausta. Myös aiemmassa tutkimuksessa on havaintoja siitä, että työttömille tarjotut palvelut eivät kohtaa heidän tarpeidensa kanssa. Työnhakijat niputetaan yhdeksi massaksi, ja monille tarjoillaan kurssimuotoisesti kokonaisuuksia, jotka he jo taitavat. Sen sijaan oikealle tarpeelle, esimerkiksi oman osaamisen sanoittamisen kehittämiseksi, ei ole ollut tarjontaa. (Näre & Näre 2022, 146–147.)

TE-toimiston ihmiskäsitys koetaan osin mustavalkoiseksi, eikä palvelut huomioi yksilöllisiä muuttujia, jolloin palvelut kohdentuvat väärin. Haastateltavien kokemuksista muodostuu jana, jonka toisessa päässä ovat itseohjautuvat yksilöt, jotka eivät näe työllisyyspalveluiden vastaavan ollenkaan heidän tarpeitaan eikä palveluntarvetta välttämättä edes ole. Toisessa päässä ovat taas yksilöt, joiden urasuunnitelmat eivät ole selkeitä ja jotka kaipaavat henkilökohtaisempaa ohjausta työnhaun ja työnhakutaitojen kehittämisen tueksi. On myös koettu, että palvelua ei saa, vaikka sille olisi akuutti tarve. Tässäkin pohdinnassa täytyy huomioida kokemusten ajallinen konteksti: haastateltavieni kokemukset sijoittuvat pääasiassa ajalle ennen uutta työvoimapalvelumallia. Jos työvoimapalveluiden työntekijät ovat pysyneet tiukasti kiinni vanhoissa, kategorisissa palveluluokituksissaan, on se hyvinkin saattanut aiheuttaa väärintunnistamisia. Palveluita on kohdennettu sellaisille henkilöille, jotka eivät niitä tarvitse, ja samaan aikaan palveluista on suljettu pois työnhakijoita, jotka tarvitsisivat tukea. Esimerkiksi Uusikangas ja Hiilamo (2020, 138) ovat esittäneet, että sosiaali- ja työvoimapolitiisiin tavoitteisiin pääsemiseksi tarvitaan keinoja, jossa yksilöllisiä elämäntilanteita voidaan tarkastella kokonaisvaltaisesti ja löytää vaihtoehtoja elämäntilanteisiin, jotka eivät asetu selkeisiin kategorioihin. TE-toimiston vanhojen palvelulinjausten, joita olen käsitellyt luvussa 2.1, myötä on tehty työnhakijoiden väärintunnistamisia, jotka ovat vaikeuttaneet heidän pääsyään oikean palvelun piiriin. Suunanottoja kategorisen luokittelun purkamiseen on kuitenkin sittemmin otettu.

Väärintunnistamisten kohdalta on syytä nostaa esiin seikka, joka aineistosani esiintyy hyvin hienovaraisesti: haastateltavista yli puolet liittyy työttömyys-

kokemukseensa jollain tapaa terveydentilan. Särnä myös kertoo kokemukseensa henkilöstä, joka on laitettu työttömäksi työnhakijaksi, vaikka tarve olisi ollut sairauslomalle, ja toteaa myös itse olleensa työttömäksi jäätyään ennemmin sairausloman tarpeessa. Aktivoinnin tavoitteena on saada työtön takaisin työmarkkinoille, mutta tämä vaatisi edes jonkinasteista työkykyä, sillä ilman sitä on mahdoton työllistyä tai pysyä töissä (Saikku 2014, 120). Kysymys kuuluukin, että missä määrin alentunutta työkykyä pystytään tunnistamaan työvoimapalveluissa? Työttömien työkyvyn arviointi ei ole täysin yksiselitteistä, sillä arviointi tapahtuu työssäkäyviin verrattuna monella tavoin eri käsitteiden ja järjestelmien välissä. Jo työkyvyn käsite itsessään voi tuottaa päänvaivaa työttömän kohdalla, sillä ei ole työtä, johon sairautta tai vammaa suhteuttaa. Työttömien on myös vaikeampi saada arviota työkyvystään, sille he pääsevät työllisiä heikommin terveys- ja lääkäripalveluihin maksuttomien työterveyspalveluiden uupuessa. Jos työttömien työkyvyn rajoitteet eivät tule ilmi, ei heillä ole mahdollisuutta päästä kuntoutukseen tai työkyvyttömyysetuuksien piiriin. (Emt., 127.)

5.4 Työttömyyden kasvava paine

5.4.1 Kasvava vaatimustaso työnhaussa ja työelämässä

Työttömillä työnhakijoilla on paljon velvollisuuksia, jotka pitää hoitaa, että työttömyysetuus ei katkea. Osa on verkossa suoritettavia tehtäviä kuten työnhaun päivittämistä ja raportointia, mutta uuden työvoimapalvelumallin myötä on tullut myös työnhakuvelvoite. Työnhakuvelvoite voi tuntua turhauttavalta erityisesti silloin, kun työnhakija ei arvioi itsellään olevan realistisia työllistymisen mahdollisuuksia. Uudet velvoitteet ja odotukset kuormittavat entisestään jo valmiiksi kuormittuneita työnhakijoita. Haastateltavistani Tuisku vertaa työttömälle asetettuja velvollisuuksia kotiaskareisiin, mutta toisaalta arvioi myös vaatimusten olevan joillekin niin uuvuttavia, että työnhaku katkeaa kokonaan ja työtön joutuu turvautumaan sosiaalitoimeen. Työnhakijoille asetettu vaatimustaso

on noussut. Aiemmassa tutkimuksessa on tehty havaintoja, että työllisyyttä edistävät aktivointitoimet saattavat pahimmassa tapauksessa heikentää heikoimmassa asemassa olevien työnhakijoiden tilannetta, jos niiden vaatimuksiin ei yllä. Sanktiot voivat johtaa etäännyttämiseen palvelujärjestelmästä ja perusturvan tuomasta taloudellisesta turvasta. (Uusikangas & Hiilamo 2020, 138.)

