

AKTIVOINTISUUNNITELMAN MERKITYS PITKÄÄN TYÖTTÖMINÄ OLLEILLE HENKILÖILLE

Kirsi Valkonen

Sosiaalityö

Kandidaatin tutkielma

Avoin yliopisto

Jyväskylän yliopisto

Huhtikuu 2018

TIIVISTELMÄ

TYÖN NIMI: Aktivointisuunnitelman merkitys pitkään työttöminä olleille henkilöille

TEKIJÄ: Kirsi Valkonen

Sosiaalityö

Kandidaatin tutkielma

Avoin yliopisto

Jyväskylän yliopisto

OHJAAJA: Sirpa Tapola-Tuohikumpu

AIKA: Huhtikuu 2018

SIVUMÄÄRÄ: 31

Tutkielmani tehtävänä on kuvata ja tarkastella sosiaalityön viitekehyksessä aktivointisuunnitelman merkitystä asiakkaille, asiakkaiden näkökulmasta, heidän toimintakyvyn tukemisessa ja voimaantumisessa (empowerment). Lakisääteisen aktivointisuunnitelman laatii sosiaalityöntekijä, tai muu kunnan virkamies, pitkään työttömänä olleelle henkilölle hänen työllistymisensä tukemiseksi.

Tämä tutkielmani on kirjallisuuskatsaus, jonka on sosiaalityön aineopintoihini liittyvä kandidaatin tutkielma. Aineistona olen käyttänyt sosiaalityötä ja työvoimapolitiikkaa käsittelevää yhteiskunnallista ja tieteellistä kirjallisuutta, joissa on selkeästi tullut esille asiakastyön vuorovaikutus, asiakkaiden mielipiteet ja heidän kokemuksensa aktivoinnista.

Tutkielmani tuloksissa tulivat esille asiakkaiden yksilölliset kokemukset ja mielipiteet aktivoinnista. Sosiaalityön kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutus olivat merkityksellisiä tekijöitä tarkastellessani ja arvioidessani asiakkaiden kokemuksia aktivoinnista. Tutkielmani tulokset osoittavat, että kokonaisvaltaisesti kohdatut asiakkaat kokivat aktivoinnin lisäävän heidän toimintakykyänsä ja tukevan voimaantumistansa (empowerment). Aktivoinnilla ei nähty olevan suurta merkitystä työllistymisessä aktivoinnin jälkeen. Tuloksista voidaan kuitenkin päätellä, että aktivointitoimenpiteiden oikea-aikaisuus, pituus ja suunnitelmallisuus vaikuttavat asiakkaiden näkemykseen aktivoinnin merkityksellisyydestä.

ASIASANAT: Aktivointi, aktivointisuunnitelma, aktivointimalli, sosiaalityö, pitkäaikaistyöttömyys, toimintakyky, voimaantuminen, empowerment

Sisällys

TIIVISTELMÄ

1. JOHDANTO	3
2. AKTIVOINTI	4
2.1 Aktivointisuunnitelman perusteet	4
2.2 Aktivointisuunnitelma - sosiaalityön työväline.....	5
2.3 Toimintakyky.....	6
2.4 Voimaantuminen (empowerment).....	6
2.5 Valta asiakastyössä.....	7
2.6 Asiakkaat	7
3. AKTIVOINTISUUNNITELMAN AJANKOHTAISUUS	9
3.1 Tutkimuskysymys	9
3.2 Tutkimusasetelma ja lähdekirjallisuus	9
4. ASIAKKAANA AKTIVOINNISSA	12
4.1 Asiakkaiden kokemuksia aktivoinnista.....	12
4.2 Aktivointi	14
4.3 Asiakkaiden selviytyminen	16
4.4 Yksilölliset asiakkaat.....	17
5. AKTIVOINNIN MERKITYKSET	19
5.1 Taloudellinen merkitys	20
5.2 Kuulluksi ja hyväksytyksi tulemisen merkitys	21
5.3 Vuorovaikutuksen merkitys	23
6. AKTIVOINNIN KEHITYSKOhteet	25
7. LOPUKSI	28
8. LÄHTEET	29

1. JOHDANTO

Nykyinen hallituksemme on voimakkaasti pyrkinyt löytämään uusia keinoja palauttaakseen työttömänä olevia henkilöitä takaisin työelämään. Uusimpana keinona on vuoden 2018 alussa eduskunnan hyväksymä työttömien aktivointimalli. Vähän aikaa työttömänä olleet henkilöt voivat hyötyä mallista ja työllistyä nopeasti. Mallin on kuitenkin todettu heikentävän entisestään pitkään työttömänä olleiden taloudellista tilannetta, siksi se on herättänyt suurta vastustusta. Pitkään työelämästä poissa olleet henkilöt tarvitsisivat työllistyäkseen yksilöllisempää ohjausta, eivät lisää sanktioita. Kansalaisaloite on kerännyt noin 100 000 nimeä aktivointimallin kumoamiseksi. Helmikuun alussa on ilmoitettu järjestettävän asiasta myös mittavia mielenilmauksia ja työnseisauksia. (Ahosniemi 2018, Kauppalehti.)

Olen työskennellyt useiden vuosien ajan heikoimmassa työvoimapolitiisessa asemassa olevien henkilöiden kanssa heidän työllistymisensä edistämiseksi. Olen työssäni huomannut, että pitkittyneen työttömyyden syyt ja asiakkaiden elämäntilanteet ovat yksilöllisiä. Tätä näkemystäni tukee Kotiranta ja hän on todennut, että aktivoinnin tehotuotannossa on unohtumassa ainutkertainen yksilö, ihminen. (Kotiranta 2008, 168 – 169.) Vaikka Kotirannan tutkimuksesta on kulunut lähes kymmenen vuotta, aiheena aktivointi on todella ajankohtainen ja yhteiskunnallisesti merkittävä.

Aktivointisuunnitelma on yksi konkreettisista työvälineistä asiakkaan ja sosiaalityön välillä. Sosiaalityön merkityksellisyyden kannalta onkin tärkeää tiedostaa, miten asiakas kokee palvelut ja käytetyt työmenetelmät. Vastaavasti sosiaalityön kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen mahdollistaa asiakkaille yksilöllisten työmenetelmien valinnan ja niiden vaikuttavuuden arvioinnin toteutumisen aktivointisuunnitelmassa. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) määrittelee aktivointisuunnitelman perusteet. Suunnitelma tulee tehdä asiakkaan kanssa yhdessä ja siihen kirjataan asiakkaan työllistymistä edistävät palvelut ja toimenpiteet.

Tutkielmassani kuvaan ja tarkastelen sosiaalityön viitekehyksessä aktivointisuunnitelman merkitystä asiakkaille, asiakkaiden näkökulmasta, heidän toimintakyvyn tukemisessa ja voimaantumisessa (empowerment). Tuon esille asiakkaiden kokemuksia ja heidän mielipiteitään aktivoinnista. Lopuksi pohdin esille tulleita asiakastyön muutostarpeita ja kehityskohteita.

2. AKTIVOINTI

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) on laadittu tukemaan takaisin työelämään palaamista pitkään jatkuneen työttömyyden jälkeen. Laki sisältää myös asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia. Yksi konkreettisista tukitoimista on jokaiselle pitkään työttömänä olleelle henkilölle laadittava aktivointisuunnitelma. Laki mahdollistaa työttömän henkilön osallistumisen työ- ja elinkeinoministeriön koulutuksiin ja julkiseen työvoimapalveluun.

Kuntien työllisyysdenhoito liittyy elinkeino-, koulutus-, maankäyttö- ja sosiaalipolitiikkaan. Työllisyysdenhoitoa ja kuntien lainsäädännöllisiä velvoitetta ja palveluita säätelevät myös Laki julkisista työvoima- ja yrityspalveluista; ikääntyvien työllistämismenestyslaki; Sosiaalihuoltolaki; vammaisten työllistymistä tukeva toiminta ja työtoiminta, Työttömyysturvalaki; työmarkkinatuen rahoitus, Laki työllistymistä edistävistä monialaisesta yhteispalvelusta; työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu ja Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Lakisäädösten palveluiden lisäksi kunnilla on muita työllisyyttä edistäviä ja lainsäädäntöä tukevia palveluita. Näitä ovat palkkatukityöpaikat, työpajat ja työllisyysdenhoidon yksikön tarjoamat palvelut. (Blomgren, Karjalainen, Karjalainen, Kivipelto, Saikkonen & Saikku 2016, 75 - 76.)

2.1 Aktivointisuunnitelman perusteet

Työkäinen henkilö, asiakas, joka on ja saanut yli 300 päivää työmarkkinatukea, ollut 12 kuukautta työttömänä tai kuuluu nuorten alle 25 – vuotiaiden palveluihin kutsutaan asiakastapaamiseen aktivointisuunnitelman laatimiseksi. Suunnitelma laaditaan Te-palveluissa yhdessä kunnan virkailijan kanssa. Aktivointisuunnitelma tehdään pitkään työttömänä olleelle henkilölle kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseksi ja työllistymisen tukemiseksi. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001).)

Aktivointisuunnitelman tulee sisältää asiakkaan koulutusta ja työuraa koskevat tiedot, arvion aikaisemmista työllistymisen tukimuotojen ja suunnitelmien vaikuttavuudesta sekä toteutumisesta. Tarvittaessa suunnitelmaan liitetään erityislakien mukaisia sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja, jotka parantavat henkilön työ- ja toimintakykyä. Kutsu aktivointisuunnitelman laatimiseen on velvoittava, jolloin poisjäännistä ilman pätevää syytä seuraa selvityspyyntö. Saapumatta jääminen voi aiheuttaa sanktioita ja mahdollisesti katkoksen työvoimapolitiittiseen etuuteen, joka voi hankaloittaa asiakkaiden taloudellista tilannetta. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001).)

Aktivointisuunnitelman laatimisessa tulee lähtökohdaksi pitää asiakkaan omaehtoisuuden lisäämistä ja tukemista. Valinnanvapauden ja – mahdollisuuden tunteen vahvistamisella voidaan tukea asiakkaan motivoitumista päämäärän saavuttamiseksi. Lopulta muutos on mahdollista ainoastaan asiakkaan omasta halusta, motivaatiosta ja tahtotilasta. Kotiranta viittaa Fordin (1992) & Siitosen (1999) tutkimuksiin toteamalla että, asiakkaan usko omiin mahdollisuuksiinsa on oleellisempaa kuin hänen todelliset onnistumisentaidot. Muutosten ja aktivointisuunnitelman toteuttamiseksi tarvitaan asiakaslähtöinen toimintaympäristö ja asiakasta kunnioittava tunneilmapiiri. Kotiranta kiteyttää aktiivoinnin ja työn merkityksen insinööri Timo Mäkelän sanoin: ”mielekästä työtä tai tekemistä voi olla lähes mikä tahansa työ, joka on mielekästä tekijänsä kannalta”. (Kotiranta 2008, 26, 84, 88.)