Myös työelämän vaatimustason nähdään nousseen. Työpaikkailmoituksiin laitettavan vaatimustason ei koeta vastaavan omaa osaamista. Työelämässä pitäisi olla moniosaaja, joka venyy, paukkuu ja joustaa. Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK ry:n (2022) teettämässä tutkimuksessa työmarkkinoiden kohtaannon parantamisesta ilmenee, että moni haastatelluista työnhakijoista koki työnantajien vaatimukset liian kovina. Vaatimukset eivät myöskään näyttäneet olevan aina täysin linjassa työn luonteen kanssa, vaan työhön kuin työhön haettiin ”superihmistä”. Peilattaessa itseään näihin vaatimuksiin työnhakijat kokevat riittämättömyyttä omista mahdollisuuksistaan ja kompetensseistaan. Tämä voi heikentää työnhakijan itsetuntoa työttömyyden pitkittyessä ja vaikuttaa työnhakun motivaatioon. (SAK 2022, 10.) Kovat tai jopa epärealistiset vaatimukset saattavat siis heikentää työnhakijan käsitystä omasta pystyvyydestään.

Osatyökykyisten kohdalla ei usein olla valmiita mukauttamaan työtä siten, että he pärjäisivät päivittäisissä tehtävissään. Haastateltavat miettivät, miksi yksilön pitäisi kehittyä ja mukautua työelämän vaatimuksiin, mutta työelämä ei voi mukautua yksilön tarpeisiin? Yksilö voi omilla toimillaan edistää työllistymistään ja pärjäämistään työmarkkinoilla, mutta se ei aina riitä koventuneessa työelämässä. Tämä on yksi niistä asioista, joihin hyvätkään ohjauskäytänteet eivät ulotu. On yksi asia tukea työnhakijan toimijuutta vahvistamalla hänen taitojaan ja kannustamalla kohti tavoitteita, mutta työelämän kohtaamia työvoimapalveluissa ei voida kontrolloida.

Vaikka tiedostettaisiin se seikka, että monet yksilöt tarvitsevat omatahtisuutta ja rauhaa työelämässä, on työelämän vaatimukset koventuneet ja tempo on nopea. Tämä nähdään osittain haastateltavien kokemuksissa myös työnhakuvaiheessa: työttömyyden alkaessa haluttaisiin kaikessa rauhassa hengähtää ja tutkia eri vaihtoehtoja, mutta työnhakijoille asetetut vaatimukset eivät tätä enää

mahdollista. Uusi työvoimapalvelumalli sitoo työntekijöiden käsiä tässä vielä enemmän, sillä työnhakuvelvoitteen myötä hengähtäminen on harvalle enää mahdollista.

5.4.2 Työttömyyden taakka

Työttömyyden pitkittyessä työnhakija voi joutua kamppailemaan itsetuntonsa kanssa ja tuntea epätoivon ja kelpaamattomuuden tunteita. Jos työpaikkaa ei saa, ei työhaastatteluun pääsemisenkään välttämättä tuo helpotusta huonomuuden tunteeseen. Työttömyyteen arvioidaan liittyvän tietynlaisen stigman: jos samasta työpaikasta kamppailee kaksi samoilla ominaisuuksilla varustettua henkilöä, joista toinen on työtön ja toinen työssä oleva tai opiskeleva, on jälkimmäinen työnantajan silmissä toivotumpi hakija. Työttömyyden ei siis välttämättä tarvitse kestää kauaa, että huonomuuden tunne alkaa syntyä.

Työttömyysjaksojen vaikutusta työllistymiseen on tutkittu jonkin verran, eivätkä tutkimustulokset ole keskenään yhtenäisiä. Ruotsissa on kuitenkin havaittu, että lyhytaikainen työttömyys ei vielä yleisesti näyttäisi vaikuttavan työnantajien rekrytointipäätöksiin, mutta työttömyyden pitkittyessä yli yhdeksän kuukauden tilanne on jo toinen. (Eriksson & Rooth 2014, 1015, 1035.) Tässä pitkän tai lyhyemmänkin työttömyysjakson synnyttämässä huonomuuden kokemuksesta voidaankin siis nähdä olevan työnhakijan kamppailu oman pystyvyyksensä kanssa. Rannalle jääminen työnhaussa ponnistelusta huolimatta voi vahvistaa työnhakijalle negatiivisesti käsitystään itsestään toimijana.

Työttömyyteen voi liittyä myös turvattomuuden ja hädän tunnetta. Taloudelliset resurssit työttömyyden aikana ovat usein niukat ja työtön työnhakija voi joutua pelkäämään, että hänet pakkotyöllistetään toiveita vastaamattomaan työpaikkaan. Taloudellinen niukkuus voi tulla myös työllistymistä edistävien opiskeluhaaveiden tielle: selkeää ohjeistusta opintojen aikaisesta tuesta ei välttämättä saa, ja tästä koituva ahdistus voi jarruttaa tai pysäyttää opiskeluhaaveet kokonaan. Aiemman tutkimuksen perusteella tiedetään, että toimeentulovaikeudet voivat lisääntyä jo lyhyenkin työttömyysjakson jälkeen (ks. esim. SAK

2023, 31). Heikentyneellä toimeentulolla on taas yhteys koettuun työkykyyn negatiivisesti eritoten työttömien keskuudessa (Saikku & Hannikainen 2019, 151). Täten työttömyys voi pahimmillaan olla itseään ruokkiva kierre, kun pitkittynyt työttömyys vaikuttaa työkykyyn, ja koettu työkyky heikentyneenä toimijuutena ja työllistymismahdollisuuksina.

Työttömänä ollessa perusturvallisuuden tunne voi järkkäyä ja vaikuttaa myöhemminkin luottamukseen työelämän kannattelevuudesta. Vaikka työpaikan voidaan nähdä tuovan myös tietynlaista jäykkyyttä elämään, on siihen liittyvä epämukavuus helpompi kestää kuin työttömyyteen liittyvä epämukavuus.

5.5 Ulossulkeva TE-toimisto

5.5.1 TE-toimiston huono imago

Useammalla haastateltavalla on negatiivisia kokemuksia TE-toimiston kanssa asioimisesta. Kaikilla ei omakohtaista negatiivista kokemusta ole, mutta myö heidän mielikuvansa TE-toimiston toiminnasta on negatiivinen tai jäykkä. TE-toimistoa ei nähdä paikkana, josta lähtökohtaisesti voisi saada apua, vaan paikkana, jota täytyy osata ”pelata” oikein, ettei saa sanktiota. Myös Haikkolan (2019) tutkimuksessa ohjaustapaamiset näyttäytyivät pelinä, jossa asiakkaat vastasivat TE-toimiston odotuksiin ja TE-toimisto taas arvioivat asiakkaiden toimintaa. Usein asiakkaat epäonnistuivat oikein pelaamisessa ja menettivät väliaikaisesti työttömyysetuutensa. Samaan aikaan työntekijöillä oli kiire asiakkaiden kouluttaminen TE-toimiston säännöille eli olemaan täsmällinen ja alistuva. Aktiivinen ja vastuullinen työtön ei siis tarkoittanut sitä, että asiakas olisi ollut aktiivinen itsensä ja tulevaisuutensa suhteen, vaan että hän käyttäytyi asianmukaisesti järjestelmän sisällä. (Emt.) Työttömyysetuus saavutetaan nuhteettomalla asiakkuudella ja lainsäädännön määrittämien kriteerien täytöllä (Haikkola ym. 2017, 70). Työnhakijan toimijuus kutistuu työvoimapalveluiden kontekstissa siis viranomaistaholta asetettuihin raameihin.

Huono imago liittyy myös työelämän hyväksikäyttöön, jonka useampi haastateltava nostaa esille. Yksityinen sektori käyttää palkkatuki- ja työkokeilu-järjestelmää hyväkseen, jossa sijaiskärsijänä ovat turhaan työllistymisestä toiveita elättelevät työnhakijat. Jo aiemmin otin esille sen, että tällaisella hyväksikäytöllä voi olla tuhoisat seuraukset yksilön toimijuuden kannalta, kun oma pysyvyyshäily heikkenee kielteisten työelämäkokeilujen seurauksena. Haastateltavieni kokemuksilla oli paljon yhtymäkohtia aiemmassa tutkimuksessa nousseisiin huomioihin hyväksikäytöstä. Työttömiä työnhakijoita kierrätetään paikasta toiseen ilman mahdollisuutta työllistyä palkkatyöhön. Näre ja Näre (2022, 188) esittävät, että työttömien kierrättäminen ilmaistöissä tuo mieleen institutionaalisen ihmiskaupan. Arviolta noin 450 000 suomalaista tekee vuosittain ilmaistöitä, kun mukaan lasketaan opiskelijoiden tekemät palkattomat työharjoittelut. ”Lain mukaan ihmiskaupan kriteerit täyttyvät värvätessä henkilöä valheellisilla tiedoilla työn luonteesta, käytettäessä hyväksi tätä erehdystä ja jättämällä se oikaisematta.” (Emt., 186, 188–189.) Ihmiskauppavertauksessa taustalla on se, että välityömarkkinoille päätyville työnhakijoille lupailtaan monesti esimerkiksi pysyvää työpaikkaa kokeilujakson jälkeen, vaikka aikomusta vakinaistamiseen ei todellisuudessa ole.

Uuden työvoimapalvelumallin myötä osa haastateltavista on saanut aiemmin saamatta jäänyttä tukea TE-toimistosta, mikä jossain määrin vaikuttaa heidän suhtautumiseensa palveluihin. Uudistuksen suhteen ollaan osin myönteisiä, mutta silti siihen suhtaudutaan varauksella.

5.5.2 Pelko työvoimapalveluja kohtaan

TE-toimiston huono maine voi myötävaikuttaa siihen, että työnhakija karttaa ohjauspalveluja. Haastateltavistani Särmä kertoo, että hän ei halunnut ilmaista viiranomaisille olevansa millään tavalla avun tarpeessa, ettei häntä olisi alettu ohjata väärään suuntaan. Väärällä suunnalla voidaan tässä kontekstissa tarkoittaa esimerkiksi epäsopivaa työpaikkaa, työllistymiskurssia, pakkoyrittäjyyttä tai näennäistyöllistämistä.

Pelko syntyy myös taloudellisten resurssien niukkuudesta. Työttömyysetuuden jäädyttäminen esimerkiksi omaehtoisen opiskelun selvittämisen ajaksi voi ajaa ihmisen ahdinkoon. Tällöin ihmisen autonomia oman työllistymisensä edistämiseen kaventuu ja pahimmassa tapauksessa pelko tukien jäädyttämisestä voi passivoida kokonaan. On tutkittu, että sanktioiden yksi keskeinen efekti on pelotevaikutus eli se, että vältetään sellaista toimintaa, joka johtaa sanktion tai muun rangaistuksen saamiseen. Myös työllisyyspalveluissa tulisi huomioida pelotevaikutus ja se mahdollisuus, että se voi kääntyä itseään vastaan, jos työnhakijat eivät uskalla hakea apua tai etuuksia pelätessään, että ohjauspalvelujen sijaan he päätyvät sanktioitaviksi. (Uusikangas & Hiilamo 2020, 135.)

Pelkoa voi kokea myös lisääntyvästä byrokratian määrästä. Omaehtoisista toimistaan raportointi ja selvittäminen voi viedä kaikki voimat, mikä on pois työhausta.

5.5.3 Itseohjautuvuudesta rankaiseminen

Monet työnhakijat haluavat työttömyysjakson aikana kehittää taitojaan omaehtoisesti. Usein tämä tarkoittaa vähäistä työskentelyä tai pienimuotoista opiskelua. Useampi haastateltava kertoo, että kun he ovat ilmoittaneet TE-toimistolle omaehtoisista toimistaan, on heiltä vaadittu selvitystä kertyneestä palkasta tai opintopistemäärästä. Jopa vapaaehtoistöistä on saatettu kysyä palkkatodistusta. Työttömyysetuus on jäädytetty selvittämisen ajaksi, ja tämä on kestänyt pitkänkin aikaa. Tämä on viestinyt työnhakijoille sitä, että heidän ei kannattaisi tehdä työttömyysaikana omaehtoisesti mitään osaamista kehittävää. Myös luottamus viranomaisiin on heikentynyt jonkin verran tällaisten kokemusten myötä.