2.2 Aktivointisuunnitelma - sosiaalityön työväline

Sosiaalityön perustana on kohdata asiakas arjessa ja pystyä ymmärtämään hänen tilanteensa yhteiskunnan jäsenenä. Tähän työhön liittyvät niin asiakkaan kuin työntekijän taustat, kulttuuri, politiikka, talous ja hallinnolliset mahdollisuudet toteuttaa sosiaalityötä asiakaslähtöisesti. Laitinen & Kemppainen (2010, 138 – 139, 153) ovat viitanneet Banksiin (1995), jonka mukaan asiakas - työntekijä suhde muodostuu ainutlaatuisiksi asiakaskohtaamiseksi, jossa esille nousevat itsemääräämisoikeus, suvaitsevaisuus ja luottamuksellinen ilmapiiri, emotionaalinen kohtaaminen ja tunteiden ilmaisemisen mahdollisuus. Asiakkaan luottamus tulee saavuttaa henkilökohtaisella kohtamisella, jokaisella tapaamisella uudelleen ja uudelleen. Asiakkaalle tulisi muodostua usko, että sosiaalityöntekijä työskentelee hänen hyväkseen pitkäjänteisesti ja edunmukaisesti. Pitkäjänteisen asiakastyön mahdollistaisi rakenteellinen joustavuus ja intensiivisen työn mahdollisuus. (Laitinen ym. 2010, 138 – 139, 153.)

Kotiranta (2008, 58 - 59) viittaa Eskolan & Viheriärannan (1983) näkemykseen sosiaalityön mahdollisuuksista vaikuttaa asiakkaiden aktivointiin. Sosiaalityö on keino puuttua asiakkaan ongelmalliseen tilanteeseen, turvata asiakkaan elämää erilaisin sosiaalietuuksin ja parantaa asiakkaan toimintakykyä. Sosiaalityö pyrkii tukemaan asiasta niin, että hän pystyy ratkaisemaan itsenäisesti syntyneitä ongelmia hänen omista lähtökohdistaan. Aktivointisuunnitelma on sosiaalityön konkreettinen työväline, johon voidaan liittää yksilöllisiä tavoitteita ja keinoja päämäärien saavuttamiseksi. (Kotiranta 2008, 58 – 59.)

2.3 Toimintakyky

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen kokemusta omasta itsestä, tavasta reagoida ympärillä oleviin asioihin ja ihmisiin. Jokaisella ihmisellä on luontainen tarve olla hyväksytty ja omista asioistaan päättävä henkilö, jolla on sopiva määrä hyviä ihmissuhteita ja päätösvaltaa omista asioistaan. (Kokko & Shehadeh 2016, 290.)

Kotiranta (2008, 122 – 125) täydentää Kokon ym. näkemystä viitaten Niemelän (1986) tutkimukseen. Toimintakykyyn vaikuttaa syy ja seuraussuhteiden, aikaisempien kokemusten ja minä -identiteetin rakentuminen sekä näiden ymmärtäminen omista valinnoissa, tavoissa toimia ja reagoida tässä ja nyt. Toiminta on sitä harkitumpaa, mitä paremmin asiakas tuntee itsensä ja tapansa toimia. (Kotiranta 2008, 122 – 125.)

Tutkimuksessa Kokko ym. (2016, 290) ovat lisäksi osoittaneet, että kasvulla ja sopeutumisella on merkitystä aikuisiän toimintakykyyn. Sopeutumiseen aikuisiällä vaikuttavat erityisesti elämäntytyväisyyskokemus ja minän eheys. Minän eheydellä tarkoitetaan omaa paikkaa ja roolia elinyhteisössä, kokemusta itsestä, olla hyväksytty ja ajatteleva ihminen. (Kokko ym. 2016, 290.)

2.4 Voimaantuminen (empowerment)

Kuntatasolla voimaantuminen merkitsee sosiaalipoliittisia ratkaisuja, jotka mahdollistavat yksilökeskeisen asiakastyön. Asiakastyön tulee tukea asiakkaan elämänlaatua ja kiinnittymistä yhteiskuntaan. Psykologisesti asiakkaan voimaantuminen (empowerment) tarvitsee toteutuakseen ennakoivaa lähestymistapaa ja käsitystä henkilön tavasta toimia omassa elämässään. (Zimmerman 1995, 581.)

Asiakastasolla voimaantuminen (empowerment) on asiakkaan tavoitteellista ohjaamista ja tukemista. Käytännössä tämä tarkoittaa työllistymisen esteiden poistamista kuntien, kaupunkien ja kolmannen sektorin yhteistyöllä ja lainsäädännöllisin keinoin. (Tuusa 2005, 37 – 38.)

Samanlainen näkemys on myös Pekkari (2009, 170), hän on kiteyttänyt voimaantumisen asiakastyön osaksi, jossa vahvistetaan asiakkaan itsetuntoa, tavoitteellista toimintaa ja itseohjautuvuutta. Työntekijä antaa kaiken ammatillisen osaamisensa asiakastyöhön asiakkaan tilanteen parantamiseksi. Tässä työssä tarvitaan ongelmaratkaisutaitoja, reflektiivisyyttä, oppimisstrategioiden osaamista, tavoitteiden ja työmenetelmien vaikuttavuuden aktiivista arviointia. (Pekkari 2009, 170.)

2.5 Valta asiakastyössä

Aktivointisuunnitelman tekemiseen liittyy valta-asetelma, toteaa Hokkanen (2009, 319 – 320, 322, 324 – 325, 327, 331) viitaten Neathiin & Schrineriin (1998) asiakastyön tutkimuksiin. Käytännössä asiakas voi allekirjoittaa aktivointisuunnitelman sanktioiden pelossa. Aktivointisuunnitelmassa asiakas voi kokea, että hänet pakolla kiinnitetään toimenpiteeseen, esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan. Valta-asetelma voi esiintyä myös työntekijän kanssa laaditussa täydennyskoulutushakemuksessa, joka tehdään alalle, mihin asiakkaalla ei enää ole kiinnostusta. Valta-asetelmaa voidaan ehkäistä asiakkaan ja työntekijän aidolla dialogilla, jossa muodostetaan yhteinen käsitys muutostarpeesta, päämäärästä ja yhteisestä matkasta päämäärän saavuttamiseksi. (Hokkanen 2009, 319 – 320, 322, 324 – 325, 327, 331.)

Pohjola (2010, 55, 59) on tutkinut valtaa asiakastyössä. Asiakastyössä esiintyy aina jonkinasteista vallankäyttöä, mutta vallankäytön suunnalla voidaan vaikuttaa positiivisesti asiakkaan voimaantumiseen. Tätä näkemystä hän täsmentää viittaamalla Mattuksen (2001) väitöskirjaan, jonka mukaan asiakas tulisi aina nostaa valtaistuimelle omassa asiassaan. Asiantuntijuus tulisi jakautua työntekijän ja asiakkaan välillä. Työntekijän tulisi tietää ja vastata palveluprosessista, palveluista ja keinoista sekä niiden esilletuomisesta, asiakkaan toimiessa oman elämänsä asiantuntijana. (Pohjola 2010, 55, 59.)

Positiivisesta vallankäytöstä kirjoittaa myös Kotiranta (2008, 99) todeten, että joskus olisi syytä jopa hieman pakottaa asiakas aktivoitavaksi. Hän toteaa vielä, että monta hyvää asiaa jäisi saavuttamatta, mikäli asiakasta ei lähestyttäisi. Asiakastyössä tulee työskennellä ihmistä kunnioittaen, arvostaen ja voimaannuttaen, ei alistaen ja lannistavasti, mutta silti hänet vahvasti kohdaten. (Kotiranta 2008, 99.)

2.6 Asiakkaat

Asiakkaat voidaan jakaa hyvinvointikokemusten, elämänasenteiden ja aktiivisuusasteiden mukaisesti kolmeen palveluun heidän työelämäänsä suuntautuneisuuden mukaisesti. Asiakkaiden aktivointiasteet jakautuvat AT1; työelämäänsä suuntautuvat, AT2; pyrkimys päästä työllisyyspalvelusta toiseen ja AT3; elämän mielekkyys on muualla kuin työelämässä. Alla oleva kaavio kuvaa asiakkaiden erityispiirteitä, aktivointiasteiden eroja ja työelämänsuuntautumista. (Elonen, Niemelä & Saloniemi 2017, 291.)

Taulukko 1. Palvelujen rooli eri aktiivisuustyypeissä Elonen ym. (2017, 291.)

Aktiivisuustyyppi	1. Miksi?	2. Mikä on palvelujen rooli?
AT1	Henkilöllä ei ole ollut suuria työllistymisen esteitä	Palvelu suunnataan kohti työelämää
AT2	Jokin rajoite estää henkilöä pyrkimästä työelämään	Palvelusta sisältöä elämään: vireyttä, sosiaalisia suhteita, rytmiä päivään
AT3	Vapaa-ajan toiminta/harrastus on isommassa roolissa elämässä kuin työ	Palveluilla ei ole merkittävää roolia, käy palveluissa koska on pakko

Työttömyys heikentää itsetuntoa, toteaa työttömyyttä tutkinut Ervasti (2004, 298 – 299). Hän viittaa tässä myös Jahodanin (1982) havaintoihin, jonka mukaan työttömyys aiheuttaa psyykkisiä ja psykososiaalisia ongelmia. Työttömyys ei välttämättä laukaise asiakkaiden ongelmia, vaan työttömyyden taustalla voivat olla asiakkaiden aikaisemmat ongelmat. (Ervasti 2004, 298 – 299.) Kokko ym. (2016, 290) näkemyksen mukaan asiakkaiden sopeutumiseen aikuisiällä ovat vaikuttamassa minän eheys ja elämäntyytyväisyyskokemus. Elonen ym. (2017, 291) ovat myös tutkimuksissa huomanneet asiakkaiden motivoitumisen yksilöllisyyden, tässä merkityksellistä on heidän aktiivisuustasonsa ja työelämäsuuntautuminen.

3. AKTIVOINTISUUNNITELMAN AJANKOHTAISUUS

Mielestäni sosiaalityötä ja työllisyyden hoitoa on arvosteltu julkisuudessa asiakasta pakottavana, aliarvioivana, vallankäyttönä ja työn objektina. Olen huomannut, että keskusteluissa ei juurikaan ole tuotu esille asiakastyön positiivisia tuloksia ja asiakkaiden voimaantumisen kokemuksia. Näistä syistä tutkielmassani tarkastelen aktivointia ja aktivointisuunnitelman merkityksiä asiakkaiden näkökulmasta.