Myös aiemmassa kokemuksen tutkimuksessa on huomattu, että työllistämispolitiikan sanktioiva luonne vie yksilöltä spontaanisuuden, kun hän työttömänä joutuu jatkuvasti varomaan, ettei tee virheitä. Kokemusten perusteella työttömiltä menee paljon energiaa virheellisten tulkintojen oikaisemiseen. Työnhakijan ei kannata juuri raportoida tekemisistään, sillä vaarana voi olla karenssi vääränlaisesta aktiivisuudesta, kuten opiskelusta tai vapaaehtoistyöstä, jonka

voidaan katsoa estävän kokopäivätyön vastaanottamisen. (Näre & Näre 2022, 101, 129.) Haikkolan tutkimuksessa aika, jonka työtön käytti TE-toimiston ”ulotumattomissa” eli toimiston omien aktivointitoimenpiteiden ulkopuolella, nähtiin epäaktiivisena toimintana, ja työtöntä patisteltiin takaisin TE-toimiston siunaamaan toiminnan piiriin. Tavoitteena oli siis pikemminkin lyhyen aikavälin kontrolli työttömän suunnitelmiin, ajankäyttöön ja toimintaan kuin pitkän tähtäimen tavoitteellinen, työllistymiseen johtava toiminta. (Haikkola 2019.) Työnhakijan suurimpiin virheisiin näyttääkin lukeutuvan omaehtoisuus väärissä paikoissa. Uuteen toimintaan ryhdyttäessä on parasta varautua kysymään lupa kaikkeen, mikä voisi uhata täyspäiväistä työmarkkinoiden käytettävissä oloa ja jollain tapaa saada dokumentoitua nämä luvat. (Näre & Näre 2022, 129, 132–133.) Tällaiset työvoimapolitiittisen ohjauksen käytännöt ovat työnhakijan toimintatilaa ja siten toimijuutta rajaavia, kun työnhakijan täytyy kutistaa itsensä kuuliaisen ja passiivisen työttömän lokeroon sopivaksi.

6 POHDINTA

6.1 Tutkimustulosten yhteenveto

Edeltävässä luvussa olen kokemuspohjaiseen empiriseen aineistoon peilannut sitä, miten toimijuutta on tuettu tai jätetty tukematta työvoimapalveluissa. Tärkeäksi nousevat myös työttömyyden lieveilmiöt, kuten taloudellinen niukkuus, toimijuuden kaventuminen sekä altistuminen työelämän hyväksikäytölle erilaisille välityömarkkinoille osallistumalla. Kun tutkimuksellinen pääpaino on kuitenkin itse ohjauspalveluissa, aineiston sekä aiemman tutkimuksen valossa työvoimapalvelujen ohjauksesta erottuu kolme erilaista ulottuvuutta, joita on syytä pohtia vielä lyhyesti.

Ensimmäisenä ulottuvuutena ohjauspalveluissa näyttäytyy kohtaaminen. Eniten myönteisiä kokemuksia liittyi työnhakijan ja työvoimapalveluiden työntekijän väliseen vuorovaikutukseen. Kun työnhakija tuli kohdattua sekä positiivisesti että kunnioittavasti ja kun kohtaamisen ilmapiiri oli myönteinen, jäi työnhakijalle parempi kuva ohjaustilanteesta ja hänen toimijuutensa vahvistui, vaikkei ohjauksella sinällään olisi ollut välitöntä vaikutusta työllistymiseen. Kohtaukset voivat kuitenkin olla myös negatiivisia ja ulossulkevia ja toimijuuteen negatiivisesti vaikuttavia, jos työnhakijan kokonaisvaltaista tilannetta tai avun tarvetta ei oteta huomioon. Ohjattavan ja ohjaajan välisellä vuorovaikutuksella onkin hyvin paljon merkitystä toimijuuden tukemisen näkökulmasta. Vuorovaikutuksessa pyritään yhteistoiminnassa selvittämään työnhakijan intressit ja motivaatio sekä toimijuuteen mahdollisesti vaikuttavat muut olosuhteet, kuten elämänhistoria (Vehviläinen 2020, 208). Ohjauksessa tapahtuvalla vuorovaikutuksella pystytään myös vaikuttamaan positiivisesti työnhakijan minäpystyvyyteen.

Toinen ulottuvuus koostuu siitä havainnosta, että työnhakijan palvelutarpeen määrittely on hyvin tärkeässä roolissa ohjauksen onnistumisen kannalta. Kategorinen ”palvelulinjamäärittely” voi aiheuttaa toimijuuden väärintunnistamista, jonka seurauksena työnhakijaan kohdistetaan tarpeettomasti erilaisia toi-

menpiteitä tai hän voi jäädä kokonaan ilman tarvitsemaansa tukea. Työnhakijoiden kategorisointia on pyritty purkamaan ja arvioimaan entistä yksilöllisemmin kunkin työnhakijan elämäntilannetta, mutta aina tässä ei välttämättä onnistuta. Tässä solmukohdaksi nousee Jyrkämän (2008) määrittelemät toimijuuden modaaliteetit ja toisaalta yksilön osallisuus ja asianomistajuus tilanteesta (Vehviläinen 2014, 22). Mikäli työnhakija tulee osalliseksi omasta työnhakuprosessistaan, ohjaukokemus voi muotoutua hänelle mielekkääksi ja toimijuutta tukevaksi, kun myös institutionaalisesti tunnustetaan hänen motivaationsa, osaamisensa ja kompetenssinsa. Väärintunnistamisessa ei taas työvoimapalveluiden tai välttämättä myöskään työnhakijan taholta hahmoteta sitä, millaisissa kantimissa työnhakijan toimijuus ja siihen liittyvä pystyvyyden tunne on.

Kolmas ulottuvuus liittyy siihen, miten rakenteet määrittelevät työnhakijan arkea, toimijuutta sekä miten ne vaikuttavat ohjaukseen. Vaikka ohjaustapaamiisiin olisikin järjestetty kiireetön ja kunnioittava ilmapiiri, ovat lainsäädännöstä tulevat velvollisuudet aina läsnä ja vaikuttamassa niihin raameihin, joiden puitteissa työnhakijan on mahdollista olla aktiivinen ja toteuttaa omaa intentionaalisuuttaan. Vehviläinen (2020, 209) esittää, että jos huomio ohjauksessa kohdistuu etupäässä asiakkaan sisäiseen todellisuuteen ja sinne paikantuviin toimijuuden esteisiin, voi tämä tuottaa harhan, että kaikki olisi kiinni yksilöstä ja hänen merkityksistään.

Yksi yleisimmistä ongelmista vaikuttaa liittyvän ristiriitaan TE-toimiston salliman ja oman aktiivisuuden välillä. Omaehtoinen opiskelu, harrastaminen ja vapaaehtoistyöt ovat lainsäädännön silmissä ei-toivottavaa aktiivisuutta, ja työnhakijan tulisikin kutistaa toimijuutensa sopimaan työvoimapolitiikan nikkaroihin lokeroon. Tässä tullaankin lopulta vallan ja toimijuuden väliseen suhteeseen, jota muun muassa Giddens (1984) on pohtinut. TE-toimisto institutionaalisuutta, mutta yksilöllä ei ole valtaa toteuttaa sitä, on hänen toimijuutensa tällä elämänalueella jollain tapaa rajoitettua. Systemaattinen oman aktiivisuuden rajoittaminen voi vaikuttaa yksilön pystyvyyksiksiin: kuten Bandura (2006) toteaa, jos yksilöllä ei ole uskoa omien tekojensa vaikuttavuuteen tavoitteiden

saavuttamisessa, voi kannustimet toimia olla hyvinkin heikot. Tämä voi ikävästi kääntää työvoimapolitiittisten toimenpiteiden vaikutuksen pääläelleen, ja aktiivisten kansalaisten sijasta luodaankin heikolla toimijuudella varustettuja passiivisia työnhakijoita.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimustulosteni luotettavuutta arvioidessa pitää huomioida muutama seikka. Ensinnäkin kun haastateltavieni kokemukset sijoittuvat vuosikausia pitkän ajanajan eri kohtiin sekä monien eri palvelujen ja poliittisten reformien kontekstiin, on mahdotonta arvioida yksittäisen palvelun käytänteiden hyviä ja huonoja puolia, vaan kaikista kokemuksista - niin hyvistä kuin huonoistakin - muodostuu synteesi, joka ei enää välttämättä elä enää juuri tässä ajassa. Painoarvoa täytyy kuitenkin antaa sille, että useat haastateltavista elivät työnhakijan arkea juuri aineistonkeruuhetkellä, joten heidän kokemuksiinsa ei oletettavasti ole vaikuttanut niin paljoa esimerkiksi ajan kuluminen. Yksilön kokemusta ei toisaalta ole kuitenkaan tarkoituksenmukaista kyseenalaistaa sen perusteella, kuinka tuore tai vanha kokemus on. Eri aikoihin kiinnittyvät kokemukset ovat myös antaneet mahdollisuuden tehdä pienimuotoista ajallista vertailua työvoimapalveluiden ohjauksen kehittymisestä.

Perttula (1995b) on Lincolnia ja Cubaa (1985) mukaillen pohtinut laadullisen tutkimuksen luotettavuutta muun muassa sovellettavuuden ja neutraaliuden kautta. Sovellettavuuden kriteerinä on siirrettävyys, jolloin on arvioitava, ovatko saadut tulokset sovellettavissa samaan ilmiöön toisissa olosuhteissa. (Perttula 1995b, 100.) Otantani työnhakijoista ei ole missään nimessä edustava, eikä siirrettävyyttä voisi siltä siksi edellyttääkään. Kuitenkin olen tutkimuksessani osoittanut, että tuloksillani on yhteneväisyyksiä aiempaan tutkimukseen runsaasti. Tämän vuoksi niillä on kaikupohjaa myös yleisemmässä mittakaavassa, joten siirrettävyyden kriteeri tulee sinänsä täytetyksi. Neutraaliuden kriteerinä on taas pi-

detty vahvistettavuutta, jolla viitataan mahdollisuuteen päätyä eri analyysimenetelmillä samankaltaisiin tuloksiin. Vahvistettavuus kertoo kuinka paljon käytetyt menetelmät ”vääristävät” tutkittavan ilmiön hahmottamista. Vahvistettavuus ei voi kuitenkaan koskaan olla absoluuttista, sillä ketju tutkittavan kokemuksesta ilmaisujen kautta tutkijan ilmauksiin ei voi pysyä täysin muuttumattomana. (Emt., 101.) Analyysiprosessin yksityiskohtainen kuvaus on kuitenkin tehnyt läpinäkyväksi sitä tapaa, jolla olen perannut tutkittavien kokemuksia.

Luotettavuuden arvioinnissa on oleellista tarkastella aineistonkeruutapaa. Kuten jo luvussa 3.1.1 kuvasin, haastattelumenetelmäni ei ollut kovinkaan tarkkarajainen. Olin alun perin valinnut puolistrukturoidun haastattelun, mutta käytännössä huomasin sen liukuvan yhä pidemmälle avoimen haastattelun suuntaan. Vaikka haastattelut siis muistuttivat enemmän avointa haastattelua, on syytä pohtia, olisiko aineisto ollut erilainen, mikäli olisin alun perin valinnutkin haastattelumenetelmäkseni juuri sen. Kokemattomuuteni haastattelijana on voinut myös jonkin verran vaikuttaa haastatteluiden kulkuun, mutta myöhemmin litteroitua haastatteluaineistoa läpikäydessäni en havainnut esimerkiksi johdattelevuutta omissa kysymyksissäni tai puheenvuoroissani.

Tutkimustuloksien luotettavuutta pohtiessa on myös hyvä miettiä itse tutkittavia. Suurin osa haastateltavista löytyi työttömyysaiheisessa Facebook-ryhmässä julkaistun tutkimuskutsun avulla. Voidaan siis olettaa, että tutkittavat ovat olleet jollain tapaa myös itse aktiivisia aihepiirin parissa ja miettiä, että kuinka hyvin he vastaavat suomalaista keskivertotyönhakijaa. On kuitenkin huomattava kokemusten selkeät yhtymäkohdat, vaikka tutkittavani olivat taustoiltaan ja elämäntilanteiltaan hyvin heterogeenisiä. On myös tunnistettava, että tutkimustulokset ja siihen liittyvä pohdinta eivät voi pro gradu -tutkielman laajuudessa työssä huomioida täydellisesti kokemuksen variaatioon liittyvää sosioekonomista ja yhteiskunnallista kontekstia. Tässä tutkielmassa esimerkiksi korkeakoulutettujen ja matalammin kouluttautuneiden tutkittavien kokemusten eroavaisuuksiin otettiin vain pintaraapaisu, vaikka esimerkiksi Keskitalo (2008, 150–151) on todennut, että työttömyys näyttäytyy hyvin eri tavalla riippuen työnhakijan koulutustaustasta.