Olen työskennellyt viimeiset seitsemän vuotta työvoimapolitiittisissa hankkeissa, joiden tehtävänä on ollut aktivoida heikossa työmarkkina-asemassa olevia asiakkaita työelämään. Tämä on tarkoittanut asiakkaiden kanssa henkilökohtaisten suunnitelmien ja yksilöllisten tavoitteiden asettamista, työllistymisen esteiden poistamista, henkilökohtaista ohjausta ja täydennys- ja jatkokoulutus mahdollisuuksien räätälöimistä.

Olen huomannut, että pitkään työttömänä olleiden henkilöiden aktivointia tarkastellaan julkisuudessa tuloslukuina, joko työttömien määrän laskuna tai kasvuna. Kuntatasolla keskustellaan sakkomaksujen suuruudesta, tai niiden vähentämisestä. Oman työkokemukseni mukaan, sosiaalityön näkökulmasta, aktivoinnin tarkastelu näyttää kohdistuvan joko lakimuutoksiin, tai aktivointiprosessin tuottamiin taloudellisiin tuloksiin. Mielestäni varsinaisten aktivointitulosten saavuttaminen tai työn vaikuttavuuden arviointi tarvitsevat näkökulmakseen asiakaslähtöisyyden. Näkemyksiäni tukee myös Pohjola (2010, 54) ja hän korostaa, että sosiaalityöntekijän tulee sitoutua vuorovaikutteiseen ja tavoitteelliseen asiakastyöhön, jossa toteutuu välittäminen ja luottamuksellisuus. Kotiranta (2008, 168) kiteyttää, että auttamistyön työorientaatioperusteena tulee olla persoona, ihminen ja hänen ainutkertaisuutensa.

3.1 Tutkimuskysymys

1. Tutkimukseni tavoitteena on kuvata ja tarkastella sosiaalityön viitekehysessä aktivointisuunnitelman merkitystä asiakkaalle, asiakkaiden näkökulmasta, heidän

A. Toimintakyvyn tukemissa

B. Voimaantumissa (empowerment)

3.2 Tutkimusasetelma ja lähdekirjallisuus

Tässä lähdekirjallisuuteen perustuvassa tutkielmassani kuvaan ja tarkastelen sosiaalityön viitekehysessä aktivointisuunnitelman merkitystä asiakkaille, asiakkaiden näkökulmasta, heidän toimintakyvyn tukemisessa ja voimaantumisessa (empowerment).

Jo tutkimukseni alkuvaiheessa huomasin, että aktivointisuunnitelman merkitystä asiakkaalle, asiakkaiden näkökulmasta, on tutkittu vielä vähän. Pohjola (2010, 47) on todennut, että asiakastyön laajempaan tarkasteluun tulisi liittää asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyvät kysymykset. Olen Pohjolan kanssa samaa mieltä, että itsemäärääminen on yhteiskunnallisesti, moraalisesti ja oikeudellisesti aina asiakastyössä suuri käsite. (Pohjola 2010, 47). Käyttämässäni aktivointia käsittelevässä lähdekirjallisuudessa ei kuitenkaan tullut esille asiakkaiden itsemäärääminen, joten tarkastelen tutkielmassani aikuisten asiakkaiden kokemuksia, sosiaalityön viitekehityksessä, sekä heidän mielipiteitään aktivoinnista käsitteiden toimintakyky ja voimaantuminen (empowerment) näkökulmista.

Tutkielmassani olen käyttänyt lähdekirjallisuutena 2000 – luvulla julkaistua tieteellisistä kirjallisuutta, empiirisiä tutkimuksia, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehtien julkaisuja. Lähdekirjallisuuden olen valinnut YSA-asiasanoja käyttäen tehtyjen lähdehakujen pohjalta. Olen käyttänyt ARTO/JYKDOK, Finna, Centria-Finna, JSTOR ja Google Scholar tietokantoja. Olen valinnut sosiaalityötä ja työvoimapolitiikkaa käsitteleviä teoksia, joissa on selkeästi tullut esille asiakastyön vuorovaikutus, toimintakyky, voimaantuminen (empowerment) ja asiakkaiden osallisuus aktivointisuunnitelmassa. Ymmärtääkseni paremmin asiakkaiden kokemuksia aktivoinnista, olen käyttänyt lähdekirjallisuutena myös aikuisten oppimista ja minäkehitystä käsittelevää kirjallisuutta.

Tuoreimpana aktivointia on käsitelty tutkimuksessa ”Aktivointi ja pitkäaikaistyöttömien monenlainen toimijuus”, joka on julkaistu Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehdessä huhtikuussa 2017. Yhtenä osana aineistoani käytin myös Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen 2016 julkaisua. Pidän tätä julkaisua merkityksellisenä ja ajantasaisena kokonaiskatsauksena yhteiskunnastamme ja sosiaalipalveluista. Työssäni olen huomannut, että 2000 – luvulla on tapahtunut suuria muutoksia työllisyydenhoidossa. Lainsäädäntöä on muutettu ja ohjausmenetelmiä uudistettu asiakaslähtöisemmiksi. Mielestäni nämä muutokset ovat vaikuttaneet myös asiakkaiden aktivointiin ja heidän kokemuksiinsa palveluista. Olen huomannut, että osalle asiakkaista vaikutukset ovat olleet mielekkäitä, ja he ovat työllistyneet pitkäkestoisesti. Tapaamistani asiakkaista osa on kertonut kokevansa jääneensä vaille palvelua, heittopusseiksi palveluista toiseen.

Tutkielmani aluksi kokosin ja jaoin valitsemani aineiston Excel – tiedonkeruu taulukoinnin avulla taustoitukseen, käsitteisiin, sosiaalityön vuorovaikutukseen ja asiakaskokemuksiin. Vuorovaikutusta ja asiakaskokemuksia käsittelevästä aineistosta erittelin edelleen yksittäisten asiakkaiden haastattelut. Toimintakykyä ja voimaantumista (empowerment) käsittelevästä aineistosta kokosin Excel - tiedonkeruu taulukkooni samansuuntaiset mielipiteet. Tällä tavalla jäsentämällä aineistoa, käyttämiäni empiirisiä tutkimuksia ja tilastoja päädyin tuloksiini ja käsitykseeni aktivoinnin merkityksistä asiakkaille. Mielestäni käyttämästäni aineistosta oli tärkeää erottaa asiakkaiden ääni ja heidän mielipiteensä aktivoinnista. Tämän lisäksi, että pystyin aineiston pohjalta tekemään johtopäätöksiä aktivoinnin merkityksellisyydestä asiakkaille, oli tärkeää tehdä näkyväksi ja ymmärrettäväksi sosiaalityön ja vuorovaikutuksen merkitykset aktivoinnissa. Yksi merkityksellisimmistä asioista vuorovaikutuksessa on myös valta. Kokonaisuuden ymmärtäminen vaati mielestäni lisäksi asiakkaiden yksilöllisyyden esille tuomista, käsitteiden ja asiakastyön taustan avaamista.

4. ASIAKKAANA AKTIVOINNISSA

Hokkanen (2009, 332) näkee työttömyyden hoidon laajempaan kysymyksenä, kuin yksittäisen asiakkaan työnhakuvalmiuden tukemisena. Tätä hän perustelee viitaten Boehmin & Staplesin (2002) tutkimukseen, jossa tuli esille asiakkaiden erilaiset toiveet ja tarpeet aktivointiin liittyen. Asiakkaiden mielestä sosiaalityön tulisi tukea heidän onnistumisen kokemuksia, uskoa itseensä ja vaikutusmahdollisuuksiinsa. (Hokkanen 2009, 332.)

Blomgren ym. (2016, 67) haastattelututkimukseen vastannut mies kuvasi hyvän palvelun olevan hyvää kohtelua; kohdellaan ihmisiä ihmisinä, ei karjana, vaan yksilöllisesti. Hän toivoi, ettei tarvitsisi selittää omia asioita kuudelle eri ihmiselle kuukauden aikana. Ihmistä, joka kuuntelee, hän piti tärkeimpänä asiana hyvälle asiakaspalvelulle. (Blomgren ym. 2016, 67.)

Eräs Blomgren ym. (2016, 67 – 68) haastattelema asiakas sanoi, että usein ongelmat ovat sellaisia joiden ratkaiseminen ei vaatisi rahaa, vaan päätöksentekijöiden ymmärrystä siitä, miten erilaiset säädökset vaikuttavat ihmisten elämään. Tutkimuksessa todettiin, että palveluja tulisi kehittää yhdessä käyttäjien, asiakkaiden, kanssa. Tällaisia foorumeita voisivat olla asiakasraadit ja vertaistukiryhmät. (Blomgren ym. 2016, 67 – 68.) Kotirannankin (2008, 168) näkemyksen mukaan sosiaalityö tarvitsisi akateemisuuden rinnalle filosofiaa ja ihmistieteitä toimiakseen paremmin asiakastyön rajapinnassa ihmistä ymmärtäen.

4.1 Asiakkaiden kokemuksia aktivoinnista

Elonen ym. (2017, 291 – 295) haastattelivat 16 pitkään työttömänä ollutta henkilöä ennen ja jälkeen työvoimapolitiittisen toimenpiteen. Tutkimusaineiston perusteella he jakoivat osallistujat kolmeen eri aktiivisuusasteeseen; työelämään suuntautuvat, omia rajoitteita ja voimavaroja tutkivat sekä asiakkaisiin, joiden mielekäs elämä ja aktiivisuus ovat muualla kuin työelämässä. Aktivointitoimenpide muutti vain kahden henkilön orientaatiotyyppiä työelämä myönteisemmäksi koko 16 hengen ryhmästä. Tutkimukseen osallistuneista henkilöistä ei yksikään työllistynyt toimenpiteen jälkeen avoimille työmarkkinoille. Heikkoa tulosta selitettiin asiakkaiden terveystilanteilla ja ikäkysymyksillä, joihin aktivoinnilla ei pystytty vaikuttamaan. Työllistymisen esteenä olevia rakenteellisia ongelmia ei myöskään palvelulla pystytty ratkaisemaan, eli asiakkaiden osaamiseen ja koulutukseen sopivia työpaikkoja ei löytynyt. (Elonen ym. 2017, 291 – 295.)