6.3 Suuntaviivoja ohjaukselle

Lopuksi on hyvä pysähtyä pohtimaan, miten työvoimapalveluiden ohjausta voisi näiden tutkimustulosten valossa kehittää. Sekä työnhakijoiden kokemuksissa että aiemmassa tutkimuksessa nähdään, että työvoimapalveluiden työntekijöiden kädet ovat sidotut, kun ylhäältä annetut ohjeistukset ja lainsäädäntö määrittelevät niitä keinoja, joilla työttömiä on mahdollista ohjata. Työvoimapalveluihin on panostettu enemmän rahaa viime aikoina, mutta resurssien niukkuus silti läsnä. Yhdellä työvoimapalveluiden työntekijällä saattaa olla satoja asiakkaita hoidettavanaan, ja on ilmeistä, että tästä johtuva kiire vaikuttaa väistämättä myös ohjauksen laatuun. Vaikka hyvälaatuista ja oikea-aikaista ohjausta haluttaisiin tarjota työnhakijoille, ei rakenteiden pihtiotteelle voi mitään. Näre ja Näre (2022, 332) myös huomauttavat, että vaikka resursseja lisättäisiinkin, ei niillä saavuteta toivottua tulosta, mikäli työvoimapalveluiden työntekijöiden työaika kuluu vaikutuksiltaan tehottoman työnhakuvelvoitteen tarkasteluun vaikuttavamman henkilökohtaisen palvelun sijasta.

Lainsäädäntöön ja rahoitukseen pitäisi siis kyetä vaikuttamaan, mutta kuinka paljon asiakkaiden ruohonjuuritason palautetta lainvalmistelutyössä lopulta kuullaan? Andersen ja kumppanit esittävät, että positiivista muutosta erityisesti haastavimmassa työmarkkina-asemassa olevien työnhakijoiden asemaan ei saavuteta ”yhden koon” politiikalla tai palveluilla, sillä ne usein jättävät huomiotta asiakkaiden kohtaamat monisyiset ongelmat. Ei ole tarkoituksenmukaista, että poliitikot, virkamiehet tai tutkijat tarttuisivat jokaiseen kentältä tulevaan rasahdukseen, mutta kun työvoimapolitiikkaa lähestytään kokonaisvaltaisesti ja yhteistyössä asiakkaan kanssa, on sillä potentiaalia lievittää monia nykyisiä haasteita, joita tutkijat, päättäjät, työntekijät ja työnhakijat kohtaavat taistelussa työttömyyttä vastaan. Työnhakijan rooli ja aidon osallistumisen mahdollisuus ovat välttämättömiä aktiivisen työvoimapolitiikan ja työvoimapalveluiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Yksilöllistetyt palvelut ja niiden voimaannuttava aspekti voivat vaikuttaa myönteisesti kaikkein heikoimmassakin asemassa olevien työllistymiseen. (Andersen & ym. 2017.) Sen sijaan, että annettaisiin ohjaustyön jatkuvasti törmätä rakenteiden realiteetteihin, tulisi kehittää työkaluja, joilla

asiakkaiden kokemusten kirjo saataisiin kantamaan lainsäädäntöön asti. Myös Lähteenmaa (2010, 60) näkee, että työnhakijoiden omien kokemusten ja toimijuuden tukemisen tutkimuksen tuloksilla olisi relevanssia työvoimapolitiikan suunnittelun kannalta, mutta ottavatko poliitikot tästä koppia, on täysin toinen asia.

Poliittiseen päätöksentekoon vaikuttaminen voi olla äärimmäisen hidasta, mutta pienemmilläkin keinoilla voidaan parantaa työnhakijan arkea – ainakin hetkittäin. Tutkimustulokseni osoittavat, että kohtaaminen työvoimapalveluissa on ollut työnhakijoille merkityksellistä ja ainakin jonkin verran vaikuttanut siihen, miten palveluihin ylipäätään suhtaudutaan. Arvostava, kokonaisvaltainen kohtaaminen ei sinänsä maksa mitään, vaikka rajallisten resurssien tekemä kiire voi jättää työvoimapalvelujen työntekijän hyviä aikeita varjoonsa. Otankin siis esiin vielä Caswellin ja kumppaneiden (2017) pohdinnan työvoimapalveluiden työntekijöiden ammatillisuudesta. Jo aiemmin totesin, että Suomessa työvoimapalvelujen omavalmentajille ja muille työntekijöille ei ole määritelty mitään spesifiä koulutusta, vaan rekrytointivaiheessa yleensä toivotaan ainoastaan soveltuvaa korkeakoulututkintoa. Työntekijät saanevat henkilöstökoulutuksena tarpeelliset työkalut työnsä hoitamiseen ja asiakkaiden kohtaamisiin, mutta kysymys kuuluu, olisiko syytä kiinnittää vastaisuudessa huomiota entistä enemmän kokonaisvaltaisen kohtaamisen taitoon?

Uudessa pohjoismaisessa työvoimapalvelumallissa on paljon potentiaalia, mutta kehityksen ei pidä pysähtyä siihen. Sekä ohjauksen jokapäiväisissä käytänteissä että lainsäädännön kehittämässä tulisi pyrkiä siihen, että työvoimapalvelut eivät supistu työnhakijan silmissä pakolliseksi, instituution ylläpitämäksi peliksi, jota joutuu pelaamaan toimeentulonsa turvatakseen.

LÄHTEET

- Aaltonen, S, Berg, P. & Ikäheimo, S. (2015). *Nuoret luukulla: Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.
- Alasalmi, J., Busk, H., Holappa V., Oosi, O. & Raukola, A. (2022). Aktiivisen työvoimapolitiikan kustannusten vaikuttavuus. Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 2/2022.
- Andersen, N. A., Caswell, D., & Larsen, F. (2017). A new approach to helping the hard-to-place unemployed: The promise of developing new knowledge in an interactive and collaborative process. *European journal of social security*, 19(4), 335–352. <https://doi.org/10.1177/1388262717745193>
- Archer, M. (2000). *Being human: The problem of agency*. Cambridge University Press.
- Archer, M. (2003). *Structure, agency and the internal conversation*. Cambridge University Press.
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44(9), 1175–1184. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.9.1175>
- Bandura, A. (2006). Toward a Psychology of Human Agency. *Perspectives on psychological science*, 1(2), 164–180. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6916.2006.00011.x>
- Björklund, L., & Hallamaa, J. (2013). Miten kannustaa ihmisiä työmarkkinoille eettisesti ja kestävästi? Kaikki työuralle! : työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Teoksessa V. Karjalainen & E. Keskitalo (toim.), *Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa* (s. 150–172). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Caswell, D. (2020). Talking policy into being – How street-level bureaucrats and vulnerable unemployed talk about labor market participation. *European policy analysis*, 6(1), 23–37. <https://doi.org/10.1002/epa2.1071>

- Caswell, D. & Larsen, F. (2017). Frontline Work in the Delivery of Danish Activation Policies. Teoksessa R. van Berkel, D. Caswell, P. Kupka & F. Larsen (toim.), *Frontline delivery of welfare-to-work policies in Europe : activating the unemployed* (s. 163–188). Routledge.
- Caswell, D., Larsen, F., van Berkel, R. & Kupka, P. (2017). Conclusions and Topics for Future Research. Teoksessa R. van Berkel, D. Caswell, P. Kupka & F. Larsen (toim.), *Frontline delivery of welfare-to-work policies in Europe : activating the unemployed* (s. 189–200). Routledge.
- Emirbayer, M., & Mische, A. (1998). What is agency? *American Journal of Sociology*, 103(4), 962–1023. <https://doi.org/10.1086/231294>
- Eriksson, S., & Rooth, D. (2014). Do Employers Use Unemployment as a Sorting Criterion When Hiring? Evidence from a Field Experiment. *The American economic review*, 104(3), 1014–1039. <https://doi.org/10.1257/aer.104.3.1014>
- Eteläpelto, A., Vähäsantanen, K., Hökkä, P., & Paloniemi, S. (2014). Miten käsitteellistää ammatillista toimijuutta työssä? *Aikuiskasvatus*, 34(3), 202–214. <https://doi.org/10.33336/aik.94100>
- Finlex (2022). 12.4.2022 VN/10520/2022. Saatavilla verkossa: <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/540001/48159> (haettu 4.4.2023).
- Frost, L. & Hoggett, P. (2008). Human Agency and Social Suffering. *Critical Social Policy* 28(4), 238–460. <https://doi.org/10.1177/0261018308095279>
- Giddens, A. (1984) *The Constitution of Society*. University of California Press.
- Giorgi, A. (2009). *The descriptive phenomenological method in psychology. A modified Husserlian approach*. Duquesne University Press.
- Haikkola, L., Näre, L., & Lähteenmaa, J. (2017). Tunnistamisen institutionaaliset kontekstit. Nuoret työttömät aktivointitoimenpiteissä. Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Teoksessa S. Aaltonen & A. Kivijärvi (toim.), *Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina* (s. 53–78). Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.

- Haikkola, L. (2019). Shaping activation policy at the street level: Governing inactivity in youth employment services. *Acta sociologica*, 62(3), 334–348. <https://doi.org/10.1177/0001699318784341>
- Huhtinen, A-M., & Kauppinen, J. (2020). Fenomenologia. Ihmisten kokemukset tutkimuksen kohteena. Teoksessa A. Puusa, P. Juuti & I. Aaltio (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus.
- Ikonen, P-E. (2020). Kohtaamisen ytimessä – kohti jaettua ohjauksen tilaa. Teoksessa M. Määttä & A-M. Souto (toim.), *Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo: Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä* (s. 13–18). Nuorisotutkimusseura.
- Jyrkämä, J. (2008). Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä: Hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehykseksi. *Gerontologia : Kasvun ja vanhenemisen tutkijat ry:n julkaisu*, 22(4), 190–203.
- Kauppila, J. & Kauppila, P.A. (2015). Hyvinvointivaltio toimijuuden tukena. Teoksessa P. A. Kauppila, J. Silvonon ja M. Vanhalakka-Ruoho (toim.), *Toimijuus, ohjaus ja elämäntulkinta* (s. 17–38). Itä-Suomen yliopisto.
- Keränen, T. (2010). Nuorten palvelukokemukset Uudenmaan ELY-keskuksen alueen TE-toimistoissa. *Työpoliittinen aikakauskirja*, 53(4), 43–50.
- Keskitalo, E. (2008). *Balancing social citizenship and new paternalism: Finnish activation policy and street-level practice in a comparative perspective*. Stakes.
- Keskitalo, E. & Karjalainen, V. (2013). Mitä on aktivointi ja aktivointipolitiikka? Teoksessa V. Karjalainen & E. Keskitalo (toim.), *Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikkaa Suomessa* (s. 7–20). Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Koistinen, Pertti (2014). *Työ, työvoima ja politiikka*. Vastapaino.
- Kortteinen, M & Tuomikoski, H. (1998). *Työtön. Tutkimus pitkäaikaistyöttömien selvitymisestä*. Tammi.
- Latomaa, T. (2008). Ymmärtävä psykologia. Psykologia rekonstruktivisena tieteenä. Teoksessa J. Perttula & T. Latomaa (toim.), *Kokemuksen tutkimus: Merkitys, tulkinta, ymmärtäminen* (s. 17–88). Lapin yliopistokustannus.
- Lehtomaa, M. (2008). Fenomenologinen kokemuksen tutkimus: Haastattelu, analyysi ja ymmärtäminen. Teoksessa J. Perttula & T. Latomaa (toim.),

- Kokemuksen tutkimus: Merkitys, tulkinta, ymmärtäminen* (s. 163–194). Lapin yliopistokustannus.
- Lincoln, Y. & Cuba, E. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage.
- Lähteenmaa, J. (2010). Nuoret työttömät ja taistelu toimijuudesta. *Työpoliittinen aikakauskirja*, 53(4), 51–63.
- Lähteenmaa, J. (2011). Nuoret työttömät ja yliviritetty toimijuus. *Nuorisotutkimus*, 29(4), 47–60.
- Mäkinen, S. (2015). Näköaloja toimijuuteen nuoruuden siirtymissä ja suunnanotoissa. Teoksessa P.A. Kauppila, J. Silvonen ja M. Vanhalakka-Ruoho (toim.), *Toimijuus, ohjaus ja elämäntulkinta* (s. 103–128). Itä-Suomen yliopisto.
- Nuutinen, H. & Pesonen, H. (2020). Itseohjautuvuus ohjauksen haasteena ja tavoitteena. Teoksessa M. Määttä & A-M. Souto (toim.) *Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo: Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä* (s. 70–80). Nuorisotutkimusseura.
- Näre, S., & Näre, L. (2022). *Työttömyys sattuu: Arjen kamppailuja työllistämistoimien rattaissa*. Gaudeamus.
- Perttula, J. (1995a). Kokemuksen tutkimuksen luotettavuudesta. *Kasvatus : Suomen kasvatustieteellinen aikakauskirja*, 26(1), 6.
- Perttula, J. (1995b). *Kokemus psykologisena tutkimuskohteena. Johdatus fenomenologiseen psykologiaan*. Suomen fenomenologinen instituutti.
- Perttula, J. (2000). Kokemuksesta tiedoksi: Fenomenologisen metodin uudelleen muotoilua. *Kasvatus : Suomen kasvatustieteellinen aikakauskirja*, 31(5), 428–442.
- Perttula, J. (2008). Kokemus ja kokemuksen tutkimus. Fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa J. Perttula & T. Latomaa (toim.), *Kokemuksen tutkimus: Merkitys, tulkinta, ymmärtäminen* (s. 115–162). Lapin yliopistokustannus.
- Pietarinen, J. (2002). Eettiset perusvaatimukset tutkimustyössä. Teoksessa S. Karjalainen, V. Launis, R. Pelkonen & J. Pietarinen (toim.), *Tutkijan eettiset valinnat* (s. 58–69). Gaudeamus.