Vuotta aikaisempi Blomgrenin ym. (2016, 62 - 63) haastattelututkimus toi asiakkaiden kertomana esille työllisyyspalveluiden käyttökokemuksia. Palautteesta yleisesti oli todettavissa, että kuntouttava työtoiminta koettiin mielekkääksi, mikäli se oli organisoitu asiallisesti. Asiakkaat kuvasivat kuntouttavaa työtoimintaa ”henkireiäksi”, päivärytmiä tukevaksi ja työelämään pääsyn madaltajaksi. Asiakkaiden kokema epätasa-arvo ja epäoikeudenmukaisuus vähensivät tyytyväisyyttä. Nämä asiakkaat kuvasivat työtehtäviä yksinkertaisiksi, ajankäyttöä mitääntekemättömäksi istuskeluksi ja pakoksi tyytyä siihen, mitä työtehtäviksi annetaan. Eräs nainen kertoi, että töistä joita teetettiin, olisi pitänyt maksaa oikeasti palkkaa, eikä teettää niitä tehtäviä kuntouttavana työtoimintana. Kokemuksensa mukaan hän oli antanut itsensä ymmärtää, että palkkaaminen olisi hieno ajatus, joka ei kuitenkaan tulisi toteutumaan. Hän kuvasi tilannetta sanoen: ”Oikeasti meidän vaihtoehdot ovat olla joko siellä kuntouttavassa tai lähteä kotiin”. Asiakkaat toivat myös esille, että työtehtävät saattoivat olla lähinnä ajan kulua. Työpaikalta saattoivat puuttua jopa työtä varten tarvittavat välineet ja materiaalit. (Blomgren ym. 2016, 62 – 63.)

Mielestäni yksi Elosen ym. (2017) tutkimuksen merkityksellistä löydöksistä oli aktiivisuus- ja passiivisuuskysymys. Elosen ym. (2017, 281, 289, 292) mukaan passiivisuutta ei asiakkaissa ollut ”sanan varsinaisessa merkityksessä” nähtävissä. Henkilöiden aktiivisuus suuntautui heidän aktiivisuusjaottelun mukaisesti joko työelämään, pyrkimykseen päästä työllisyyspalveluista toiseen tai mielekkään elämän saavuttamiseen varsinaisen työelämän ulkopuolella. Työllisyyspalvelut kohottivat asiakkaiden itsetuntoa, helpottivat taloudellista tilannetta ja mahdollistivat uusien ammatillisten taitojen oppimisen. Näiden opittujen asioiden katsottiin myös parantavan ja olevan merkityksellisiä työelämässä toimimisessa ja voimaantumisen. (Elonen ym. 2017, 281, 289, 292.) Taloudellista ja yhteisöllistä merkitystä toivat asiakkaat esille myös Blomgren ym. (2016, 62) haastattelututkimuksessa. Kuntouttavassa työtoiminnassa olleet asiakkaat kertoivat hyvinä asioina vertaistuen merkityksen heidän jaksamisessa, ja edullisen tai ilmaisen ruuan saamisen. (Blomgren ym. 2016, 62).

Huomioni kiinnittyi asiakkaiden kokemuksiin aktivoinnin aikana saaduista opeista. Blomgren ym. (2016, 62 - 63) tutkimuksessa ei raportoitu asiakkaiden kokemuksia uusien asioiden oppimisesta tai työelämäsuuntautumisen edistämisestä. Toisaalta Elonen ym. (2017, 281, 289, 292) tutkimuksessa näitä asioita asiakkaat raportoivat oppimisesta ja työelämätaitojen kehittymisestä. Molempien tutkimusten asiakkaat kertoivat kuitenkin, että aktivoinnilla on ollut enemmän positiivisia kuin negatiivisia vaikutuksia. Blomgren

ym. (2016, 62 - 63) tutkimukseen haastateltu asiakas kuvasi aktivointijaksoa: ” Tämä on mulle ollut sellainen henkireikä. Tämän avulla mä olen päässyt nyt tähän pisteeseen, että mä hain kuukausi pari sitten kouluun.”

Asiakkaiden kokemukset eivät olleet ainoastaan positiivisia. Asiakkaat raportoivat epäasiallisesta palvelusta ja vähättelyn kokemuksista sosiaalipalveluihin ja -etuuksiin liittyen. Niukkuudessa elävillä ja sosiaalipalveluita tarvitsevilla ihmisillä ei ole vahvaa luottamusta instituutioihin. Asiakkaat kertoivat tämän johtuvan epävarmuudesta omien asioiden hoidossa, toimintojen läpinäkymättömyydestä ja tietojen pimittämisestä. Asiakkaat toivat esille myös epäasiallista kohtelua, yhteisön välinpitämättömyyttä ja kokemuksia halveksunnasta. Tutkijat pitivät tätä erittäin huolestuttavana. (Blomgren ym. 2016, 70 – 71.)

Kotirannan (2008, 158 – 116) tutkimuksessa henkilöt ovat kuvanneet aktivointikursseja ”kallontutistuskursseiksi”, toiset positiivisemmin. Positiivisemmat kuvasivat, että heidät on saatu ”houkuteltua mukaan”. Tämän tutkimustilaston mukaan aktivoidusta noin 1000 henkilöstä, noin 8 % sijoittui avoimille työmarkkinoille. Hän itse kysyykin, onko tulos ollut hyvä vai huono. (Kotiranta 2008, 158 – 116.)

Kiinnitin huomiota siihen, ettei ”aktivointisuunnitelma” sanana tullut esille lähdekirjallisuudessa. Olen kuitenkin valmis uskomaan, että sellainen jokaiselle aktivointitoimenpiteessä olevalle asiakkaalle on tehty, koska lainsäädäntö velvoittaa siihen.

4.2 Aktivointi

Pohjolan (2010, 52) mukaan sosiaalityön asiakastapaamisessa kohtaavat kulttuuri, yhteiskunnalliset näkemykset, ajalliset ja paikalliset tekijät. Kotiranta (2008, 56) vertaa sosiaalityön tekemistä valssiin, joka askelia osaamatta voi onnistuessaan tuottaa asiakkaan tarvitsemaa palvelua moni eri askelin. Näkemykseni on samanlainen, keinoja asiakkaan tilanteen edistämiseksi tulee etsiä innovatiivisesti, jos joku ei toimi kokeillaan seuraavaa.

Aktivointisuunnitelman laatiminen on sosiaalityön velvoite. Suunnitelma ei yksinään takaa asiakkaan oikeutta ja hänen subjektiivista osallisuuttaan. Sosiaalityöllä voidaan kuitenkin saavuttaa samaa kieltä toteuttava vuorovaikutus ja keskustelukumppanuus, jossa toteutuu asiakkaan arvostus ja ainutkertaisuus. Toisinaan näyttää kuitenkin siltä, että asiakkaan itsemäärääminen toteutuu lähinnä yksilön ja yhteiskunnan välisenä

vuoropuheluna, jossa keskustellaan vallankäytöstä ja oikeudesta hyvinvointipalveluihin. (Pohjola 2010, 47, 49, 52 – 53.) Kotirannan (2008, 169) aikaisempi tutkimus tiivistää, että asiakkaan kanssa tulee työskennellä tunne, järki ja tahto aspekteissa. Vaikka aktivointi on osa kuntoutuslainsäädäntöä, työttömyyttä ei tulisi nähdä sairauteen ja vajaakuntoisuuteen liitettävänä lääketieteellisenä osana. Työttömyyttä tulisi käsitellä yhteiskuntarakenteeseen liittyvänä ongelmana. (Kotiranta 2008, 169.) Nämä tukevat myös työkokemukseni kautta tullutta näkemystä. Aktivoinnin tuloksellisuuden tulisi olla yhteiskunnallinen kysymys, ei asiakkaan henkilökohtainen ongelma. Käsittääkseni yksilöllinen kohtaaminen tarkoittaisi työtehtävien räätälöimistä huomioiden asiakkaiden voimavarat. Mielestäni yhteiskunnan tulisi rakentaa ja turvata matalamman koulutustason työpaikkoja, joissa voidaan huomioida myös erilaisten ihmisten fyysiset sekä psyykkiset rajoitteet ja taata jokaiselle työssään onnistumisen mahdollisuuksia. Olen kuullut muidenkin esittävän tämänlaisia kannanottoja, mutta kukaan ei mielestäni ole ottanut tästä poliittista tai käytännön kokonaisvastuuta.

Näitä aikaisempia tutkimuksia täydentää myös Blomgrenin ym. (2016, 63, 78 – 79, 88, 97 – 100) tuore tutkimus. He haastattelivat asiakkaita ja kuntien viranhaltijoita työllisyshoitoon ja aktivointiin liittyen. Kuntien työllisyyspalveluiden asiakasprosesseja hoidetaan eri kunnissa eri tavalla. Joissakin kunnissa toiminta on vielä suunnittelematonta ja organisoimatonta. Tutkimus osoitti, että kaikkialla sosiaalityössä ei tiedetä, mitä kunnan työllisyshoidonpalvelut asiakastyössä pitävät sisällään. Aktivointisuunnitelma voi olla vain teknisesti toteutettava kaavake, jolla ei pelkästään edistetä asiakkaan työllistymistä tai tilannetta vaan täytetään kirjaamisvelvoitetta. Viranhaltijat kuvasivat asiakkaiden liikkumista palvelusta toiseen ”tupsahtamisena” ja asiakkaiden ohjaamista pidettiin toimimattomana ja lyhytjänteisenä. Asiakkaat kokivat palveluissa epäoikeudenmukaisuutta. Tuntemukset korostuivat etenkin silloin, kun palkkatukirahat olivat loppuneet. Heitä, ammattinsa osaavia henkilöitä, sijoitettiin kuntouttavaan työtoimintaan. Tutkimuksessa tehtyjen viranhaltijahaastattelujen mukaan aktivoinnin ja työllistymisen edistämisen ajateltiin kuuluvan sosiaalihuollon tehtäväksi. Sosiaalityössä aktivointia ja työllisyyden edistämistä ei kuitenkaan koettu omana työskentelynä. Sosiaalityössä ajateltiin, että heidät oli valjastettu pienentämään kuntien sakkomaksuja, eli saattamaan asiakas kuntouttavaan työtoimintaan. Epäoikeudenmukaisuuden tunteen lisäksi asiakkaat antoivat palautetta kohtelusta, pompottelusta, ja huonosta palveluiden organisoinnista. (Blomgren ym. 2016, 63, 78 – 79,

88, 97 - 100.) Mielestäni tämä tutkimus toi esille aktivoinnin ja työn organisoinnin nivelvaiheen ongelmat. Yhdeksi sosiaalityön tehtävistä oli määritelty aktivointi, mutta sosiaalityössä tehtävää ei oltu käytännössä otettu vastaan. Tästä huolimatta asiakkaita kuljetettiin suunnitellun työllisyydenhoidon prosessin mukaisesti. Tämän perusteella näyttää myös siltä, että esittämäni asiakkaiden negatiiviset palautteet, kokemukset palvelusta, organisoinnista ja pompottelusta olivat oikeutettuja ja todellisia.

4.3 Asiakkaiden selviytyminen

Asiakkaiden positiiviset voimaantumisen kokemukset tulivat hetkistä, joissa syntyi uusia sosiaalisista suhteita ja hetkellisestä kiinnittymisen tunteesta kodin ulkopuolelle. Työvoimapalveluista asiakkailla oli melkein vain huonoja kokemuksia. Sosiaalityötä asiakkaat kuvaavat Te – palveluiden puskuriksi, joka selittää työvoimahallinnon käytäntöjä ja auttaa sähköisten palveluiden käytössä. Sosiaalityötä kuvattiin myös kuuntelevana. Asiakkaat toivoivat kuitenkin sosiaalityöntekijöille lisää tietotaitoa ja asioista tiedottamisen vastuuta. Asiakkaat kokivat, että heidän tulee itse selvittää etuudet vaikkapa ystäviltä ja tuttavilta. Työllisyydenhoidon asioissa ja työllistymiseen liittyen asiakkaat raportoivat pelkoja tukien loppumisesta ja ennakoimattomuudesta. Huolta koettiin myös vielä heikoimmassa asemassa olevien, veljien ja sisarten, pärjäämisestä. Koettiin, että heistä ei välitetty tarpeeksi ja kohtelu oli jopa välinpitämätöntä. Mielenterveys- ja päihdeongelmat nousivat haastatteluissa esille. Omasta tilanteesta, syrjäytymisestä ja moniongelmallisuudesta kerrottiin. Eräs asiakas kertoi, että hänen taloudelliset velvoitteensa, velat ja ulosotot, ovat sellaiset, ettei hänellä ei ole mitään mahdollisuuksia tai järkeä työllistyä muuta kuin 9 euron korvausta vastaan kuntouttavaan työtoimintaan. Asiakkaat totesivat; ”se mikä ei tapa vahvistaa”. Asiakkaat kuvaavat omia ongelmiaan laajoiksi, joihin työllisyys ei ole aina ratkaisu. (Blomgren ym. 2016, 62, 139 – 141, 146.)

Elosen ym. (2017, 290 - 291) tutkimus osoitti, että henkilön aktiivisuusasteella ja työllisyyspalveluilla ei ollut merkittäviä vaikutuksia työllisyyden paranemisessa tai edistämisessä. Työllisyyspalvelut eivät kuitenkaan huonontaneet asiakkaiden tilannetta. Työelämään suuntautuvat asiakkaat olivat palveluihin tyytyväisimpiä. Henkilöt, jotka enemmänkin toivoisivat siirtyvänsä työllisyydenhoidon toimenpiteestä toiseen, kuvasivat kokemuksiaan terapeutiksi ja itsetuntoa kohottaviksi. Molemmille näille ryhmille oli yhteistä, etteivät he uskoneet työllistymiseen vapaille työmarkkinoille. Velvoitetuksi olonsa kokevat, pitivät työllisyyspalveluihin osallistumista enemmänkin pakkona ja

alistavana. Heille merkityksellisiä asioita olivat harrastukset ja sosiaaliset suhteet aktiivoinnin ulkopuolella. (Elonen ym. 2017, 290 - 291.)

4.4 Yksilölliset asiakkaat

Tarkastellessani toimintakykyä ja voimaantumista (empowerment) rinnakkain lähden ajatuksesta, että toimintakykyyn vaikuttaminen vaikuttaa voimaantumiseen. Mielestäni tämä toimii myös päinvastoin, asiakkaan voimaantuminen vaikuttaa positiivisesti ja suoraan myös toimintakykyyn ja aktiivisuuteen. Käsittääkseni toimintakyvyn kohenemiseen ja voimaantumiseen (empowerment) voidaan liittää työn tai muun aktiivisen tekemisen lisäksi mielekäs vapaa-aika ja sosiaaliset ihmissuhteet. Ajatustani tukee Kokon & Helen Shehadehin (2016, 269, 274) tutkimus, jonka mukaan myönteisen asenteen ja positiivisten kokemusten katsottiin lisäävän hyvinvointia, elämänkaipuuta ja vaikuttavan myös positiivisesti persoonaan. Kokko ym. (2016) viittaavat Staudinger & Kessler (2009) ja Staudinger & Kunzmann (2005) tutkimuksiin; tarkastelemalla henkilöiden tunne-elämää, sovinnollisuutta ja tunnollisuutta voidaan tehdä johtopäätöksiä henkilöiden persoonallisuuden sopimisesta yhteiskunnan normeihin ja vaatimuksiin. Näiden tutkimusten pohjalta Kokko ym. (2016) totesivat, että hyvinvointi tarkoittaa itsensä toteuttamisen mahdollisuutta, oman itsensä löytämistä ja ympäristön hallintaa. Positiivisia ja avoimuuden tunteita tuntevat henkilöt eivät kokeneet, että työttömyys olisi vahvasti vaikuttanut heidän tyytyväisyyden kokemuksiinsa. He pitivät tärkeänä positiivista tunnetta ja muista huolehtimista. Tutkimuksen mukaan avoimempi elämänasenne ja älyllinen uteliaisuus tarkoittavat myös parempaa asemaa työelämässä ja sosiaalisissa suhteissa. (Kokko ym. 2016, 269, 274, 284.) Ervastin (2004, 312 – 313) aikaisempi tutkimus on kuitenkin tämän näkemyksen kanssa hieman ristiriitainen. Hänen tutkimuksensa ositti, että työttömien hyvinvointikokemus olisi selvästi heikompi kuin työssä olevien. Hyvinvointikokemukseen vaikuttivat terveydentila ja työttömyyden tuomat taloudelliset huolet. (Ervasti 2004, 312 – 313.)

Pohdin näiden kahden tutkimuksen eroa. Mielestäni yhtenä selittäväenä tekijänä voisivat olla tutkimusajankohdat, mahdolliset vastaajien aikaisemmat kokemukset työelämästä, työllisyyden tuet sekä vastaajien muut sosiaaliset suhteet ja elämäntilanne. Ervasti oli tutkinut työttömyyden aikaista hyvinvointikokemusta vuonna 2004 ja Kokko ym. tutkimus on vuodelta 2016. Käsittääkseni yhteiskunnassa työttömyyteen ja yksilön valintoihin suhtaudutaan nyt suvaitsevammin kuin 2000 – luvun alussa. Tätä näkemystäni asiakkaiden tilanteesta ja heidän kokemuksistaan tukee myös Elosen ym. (2017, 292) tutkimus. Tähän

tutkimukseen vastanneista henkilöistä paremmin henkisesti ja fyysisesti pärjäsivät ne henkilöt, joilla oli ennen pitkittynyttä työttömyyttä hyviä kokemuksia sekä työelämästä että ystävyysuhteista. Aktivoinnilla oli heille myös työllisyyttä edistäviä merkityksiä, jopa palkkatukityömahdollisuuksia löytyi. Tutkimuksessa nähtiin, että ”kunnolliset työttömät” etsivät itse aktiivisesti töitä ja ovat aktiivisia myös vapaa-aikana. Henkilöillä, mitä kauempana työelämän orientaatio oli, sitä kauempana oli aktivoinnin tavoitteellisuus ja merkityksellisyys. (Elonen ym. 2017, 292.)

Wang, Zhou, Tan & Zhang (2017, 475) viittaavat Browniin (2014) todeten, että omien kykyjen tiedostaminen ja aikaisemmat positiiviset kokemukset mahdollistavat jatkossa onnistumisia, tukevat tavoitteiden saavuttamista ja parantavat niitä. Asiakkaat kertoivat saavansa voimaa urheilusta tai muista harrastuksista. Nämä positiiviset kokemukset tukivat henkilöiden selviytymistä erilaisista tehtävistä. Lisäksi tutkimuksessa havaittiin, että aktiivisilla henkilöillä toimintakyky ja yksilöllinen tapa toimia korostui. Asiakkaan tapa toimia ei enää vastannutkaan yleistä näkemystä aktivoitavasta henkilöstä. Voimaantumisen vaikutukset tulivat näkyviin yksilön näkökulmasta voimakkaimpina kuin olisi voitu olettaa. (Wang ym. 2017, 475.)

5. AKTIVOINNIN MERKITYKSET

Tutkielmani tulokset osoittavat, että asiakkaat kokevat aktivoinnin lisäävän heidän toimintakykyään ja tukevan voimaantumista (empowerment). Asiakkaat ovat tuoneet aktivointitoimenpiteessä ollessaan esille talouden kohentumisen, kuulluksi ja hyväksytyksi tulemisen sekä vuorovaikutuksen ja sosiaalisten suhteiden paranemisen merkityksiä. Asiakkaat ovat kuitenkin esittäneet, että aktivoinnin tulisi olla pitkäkestoisempaa ja tavoitteellisempaa. Aktivointi ei saisi olla vain hetkellistä kiinnittämistä johonkin kodin ulkopuolelle ja lyhyttä hyvän olon tunnetta tukevaa.

Tutkielmani tuloksista voidaan kuitenkin päätellä, että aktivointitoimenpiteiden oikea-aikaisuus, pituus ja suunnitelmallisuus vaikuttavat ratkaisevasti asiakkaiden sijoittumiseen aktivoinnin jälkeen. Tutkielmani tulokset osoittivat lisäksi, että aktivoinnin aikaiset positiiviset kokemukset tukevat ja parantavat asiakkaiden toimintakykyä ja voimaantumista (empowerment). Vastaavasti aktivoinnin tavoitteiden, tavoitekeskeisen tuen ja toiminnan puute sekä epäasiallisen kohtelun kokemukset heikentävät toimintakykyä ja voimaantumista (empowerment).

Sosiaalityön on pystyttävä saamaan selville asiakkaan kokonaistilanne, mistä sosiaalisessa ongelmassa on kysymys. Asiakastyössä tulee selvittää, mistä ilmiö on saanut alkunsa, mikä ylläpitää sitä, miten siihen voidaan löytää ratkaisu tai vaikutusmahdollisuudet. Työ, asiakastyö tai tutkimustyö, ei voi perustua vain syy - seuraussuhteiden tarkasteluun. Sosiaalityössä tarkastellaan ilmiön sosiaalista ympäristöä, rakenteita, toimijoita, aika- ja tilasidonaisuutta. Sosiaalityö tuottaa tutkimus- ja kokemustietoa näistä ilmiöistä, kokonaisuuksista ja niiden vaikutuksista asiakkaiden elämään. Tätä tietoa sosiaalityö pystyy hyödyntämään asiakastyössä. Asiakastyössä vuorovaikutus, osallisuus ja onnistuminen vähentävät sekä estävät syrjäytymistä lisäten yksilön kokemusta hyvinvoinnista. (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 184, 194, 220.)