- Ronkainen, S. (2008). Kenen ongelma väkivalta on? Suomalainen hyvinvointiyhteiskunta ja väkivallan toimijuus. *Yhteiskuntapolitiikka*, 73(4), 388–401.
- Rytkönen, M. (2013). *Kehityskulkuja ja väliintuloja: Ekologinen näkökulma vakavan väkiohallanteon tehneiden nuorten sosioemotionaalisen terveyden kehitykseen*. Itä-Suomen yliopisto.
- Räisänen, H. (2023) OECD:n analyysi Suomen työvoimapolitiikasta tuo sekä uutta että vahvistaa aiempaa tutkimustietämystä. *Työpoliittinen aikakauskirja* 66(1), 65–70.
- Saikku, P. (2014). Näkökulmia työttömän työkykyyn ja työkyvyn arviointiin. Teoksessa V. Karjalainen & E. Keskitalo (toim.), *Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikkaa Suomessa* (s. 120–149). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Saikku, P. & Hannikainen, K. (2019). Työttömien ja työllisten koettu työkyky ja toimeentulo. Teoksessa L. Kestilä, S. Karvonen & A. Aalto (toim.), *Suomalaisten hyvinvointi 2018* (s. 143–158). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- SAK (2022). Mistä löytyisi hyvä työnantaja? Tutkimus työmarkkinoiden kohtaannon parantamisesta työnhakijan näkökulmasta. Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK ry. Saatavilla verkossa: <https://www.sak.fi/serve/tutkimus-tyomarkkinoiden-kohtaannon-parantamisesta-tyonhakijan-nakokulmasta> (haettu 7.4.2022).
- SAK (2023) Työttömyyden syyt työttömien näkökulmasta -tutkimus. Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK ry. Saatavilla verkossa: <https://www.sak.fi/serve/tyottomyyden-syyt-tyottomien-nakokulmasta> (haettu 11.4.2023).
- Silvonen, J. (2015). Toiminta ja suhteet. Neljä fragmenttia toimijuudesta. Teoksessa P.A. Kauppila, J. Silvonen ja M. Vanhalakka-Ruoho (toim.), *Toimijuus, ohjaus ja elämäntulkinta* (s. 3–16). Itä-Suomen yliopisto.
- Toiviainen, S. (2020). Ohjaus ja yhteistoimijuuden ulottuvuudet Ohjaamossa. Teoksessa M. Määttä & A-M. Souto (toim.), *Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo*:

Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä (s. 27–45).

Nuorisotutkimusseura.

Työ- ja elinkeinoministeriö (2018). Ohjaamon perusteet. Saatavilla verkossa:

<https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Ohjaamotoiminnan+perusteet> (haettu 7.4.2023).

Työ- ja elinkeinoministeriö (2023a). Työllisyyden kuntakokeilut. Saatavilla verkossa: <https://tem.fi/tyollisyyskokeilut> (haettu 2.4.2023).

Työ- ja elinkeinoministeriö (2023b). Pohjoismainen työvoimapalvelumalli.

Saatavilla verkossa: <https://tem.fi/pohjoismainen-tyovoimapalvelumalli> (haettu 2.4.2023).

Työ- ja elinkeinoministeriö (2023c). Työkanava Oy. Saatavilla verkossa:

<https://tem.fi/valtion-erityistehtavyhtio> (haettu 7.4.2023)

Työmarkkinatori (2023). Työolosuhteiden järjestelytuki. Saatavilla verkossa:

<https://tyomarkkinatori.fi/palvelut/0a03f570-1b5b-4472-ad4b-9c3e1244fa0f/tyoolosuhteiden-jarjestelytuki/1> (haettu 7.4.2023).

Uusikangas, S. & Hiilamo H. (2020). Nuorten aikuisten aktivointi, sanktiot ja poiskäännyttäminen TE-palveluissa. Teoksessa M. Määttä & A-M. Souto (toim.), *Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo: Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä* (s. 120–145). Nuorisotutkimusseura.

van Berkel, R. (2017). State of the Art in Frontline Studies of Welfare-to-Work A Literature Review. Teoksessa R. van Berkel, D. Caswell, P. Kupka & F. Larsen (toim.), *Frontline delivery of welfare-to-work policies in Europe : activating the unemployed* (s. 12–35). Routledge.

Vanhalakka-Ruoho, M. (2015). Toimijuus ja suunnanotto elämässä. Teoksessa P. A. Kauppila, J. Silvonen ja M. Vanhalakka-Ruoho (toim.), *Toimijuus, ohjaus ja elämäntulkinto* (s. 39–56). Itä-Suomen yliopisto.

Vauhkonen, T., Kallio, J., & Erola, J. (2017). Sosiaalisen huono-osaisuuden ylisukupolvisuus Suomessa. *Yhteiskuntapolitiikka*, 5, 501-512.

Vehviläinen, S. (2014). *Ohjaustyön opas: Yhteistyössä kohti toimijuutta*.

Gaudeamus.

- Vehviläinen, S. (2020). Miksi ohjataan? Ohjauksen vaikutukset ja oikeutus. Teoksessa M. Määttä & A-M. Souto (toim.), *Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo: Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyönteessä* (s. 203–211). Nuorisotutkimusseura.
- Virtanen, J. (2006). Fenomenologia laadullisen tutkimuksen lähtökohtana. Teoksessa J. Metsämuuronen (toim.), *Laadullisen tutkimuksen käsikirja* (s. 149–213). International Methelp Ky.
- Vuorento, M. & Terävä, K. (2014). *Osatyökykyisen työssä jaksamisen ja työllistymisen tukeminen*. Kuntoutussäätiö.
- Wrede-Jäntti, M. & Westerback, F. (2020). Haastavia tilanteita nuorten arvostamassa Ohjaamossa – Miten Ohjaamoon tyytymättömät nuoret perustelevat kritiikkinsä? Teoksessa M. Määttä & A-M. Souto (toim.), *Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo: Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyönteessä* (s. 46–69). Nuorisotutkimusseura.