Kotirannan (2008) tutkimus on myös käytännössä osoittanut, että sosiaalityön asiakaslähtöisellä dialogilla on mahdollista vaikuttaa asiakkaiden hyvinvointiin. Sosiaalityö pyrkiikin työskentelemään asiakkaiden kanssa pitkäkestoisesti ja arvioi asiakastyön vaikuttavuutta yhdessä asiakkaiden kanssa. Tällä tavalla sosiaalityö pystyy myös tukemaan asiakasta ja ratkaisemaan yhdessä asiakkaan kanssa hänelle syntyneitä ongelmia, hänen omista lähtökohdistaan. Koska sosiaalityössä kirjataan aktivointisuunnitelmaan yksilölliset tavoitteet ja keinot päämäärien saavuttamiseksi,

voidaan asiakkaiden kanssa myös arvioida työn vaikuttavuutta ja tavoitteiden saavuttamista. (Kotiranta 2008, 58 – 59.) Itse näen Kotirannan tavoin sosiaalityössä tehtävän asiakastyön erittäin merkityksellisenä. Tiedostan, että sosiaalityö mahdollistaa asiakkaan tilanteen tarkastelun yhteiskunnan, yksilön ja lainsäädännön näkökulmista. Uskon Kotirannan näkemykseen, että asiakastyön vaikuttavuutta voidaan enenemässä määrin lisätä moniammatillisella yhteistyöllä, vaikuttavuuden arvioinnilla, työllisyyden esteiden suunnitelmallisella poistamisella, monenlaisin tukitoimien ja ohjauksen avulla. Haluaisin nähdä, että tulevaisuudessa sosiaalityöllä on resursseja ja merkittävä rooli moniammatillisessa yhteistyössä erilaisissa asiakkaiden elämäntilanteissa. Olen työelämässä huomannut, että sosiaalityö on usein pyydettyä erilaisissa asiakastilanteissa asiantuntijana. Mielestäni sosiaalityön tulisikin vielä painokkaammin tuoda esille oman ammattikunnan kokonaisvaltaista näkemystä ja tietotaitoa asiakkaan tilanteen edistämiseksi ja yhteiskunnallisesti.

5.1 Taloudellinen merkitys

Työttömyysturvalla eli työttömien taloudellisella tilanteella on merkitystä hyvinvoinnin kokemukseen. Työttömien ohjaamista tukia rajoittamalla tai sanktioita lisäämällä ei voida parantaa työllisyyttä. Työllistymistä parantaisi pikemminkin työttömyyden mukanaan tuomien ongelmien vähentäminen. Näitä ovat itsetunnon tukeminen, syrjäytymisen ehkäiseminen ja masennusoireiden hoito. (Ervasti 2004, 314.)

Elonen ym. (2017, 281-282, 290) toteavat, että työvoimapolitiittisista toimenpiteistä on vain vähän tutkimustietoa nimenomaan asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksessa asiakkaat toivat kuitenkin esille työllistävän toimenpiteen parantavan heidän taloudellista tilannetta, sosiaalisia suhteita, lisäävän osaamista ja motivaatiota. Viitaten Fryeriin (1995) aikaisemmin saamiin tutkimuksiin, asiakkaiden köyhyydellä on todettu olevan esteitä pidempiaikaisten työllistymissuunnitelmien ja tulevaisuuden suunnitelmien tekemiselle. (Elonen ym. 2017, 281-282, 290.)

Edellä olen esittänyt, että sanktiot eivät lisää työllistymistä vaan pikemminkin haittaisivat sitä. Mielestäni nämä tulokset ovat varsin mielenkiintoisia, kun seuraa tänä päivänä aktiivisena käytävää poliittista keskustelua uudesta aktivointimallista. Käsittääkseni uusi aktivointimalli perustuu osittain nimenomaan myös sanktioiden lisääntymiseen, mikäli asiakas ei noudata aikatauluja ja velvoitteita. Julkisuudessa on nyt kuitenkin esitetty lukuja,

joiden mukaan työllisyysaste olisi selvästi noussut, vaikka sanktioita on lisätty. Pitkäkestoisempia aktivointimallin työllisyysvaikutuksia emme vielä kuitenkaan tiedä.

5.2 Kuulluksi ja hyväksytyksi tulemisen merkitys

Asiakkaat ovat korostaneet yksilöllisen palvelun merkitystä. He ovat kokeneet yksilöllisyyden enemmän positiivisena kuin kontrollointina. (Elosen 2017, 294.) Yksilöllisen palvelun lisäksi pohdin palvelun keston ja pysyvän muutoksen saavuttamisen yhteyttä. Elosen (2017, 294) tutkimuksessa todettiin, ettei aktivoinnilla ollut vaikutuksia asiakkaiden työllistymiseen toimenpiteen jälkeen. Tutkimustuloksista ei kuitenkaan käynyt ilmi asiakkaiden palvelun kestoja, eikä aktivoinnin keston vaikutusta tuloksiin arvioitu. Työkokemukseni perusteella toimenpiteen kestolla on kuitenkin merkityksestä aktivoinnissa saavutettaviin tuloksiin. Ajatustani tukee myös Kotirannan (2008, 89) näkemys, jossa asiakkaiden epäonnistumista tai muutoksia jarruttavat uskomukset. Ei uskota muutoksen mahdollisuuksiin ja ollaan kiinni entisessä elämäntavassa. Uskomusta epäonnistumisesta voidaan kuitenkin muuttaa korjaavien kokemusten tai terapian kautta. Muutokseen tarvitaan kuitenkin riittävä määrä onnistumisen kokemuksia ja aikaa. (Kotirannan 2008, 89.)

Kotirannan (2008, 114) tutkimus avaa näkemystä roolien vaikutuksesta asiakastyössä. Hän kuvaa asiakastapaamisessa asiakkaan ja työntekijän rooleja, jossa asiakas on ”hankkivinaan töitä ja työvoimaviranomainen on välittävinaan töitä”. Asiakkaat ovat kertoneet näistä keskusteluista ja tapaamisista vastaavanlaisesti. Nämä roolit ja näiden roolien takana oleva vuoropuhelu lamauttaa työntekijää ja hankaloittaa entisestään asiakkaan tilannetta. Asiakas on pitkittyneen työttömyyden kokeneena menettänyt itseluottamusta ja uskoa omiin taitoihinsa tai osaamiseensa. Kotirannan (2008, 114) esimerkissä asiakkaalle oli tarjottu siivoustyötä, jonka asiakas oli valmis ottamaan vastaan. Aktivointityöntekijä oli kuitenkin lähtenyt tarkastelemaan asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisemmin. Hän oli käynyt asiakkaan kanssa laajempaa keskustelua, ja lähtenyt sen perusteella tekemään kauaskantoisempia suunnitelmia. Lopputuloksena oli, että asiakas ei ottanut siivoustyötä vastaan, vaan hän lähti kouluttautumaan. Hän valmistui ammattiin ja työllistyi alalle, joka häntä kiinnosti. (Kotiranta 2008, 114.)

Sote – ja maakuntaudistuksen mukana on noussut keskustelua työllisyydenhoidon sijoittumisesta yritys- ja elinkeinopalvelujen puolelle sosiaalipalvelujen sijaan, toteavat Blomgren ym. (2016, 97) Terveiden ja hyvinvointilaitokselle jättämässä raportissa.

Näkisin kuitenkin tärkeänä, että meidän tulisi erottaa erilaisten palveluiden tarpeessa olevat henkilöt ja turvata heille oikeanlainen ja oikea-aikainen palvelu. Tällä tavalla olisi mahdollista tukea asiakkaiden tavoitteellista työelämään palaamista. Mielestäni työllisyysneuvonhoidossa tulisi huomioida erityisesti asiakkaat, jotka eivät ole työelämän käytettävissä tai/ja heidän hoitotasonsa ei ole saavuttanut vielä ylläpitovaihetta. Käsittääkseni heidät tulisi saattaen vaihtaa oikeanlaisen palvelun piiriin ja tilanteen muuttuessa jälleen saattaen vaihtaa eteenpäin. Mielestäni juuri näissä asiakkaan nivelvaiheissa korostuisi myös sosiaalityön rooli.

Terveyden ja hyvinvointilaitokselle laaditussa raportissa Blomgren ym. (2016, 149) toivat esille myös eri ammattikuntien vuorovaikutusta ja toimenkuvia. Raportin mukaan ei tiedetty, miten, ja kuka asiakkaan asiaa todellisuudessa hoitaa. Haastattelujen perusteella huomattiin, että työntekijöillä oli uskomuksia ja sanoittamattomia toiveita toisille organisaatioille ja ammattikunnille. Toisten organisaatioiden asiakastyötä ja toimintaa arvosteltiin jopa julmasti ja kriittisesti. (Blomgren ym. 2016, 149.) Käsittääkseni tällainen arvostelu ja eripura eri organisaatioiden välillä asiakastyötä kohtaan ei voi olla vaikuttamatta asiakaspalveluun ja asiakkaan kohtaamiseen. Koska ongelma on nostettu esiin, toivoisin työnjohdolta pikaisia toimia asian parantamiseksi ja korjaamiseksi.

Blomgren ym. (2016, 158) mukaan sosiaalityön vaikuttavuuden mittareita tulisi viimeistään nyt kehittää. Yhteiskunnallinen vaikuttamistyö nähtiin ajankohtaisena ja yksilöllinen asiakastyö korostui edelleen. Sosiaalityön, terveydenhuollon, kolmannen sektorin ja erityisasiantuntijoiden tulisi työskennellä yhdessä, asiakaslähtöisemmin, ja räätälöidymminkin asiakkaiden palauttamiseksi työelämään ja yhteiskuntaan. (Blomgren ym. 2016, 158.)

Asiakaspalvelua vaikeuttaa asiakaspalvelun asiakkaiden kirjo. Asiakkaat ovat kertoneet jääneensä vaille asiallista palvelua ja yksin työnhaun kanssa. Terveysongelmista kärsiviä iäkkäämpiä henkilöitä on ohjattu oma-aloitteiseen ja itsenäiseen työnhakuun. Tutkimustulosten pohjalta on tultu siihen johtopäätökseen, että työllisyyttä tukevassa toiminnassa vietetty aika ja tulokset ovat juurikin kiinni siitä, miten toiminta on organisoitu, kuinka asiakasta on kohdeltu, miten toimenpide on sopinut asiakkaan elämäntilanteeseen. (Blomgrenin ym. 2016, 62, 70.)

Asiakastyön ongelmia voi osaltaan selittää myös Hokkasen (2009, 322) tutkimus. Sosiaalityön ammattilaiset voisivat kokea onnistuvansa asiakkaiden

aktivointisuunnitelmissa, mutta he näkivät todelliset vaikutusmahdollisuudet asiakkaan tilanteeseen ja päämäärän saavuttamiseen huonoina. (Hokkanen 2009, 322.)

Työelämässä olen kuullut monenlaisia perusteluja huonoista aktivointituloksista. Nämä perustelut ovat valitettavan usein kohdistuneet asiakkaiden huonokuntoisuuteen, osaamattomuuteen, laiskuuteen tai motivoimattomuuteen. Vain harvoin keskustelut ovat johtaneet itsetutkiskeluun, miten omalla työllämme sosiaalityössä pystyisimme vaikuttamaan erilaisten aktivoinnin esteiden poistamiseen. Toivoisin, että tällaiseen perustehtävään tulisi sosiaalityössä olla aikaa ja johdon tukea. Tämä tukisi myös työssä jaksamista. Jos kyse on kuitenkin asiakkaan todellisesta sairaudesta, se täytyisi hoitaa ennen tavoitteellista aktivointia. Tällä viitataan työkykyarvioon ja kuntoutuksen mahdollisuuksiin.

5.3 Vuorovaikutuksen merkitys

Ervasti (2004, 298) viittaa Jahodaniin (1982), jonka mukaan työttömyys aiheuttaa psyykkisiä ja psykososiaalisia ongelmia. Työllä on ihmiselle monen tasoisia merkityksiä. Työ rytmittää ajankäyttöä, työyhteisö mahdollistaa yhteisöllisiä kokemuksia, päämääriä ja rakentaa yksilön identiteettiä. Työttömyydellä on vaikutuksia subjektiiviseen hyvinvointikokemukseen, hyvinvoinnin seurauksiin, työttömien ja muun väestön hyvinvointieroihin. Aktivoinnilla on todettu olevan positiivisia vaikutuksia työllistymiseen ja itsetunnon nousuun. Työttömyyden syitä pohtiessa viitataan Mortensenin (1977) ja Leyardin (1994) teoriaan. Yhdeksi työttömyyden syyksi on esitetty vapaaehtoista valintaa, syytä, joka johtuu yksilöstä itsestä. Tämän näkemyksen mukaan työllistyminen ei parantaisi näiden henkilöiden tilannetta, vaan he ovat varsin tyytyväisiä elämäänsä työttömyydestä huolimatta. (Ervasti 2004, 298 - 299.)

Tätä näkemystä tukee myös Saikun (2013, 144 - 145) pohdinta. Hän kysyy, pitäisikö työttömien aktivoinnissa ja kuntouttamisessa työelämään kuntouttaa ensisijaisesti yhteiskuntaan. Työelämää pitäisi pystyä kehittämään ensisijaisesti niin, että siellä olisi tilaa erilaisille työntekijöille, myös vajaakuntoisille ja vammaisille. (Saikku 2013, 144 – 145.) Olen hänen kanssaan samaa mieltä asiasta. Käsittääkseni, mikäli voisimme edistää erilaisten ihmisten työllisyyttä, voisimme samalla vähentää syrjäytymistä, eriarvoisuutta, ehkäistä sosiaalisia ongelmia ja vaikuttaa sosiaali- ja terveystalouden käyttöön vähentävästi.

Elosen ym. (2017, 290) haastattelemat asiakkaat toivat myös esille tämän suuntaisia näkemyksiä. He eivät tavoitelleet työllistyvänsä, mutta osallistuivat esitettyihin aktivointisuunnitelmiin ja toimenpiteisiin. Asiakkaat kokivat, että osallistuminen työllisyyspalveluihin, kuten kuntouttava työtoiminta, lisäsi vireyttä, sisältöä päivään, päivärytmiä, mahdollisti oman kunnon ja terveydentilan seurannan. (Elosen ym. 2017, 290.)

Kokko ym. (2016, 275 - 276) ovat aikuisiän myönteistä kehitystä tutkiessaan vastaavasti nostaneet esille persoonallisuuden kehityksen. Persoonallisuuden kehitys vaikuttaa henkilöiden toimintaan sosiaalisissa ympäristöissä ja sosiaalisiin normeihin sopeutumiseen. Työ ja työympäristö ovat yksi vuorovaikutuksellisista sosiaalisista toimintaympäristöistä, joka on normitettu. Pohtiessa persoonallisuuden kehitystä he viittaavat McCraeriin (1993), ihmiset ovat eri tavalla herkkiä erilaisille elämän muutoksille. Toiset ihmiset tarvitsevat enemmän tukea ja voimavaroja. (Kokko ym. 2016, 275 – 276.)

6. AKTIVOINNIN KEHITYSKOhteet

Blomgren ym. (2016, 72 - 73) kuvaavat järjestelmämme, jossa jokainen asiakaspalvelutyöntekijä vastaa vain omasta kapeasta tehtävästään. Asiakkaan rooli on selvittää ja kulkea laajassa palvelukokonaisuudessa, vastata lausuntojen oikea-aikaisuudesta sekä välillä prosessien etenemisestä, tarvittaessa tehdä oikaisupyynnöitä sekä reklamaatioita toimimattomista palveluista. Palveluiden uudistamista tulisi katsoa asiakkaiden silmin. Asiakkaita tulisi olla mukana palveluiden kehittämisessä, jolloin voitaisiin päästä läpinäkyviin, helposti lähestyttäviin, selkeisiin ja tarpeenmukaisiin palveluihin, pois organisaatiokeskeisyydestä ja sektorilähtöisyydestä. (Blomgren ym. 2016, 72 – 73.)

Terveys- ja sosiaalihuollon palveluilta vaaditaan tehokkuutta, vaikuttavuutta ja niiden vaikuttavuuden mittaamista. Mittaaminen tulisi tehdä sosiaalityön sisäisten intressien ja mittareiden avulla, eikä ulkoa päin annettujen menetelmien kautta. Tällaisia mittareita ei kuitenkaan ole syystä tai toisesta olemassa. Sosiaalityön perusteltavuus ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus ilman selkeitä mittareita ei ole mahdollista. Mittareita tarvittaisiin puolustamaan sosiaalityön merkityksellisyyttä. Esille on tuotu ongelmia myös sosiaalityön roolissa yhteistyöverkostoissa. Tähän kaikkeen vaikuttavat sosiaalityön johtaminen, sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiset mieltymyksen työn suuntaamisessa, sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen välinen työnjako ja ammatillinen osaaminen. (Blomgren ym. 2016, 156, 158, 161 – 162.)

Näiden kuvausten ja tutkimusten pohjalta on mielestäni nähtävissä, että sosiaalityö tarvitsee resursseja toteuttaa sille ominaista yksilökeskeistä asiakastyötä, johon moniammatillinen yhteistyö on asiakkaiden tarpeen mukaan liitettävissä. Nämä mahdollistaisivat myös sosiaalityön vaikuttavuustiedon käytön työn kehittämiseksi ja palvelujärjestelmän parantamiseksi.

Tutkielmani tulokset osoittavat, että asiakkaiden oikea-aikainen ja oikeanlainen palvelu ovat aktivoinnin kannalta erittäin merkityksellisiä. Nähdäkseni työelämään suuntautuvat tarvitsevat erilaista palvelua, kuin päihde- ja mielenterveyspalveluita akuutisti tarvitsevat henkilöt hoidon aloittamiseksi ja hoitotason saavuttamiseksi. Björglund ym. (2013, 169) tutkivat aktivoinnin eettisyyttä ja kestävyyttä, tullen siihen tulokseen, että aktivointiin tulee löytää sekä yksilön että yhteiskunnan yhteinen ja samansuuntainen tavoite. Heidän näkemykseensä on helppo yhtyä; asiakkaan kanssa tulee saavuttaa luottamuksellinen

suhde, jossa asiakas on kumppani, jossa hänen lähtökohdat, tavoitteet ja keinot ovat tärkeimpiä yhteisesti kehitettäviä osa-alueita. (Björklund ym. (2013, 169.)

Työkokemukseni mukaan asiakkaan vahvuuksien löytämisellä, korostamisella ja positiivisella tukeminen on mahdollista vaikuttaa hänen motivoitumiseensa ja palveluihin kiinnittämiseen. Kotirannan (2008,99) sanoin; pienellä pakolla asiakastyössä voi saavuttaa merkittäviä dialogisia tuloksia. Tutkielmassani asiakastyötä tarkastellessani esille tulivat myös sosiaalityöntekijän omien tunteiden ja kokemusten tunnistaminen, laaja-alainen palveluverkoston osaamisen tärkeys, usko tai uskon puute asiakkaan mahdollisuuksiin. Laitinen ym. (2010, 175) huomasivat, että sosiaalityössä on taipumusta asettua hyvän puolelle, työskennellä neutraalisti ja hillitysti. Tämä voi jopa estää työntekijänä näkemästä omia sudenkuoppia ja negatiivisia ajatuksia. Voimme työntekijöinä huomaamattamme syyllistyä korostamaan omaa erinomaisuuttamme ja oman toimintamme oikeutusta. (Laitinen ym. 2010, 175.)

Laitinen ym. (2010,157) tutkimukset osoittivat myös, että asiakkaiden tunteiden ilmaiseminen on tärkeää vuorovaikutuksen onnistumiseksi, vaikka työntekijän on miellyttävämpi kohdata positiivisia asiakkaita. Työntekijöillä on opittavaa asiakkaiden vihan kohtaamisessa. Asiakkaiden kielteiset tunteet nousevat esille, mikäli he eivät ole tulleet ymmärretyksi, kuulluksi ja kohdatuksi. (Laitinen ym. 2010,157.) Myös oman kokemukseni mukaan työttömyyteen liittyy paljon kielteisiä tunteita, joille ei ole kuitenkaan aktivointisuunnitelmassa ja asiakastyössä jätetty tilaa. Elosen ym. (2017, 290) tutkimuksessa eräs haastateltava vastasikin, että hän menee sinne, minne käsketään, ettei työntekijä hermostu. Mielestäni kielteisten ja negatiivisten tunteiden kohtaamiseen asiakastyössä työntekijät voivat tarvita lisäkoulutusta ja johdon tukea.

Rajavaara (2014, 159 - 160) toteaa, että sosiaali- ja terveystalouden uudistukset ovat keskittyneet enemmän palveluiden rahoittamiseen ja toimintojen organisointiin kuin vastaamaan todellisesti asiakaslähtöisten palveluiden tuottamiseen. Palveluita tulisikin järjestää joustavammin, valinnanvapautta ja asiakkaan ainutkertaisuutta korostaen. Olen samaa mieltä Rajavaaran kanssa, että aktivointitoimenpiteistä huolimatta on yhä paljon henkilöitä, jotka tarvitsisivat henkilökohtaisempaa, valinnanvapautta ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavampaa palvelua palatakseen yhteiskunnan jäseniksi, ehkä työelämäänsäkin takaisin. Tätä näkemystä tukee myös Saarenpään (2010, 132) vahva

kannanotto ihmisarvosta, jota hän perustelee perustuslain 1.2§ mukaan, jossa ihminen tulisi nähdä kaiken keskipisteenä.

Mielestäni sosiaalityön tiedottamisen tulisi olla valtakunnallista, alueellista ja asiakkaille konkreettista. Käsittääkseni nyt tarvittaisiin aktivointisuunnitelmien laatimiseksi konkreettisia tekoja, resursseja, varhaista puuttumista ja vahvempaa henkilökohtaista tukea. Tätä ajatustani ei kuitenkaan täysin tue suomalaisten sosiaalityöntekijöiden keskuudessa tehty haastattelututkimus Björglund ym. (2013, 166), jossa kysyttiin sosiaalityöntekijöiden mielipiteitä köyhyyden syistä. Suurin osa kyselyyn vastanneista kannatti perustuloa enemmän kuin aktivointisuunnitelmia. Aktivointisuunnitelmat oli nähty sanktioita lisäävänä, eli asiakkaiden tilanteita huonontavana. Kannattajiakin löytyi, miehet ja toimeentulotukiasioita hoitavat työntekijät kannattivat aktivointisuunnitelmien tekemisen lisäämistä. (Björglund ym. 2013, 166.)

Olen seurannut eri puolella Suomea kehittämisen kohteena olevia yhden oven ja matalan kynnyksen palveluita, Ohjaamoja. Asiakkaiden odotetaan itse löytävän paikalle, mielestäni tämä ovat yksi vastaus asiakkaiden tarpeisiin. Björglund ym. (2013, 166) ovat todenneet, että asiakkaiden suoranainen pakottaminen aktivointitoimintaan ei tuota pitkäaikaisia positiivisia tuloksia. Ihmisen tulisi voida itse vaikuttaa omiin valintoihinsa ja nähdä tarjotun aktivointitoimenpiteen yhteys hyvinvointiin ja tilanteen selkiytymiseen. (Björglund ym. 2013, 166.)

Yleisesti pohdittavaksi olisi mielestäni nostettava myös kysymys, ovatko osa työllisyyspalveluista sosiaalipalveluja, ja tulisiko näitä palveluita arvioida ja kehittää nimenomaan sosiaalipalveluiden näkökulmasta.

7. LOPUKSI

Tutkielmassani tekemäni valinnat ja aiheen rajaaminen vastasivat mielestäni hyvin asettamaani tutkimuskysymykseen. Koska asiakkaiden kokemuksista on vähän tutkittua tietoa, valitsin aineistosta tuoreita tutkimuksia, joita pidin luotettavana. Yksi näistä oli varsin laaja Terveyden ja hyvinvointilaitokselle tehty tutkimus, joka käsitteli sosiaalityötä, palveluita ja etuuksien muutoksia. Tutkielmani tulokset antavat kuitenkin aihetta laajempaan empiiriseen tutkimukseen, joka käsittelisi asiakkaiden kokemuksia aktivoinnista, itsemääräämistä ja aktivoinnin kehittämistä asiakaslähtöisemmäksi.

Aineistoni pohjalta on myös todettavissa, että aktivoinnin pitkäkestoisten vaikutusten saavuttamiseksi tulisi asiakkaille taata henkilökohtaisempaa tukea sekä ohjausta hetkellisen nostatuksen ja aktivoinnin sijaan. Aineistossa kiinnitin huomiota myös sosiaalityön merkityksellisyyteen, asiakastyön vuorovaikutukseen ja sosiaalityön yhteiskunnallisen vaikuttamisen tärkeyteen. Jos kohtaamme työssämme asiakaspalvelun puutteita, meidän tulee työntekijöinä puuttua niihin. Asiakkaiden kokemukset aktivointisuunnitelmasta myös yllättivät, ne eivät näyttäneetkään asiakkaille niin positiivisena, kuin työkokemuksiini liittyen ja tutkielmani alussa oletin.

Sekä Elosen ym. (2017, 291) että Kokon ym. (2016, 290) tutkimuksista käy ilmi, että asiakkaiden kasvulla ja sopeutumisella on merkitystä aikuisiän toimintakykyyn. Aktivoinnilla on merkitystä ja asiakkaan toimintakyky kasvaa, kun hän on vastaanottavainen ja motivoitunut. Mielestäni juuri silloin on kysymys aktivoinnin oikea-aikaisuudesta. Elosen ym. (2017, 291) tutkimuksessa asiakkaiden aktiivisuustaso säilyi aktivoinnin aikana lähes samana. Pohdinkin, ovatko pitkään työttömänä olleet henkilöt sopeutuneet vallitsevaan tilanteeseensa. Toivoisinkin, mikäli asiakkaiden aktiivisuustaso ei aktivoinnin aikana muutu, että työntekijöinä tarkastelisimme kriittisesti, yhdessä asiakkaan kanssa, tavoitteita ja käytettyjä keinoja. Tutkielmani on myös osoittanut, että sanktioitu aktivointisuunnitelma voi merkitä asiakkaille pakkoa tai toivoa. Toivo on mahdollisuutta oikea-aikaiseen tukeen ja palveluun työllistymisen tukemiseksi. Pakkona palvelu voi olla asiakkaalle, jolle työllistyminen ei ole ajankohtaista, mutta palvelusta ilman asianmukaista syytä kieltäytyminen voi aiheuttaa sanktioita ja taloudellisen tilanteen heikkenemistä entisestään. Huomion arvoista on myös, että asiakkaat kritisivat enemmänkin kohtaamisen ongelmasta kuin järjestelmän toimimattomuudesta.

8. LÄHTEET

Ahosniemi, Arno 2018. Työttömien aktivointimalliin jäi valuvika. Kauppalehti pääkirjoitus 4.1.2018. Viitattu 23.1.2018.

<https://www.kauppalehti.fi/uutiset/uutinen/sVCkpZiL>

Björklund, Liisa & Hallamaa, Jaana 2013. Miten kannustaa ihmisiä työmarkkinoille eettisesti ja kestävästi. Teoksessa Vappu, Karjalainen & Elsa, Keskitalo. Kaikki työurille! - Työttömien aktivointipolitiikkaa Suomessa. (toim.) Juvens Print: Tampere, 150 – 170.

Blomgren, Sanna & Karjalainen, Jouko & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula & Saikku, Peppi 2016. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Tampere: Juvens Sprint – Suomen yliopistopaino Oy.

Elonen, Noora & Niemelä, Jukka & Saloniemi, Antti 2017. Aktivointi ja pitkäaikaistyöttömien monenlainen toimijuus. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 25 (4), 280 – 296. Viitattu: 18.12.2017.

<https://journal.fi/janus/article/view/60756>

Ervasti, Heikki 2004. Työttömyys ja koettu hyvinvointi. Deprivaatioteorian, insentiviteorian ja selviytymisnäkökulman vertailua. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 4 (3), 298 – 318. Viitattu 18.12.2017.

<https://journal.fi/janus/article/view/50282>

Hokkanen, Liisa 2009. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mikko, Mäntysaari & Anneli, Pohjola & Tarja, Pösö. (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus, WS Bookwell Oy, 315 – 337.

Kokko, Katja & Shehadeh, Helen 2016. Aikuisiän myönteisen persoonallisuuden kehityksen yhteydet psykologiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. Teoksessa Eeva, Kallio. (toim.) Ajattelun kehitys aikuisuudessa – Kohti moninäkökulmaisuuutta. Jyväskylä: Suomen kasvatustieteen seura, Jyväskylän yliopistopaino, 269 – 294.

Kotiranta, Tuija 2008. Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Laitinen, Merja & Kempainen, Tarja 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja, Laitinen & Anneli, Pohjola. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, University Press Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä, 138 – 175.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Viitattu: 23.12.2017.

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

Pekkari, Mervi 2009. Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, Kariston Kirjapaino Oy, Tampere.

Pekkarinen, Elina & Tapola-Haapala, Maria 2009. Kriittinen realismi sosiaalityössä-tiedontuotannosta emansipaatioon. Teoksessa Mikko, Mäntysaari & Anneli, Pohjola & Tarja, Pösö. (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus, WS Bookwell Oy, 183 – 205.

Pohjola, Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja, Laitinen & Anneli, Pohjola. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, University Press Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä, 19 – 74.

Rajavaara, Marketta 2014. Yksilöllisestä henkilökohtaiseksi? Henkilökohtaistaminen hyvinvointipolitiikan uudistusideana. Teoksessa Riitta, Haverinen & Marjo, Kuronen & Tarja, Pösö. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 141 – 175.

Saarenpää, Ahti 2010. Kansalainen, yksilö oikeudellisesti kaiken keskipisteenä. Teoksessa Merja, Laitinen & Anneli, Pohjola. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, University Press Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä, 75 – 137.

Saikka, Peppi 2013. Näkökulmia työttömän työkykyyn ja työkyvyn arviointiin. Teoksessa Vappu, Karjalainen & Elsa, Keskitalo. Kaikki työurille! - Työttömien aktivointipolitiikkaa Suomessa. (toim.) Juvens Print: Tampere, 120 – 149.

Suomen perustuslaki 1.2§. Viitattu: 23.12.2017.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>.

Tuusa, Matti 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Helsinki: Kuntoutussäätiö, Yliopistopaino.

Zimmerman, Marc 1995. Psychological empowerment: Issues and illustrations. *American Journal of Community Psychology*, 23 (5), 581–599. Viitattu 23.12.1017.
<http://www.springerlink.com/content/jp26k881w2rh38p5/fulltext.pdf>.

Wang, Pei & Zhou, Pei & Tan, Cheng-Hao & Zhang, Peng-Cheng 2017. *Social Behavior and Personality*; Palmerston North, 45 (3), 469-476. Viitattu 23.12.2017.
<https://www.sbp-journal.com/index.php/sbp/article/view/5201>.